



**Relatório
Integrado**
2018



Sobre o Relatório

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49, GRI 102-54

Reunimos nesta edição do Relatório Integrado as principais práticas, resultados e desafios da Empresa ao longo de 2018, incluindo nossa visão estratégica para o futuro. O conteúdo foi construído seguindo as metodologias da Global Reporting Initiative (GRI) e do International Integrated Reporting Council (IIRC) para integrar informações financeiras e socioambientais, ao mesmo tempo que faz a conexão com os indicadores do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, do Dow Jones Sustainability Index (DJSI), e do Carbon Disclosure Project (CDP). Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Agenda 2030, da ONU também estão referenciados neste documento, bem como está aderente ao Código Abrasca de Autorregulação e Boas Práticas.

Este relato foi preparado de acordo com a versão GRI Standards: opção essencial, cuja cobertura dos indicadores sociais e ambientais do Bradesco, disponíveis publicamente, é maior do que 75% da sua receita. Assim, buscamos o contínuo aprimoramento na nossa forma de relato.

Nosso Relatório Integrado é o resultado do esforço coletivo de diversas áreas, que fizeram um exercício de transparência sobre os temas de interesse dos nossos mais diversos *stakeholders*.

Dando continuidade à prática de revisar a Matriz de Relevância a cada dois anos, o Bradesco conduziu um novo processo de materialidade em 2018 (*leia mais na p. 8*).

Sinalizamos por meio de ícones, ao longo desta publicação, os conteúdos relacionados aos capitais propostos pelo relato integrado, aos *stakeholders* com os quais nos relacionamos e aos ODS para os quais as nossas atividades contribuem.

Este relatório é publicado em versão impressa com conteúdo resumido e uma versão completa, que pode ser acessada pelo nosso *site* (banco.bradesco/ri).

PILARES ESTRATÉGICOS



Crescimento sustentável com rentabilidade



Relacionamento com clientes



Eficiência e inovação



Capital humano

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

- 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 sustentáveis
- 13 Ação contra a mudança do clima
- 14 Vida na água
- 15 Vida terrestre
- 16 Paz, justiça e instituições eficazes
- 17 Parcerias e meios de implementação
- Todos os ODS – de 1 a 17

CAPITAIS



Financeiro



Humano



Intelectual



Manufaturado



Natural



Social

STAKEHOLDERS



Clientes



Público interno



Acionistas e investidores



Fornecedores



Governo (órgãos reguladores)



Comunidade/sociedade/terceiro setor



Sumário

4	MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO
8	PROCESSO DA MATRIZ DE RELEVÂNCIA
12	COMO O BRADESCO GERA VALOR
14	DESTAQUES DE 2018
18	PERFIL
26	Bradesco Seguros
30	Contexto e Estratégia
32	GERAÇÃO DE VALOR
34	Desempenho Econômico-financeiro
54	Gestão de Riscos
64	Gestão de Ativos
70	GOVERNANÇA CORPORATIVA
79	Ética e Compliance
86	SUSTENTABILIDADE
87	Direcionadores de Sustentabilidade
90	Economia Verde e Inclusiva
120	TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
123	Pilares de inovação
130	STAKEHOLDERS
131	Gestão de Pessoas
164	Relacionamento com Fornecedores
175	Relacionamento com Clientes
193	Interação com Acionistas e Investidores
194	Compromisso com a Sociedade
210	ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO
212	ÍNDICE DE CONTEÚDO GRI
224	RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO
226	INFORMAÇÕES CORPORATIVAS
226	CRÉDITOS



Mensagem do Conselho de Administração

GRI 102-14

Senhoras e Senhores,

Queremos ser o primeiro Banco para os clientes, oferecendo soluções e serviços de acordo com os seus diferentes perfis. Para isso, vivemos um rápido avanço na transformação da Organização, passando a ser, além de um Banco de produtos, um Banco de relacionamento, unindo o tradicional com o que há de mais moderno para proporcionar aos clientes uma gama de facilidades que atenda às suas necessidades.

Nesse ritmo de mudanças constantes e profundas, nossa resiliência comprova a assertividade do planejamento estratégico e do modelo de negócios adotado, que visam à sustentabilidade e à preparação para o futuro. Nossa capacidade de geração de resultados recorrentes tem como objetivo beneficiar a todas as partes interessadas de maneira consistente.

Inerente à cultura do Banco, a responsabilidade social tem como ponto expressivo o trabalho desenvolvido pela Fundação Bradesco, maior programa socioeducacional privado do Brasil, que há mais de seis décadas investe na formação educacional, em suas 40 escolas próprias, proporcionando, gratuitamente, ensino de qualidade para crianças, jovens e adultos. Encerramos o ano com mais de 94 mil alunos.

O ano de 2018 teve adversidades e muito aprendizado. Com o empenho de nossas equipes, cumprimos os objetivos propostos.

Seremos desafiados para um novo cenário que se desponha em 2019. Estamos preparados com estrutura e equipe excepcional. Como em toda a nossa trajetória, seguiremos confiantes no potencial do Brasil e na

capacidade de seu povo, buscando sempre contribuir para o crescimento econômico e social do País.

Alinhados ao nosso compromisso com a transparência e a democratização da informação, apresentamos de maneira detalhada as principais conquistas e resultados obtidos no exercício.

Aos nossos acionistas e clientes, agradecemos pelo apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido.

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Presidente do Conselho de Administração



Mensagem do Diretor-Presidente

GRI 102-14

Com uma história marcada por confiança e otimismo realista na força da nação brasileira, completamos 75 anos. E, por acreditar na capacidade das pessoas e no compromisso em oferecer serviços financeiros de excelência a todos, estamos presentes em todo o território nacional.

2018 foi um ano que apresentou complexidades e incertezas políticas e econômicas no âmbito nacional e internacional. Mesmo assim, o Bradesco alcançou resultados consistentes devido a uma estratégia baseada nos sólidos alicerces de nossa cultura e com o comprometimento de nossas equipes.

Vemos sinais de superação diante das adversidades vividas pelo País, e a possibilidade de reformas cria um ambiente de maior estabilidade, permitindo a recuperação econômica com crescimento sustentável.

13,4%

de crescimento do nosso
lucro líquido

Nosso modelo de negócios está mais forte do que nunca, temos credenciais indiscutíveis, seja no contato humano ou por meios digitais, para corresponder às aspirações dos nossos clientes. Ao longo do ano, consolidamos ajustes em nossa operação e em custos, com destaque no risco de crédito, em função de aprimoramento de modelos de concessão, de cobrança e do efeito positivo da melhora econômica. A constante evolução de nossos produtos e serviços traz praticidade para os clientes, promove agilidade nos atendimentos e redução do custo de servir.

Nesse cenário, nosso lucro líquido atingiu R\$ 21,6 bilhões, uma evolução de 13,4%. Ampliamos a originação de crédito, encerrando o ano com uma carteira 7,8% maior. Progressos também podem ser notados no resultado operacional, que cresceu 24,9%, e no retorno sobre o patrimônio, que encerrou o ano em 19,0%, apontando, já no quarto trimestre, para 19,7%.

Temos o cliente no centro das prioridades da Organização e pautamos as nossas ações de maneira a melhorar sua experiência. Para isso, investimos fortemente em tecnologia, nos posicionando na vanguarda da indústria financeira no desenvolvimento e uso de tecnologias, particularmente, em inteligência artificial.

A percepção de que caminhamos em direção a um novo cenário econômico, com oportunidades e desafios de desenvolvimento, nos leva a incorporar, cada vez mais, aspectos sociais e ambientais na gestão corporativa, contribuindo para uma agenda global por meio da promoção de negócios sustentáveis.

As realizações do exercício de 2018 são fruto do apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido os nossos acionistas e clientes e, também, do excepcional trabalho de todos os nossos funcionários e demais colaboradores. Unidos fortaleceram os resultados. A todos, nossos agradecimentos.

Convido a todos para a leitura do nosso Relatório Integrado 2018.

Octavio de Lazari Junior
Diretor-Presidente e CEO



Nosso modelo de negócios está mais forte do que nunca, temos credenciais indiscutíveis, seja no contato humano ou por meios digitais, para corresponder às aspirações dos nossos clientes

Processo da matriz de relevância

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44

Nossos principais temas

Realizamos um novo processo de revisão de nossa matriz de relevância em 2018. O diferencial desse processo foi a abrangência dos públicos consultados e a maior participação do Conselho de Administração, que tiveram como objetivo identificar os temas mais relevantes e desafiadores, alinhando as expectativas com seus *stakeholders*.

A metodologia adotada considerou a análise de estudos setoriais (Sustainability Topics for Sector – GRI, RobeccoSAM – DJSI, Sustainability Accounting Standards – SASB – Commercial Banks and Investment, The Global Risks Report 2017 – World Economic Forum) e de documentos internos do Bradesco, envolvendo o planejamento estratégico do Banco.

No total, foram mais de 1.000 interações com os públicos abaixo:

- Alta liderança (entrevistas)
- Investidores (entrevistas)
- Órgãos reguladores e associações setoriais (entrevistas)
- Fornecedores (consulta *on-line*)
- Sociedade (consulta *on-line*)
- Funcionários (consulta *on-line*) + grupo focal
- Clientes (consulta *on-line*) + grupo focal

Como resultado dessa primeira análise, uma longa lista de temas voltados ao negócio do Bradesco foi construída.

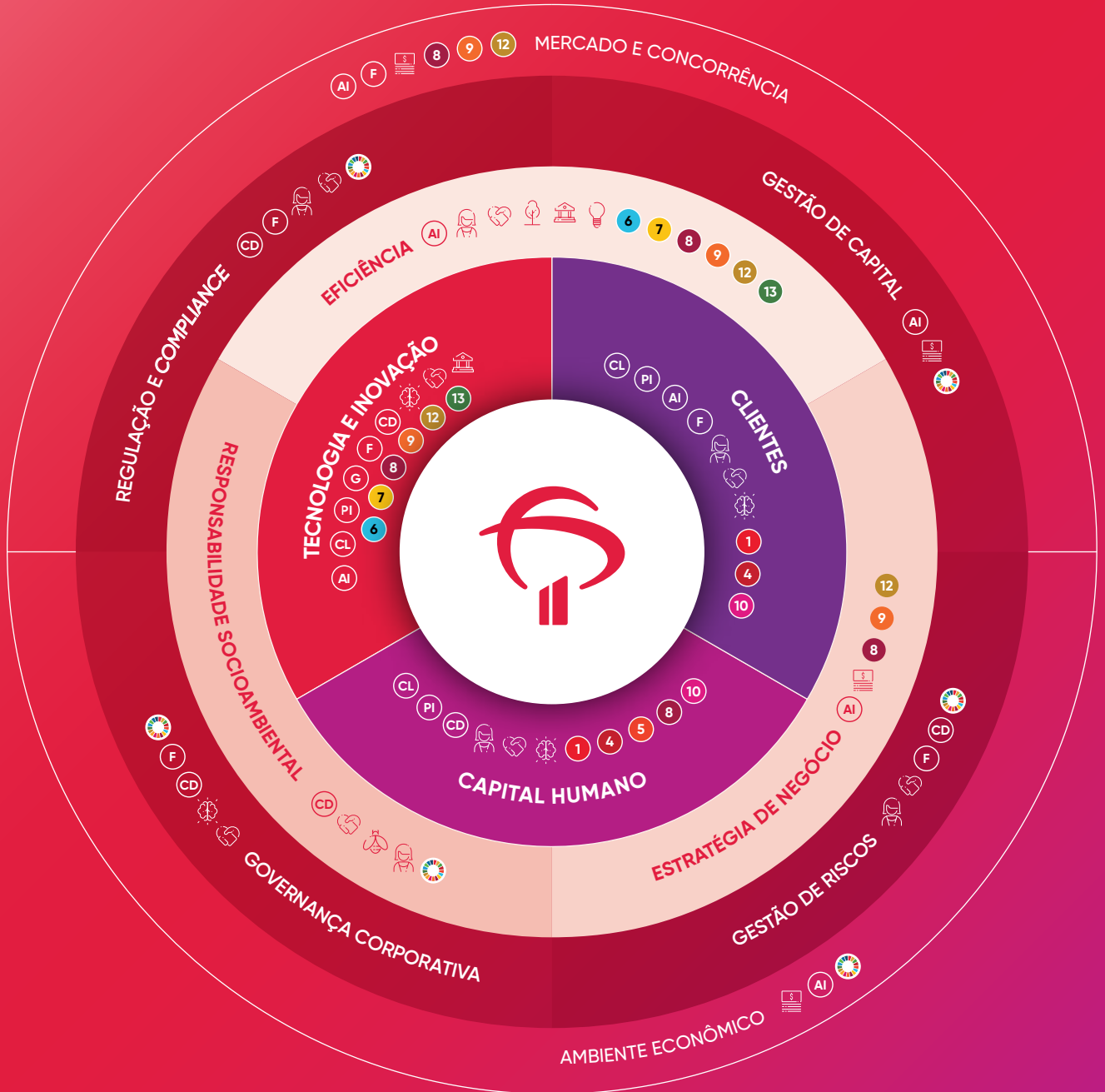
Em paralelo, com os *inputs* dos gestores do negócio e estudo do setor, foi feito o mapeamento dos públicos que foram consultados para a priorização dos temas listados.

Como resultado, identificamos que as expectativas dos *stakeholders* internos e externos estão alinhadas. Esse resultado da matriz de relevância elencou 12 temas mais relevantes para a Organização, os quais estão relacionados aos capitais e aos ODS (veja representação na p. 9).



Aspectos relacionados aos temas relevantes

GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-47, GRI 103-1



TEMAS RELEVANTES X GRI GRI 102-47, GRI 103-1

TEMAS RELEVANTES	ABORDAGEM ¹	TÓPICOS GRI	DIVULGAÇÕES RELACIONADAS
1. Tecnologia e Inovação	Relacionamento com Clientes	Privacidade do cliente	GRI 418-1 Próprio: investimento em tecnologia e inovação Próprio: parcerias em tecnologia e inovação
	Gestão de Pessoas	Divulgações gerais	GRI 102-43, 102-44
	Relacionamento com Clientes	Marketing e rotulagem Abordagem de gestão	GRI 417-1, 417-2, 417-3 103-2
2. Clientes	Gestão de Ativos	Comunidade local	FS14
	Sustentabilidade	Portfólio de produtos	GRI FS6 Próprio: número de transações digitais <i>versus</i> físicas
	Compromisso com a Sociedade	Responsabilidade devido ao produto	FS16
3. Capital Humano	Gestão de Pessoas	Divulgações gerais	GRI 102-8, 102-41, 102-43, 102-44
		Emprego	GRI 401-1, 401-2, 401-3
		Saúde e segurança ocupacional	GRI 403-3
		Treinamento e educação	GRI 404-1, 404-2, 404-3
		Diversidade e igualdade de oportunidade	GRI 405-1, 405-2
		Não discriminação	GRI 406-1
	Relacionamento com Fornecedores	Liberdade de associação e negociação coletiva	GRI 407-1
4. Eficiência	Relacionamento com Fornecedores	Práticas de compras	GRI 204-1
	Plano Diretor de Ecoeficiência	Material	GRI 301-1
		Energia	GRI 302-1
		Água	GRI 303-1
		Emissões	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7
		Efluentes e resíduos	GRI 306-2
		Conformidade ambiental	GRI 307-1
		Relacionamento com Fornecedores	Avaliação ambiental de fornecedores
		Avaliação social de fornecedores	GRI 414-1, 414-2

TEMAS RELEVANTES	ABORDAGEM ¹	TÓPICOS GRI	DIVULGAÇÕES RELACIONADAS
5. Responsabilidade Socioambiental	Compromisso com a Sociedade	Impacto econômico indireto	GRI 203-2
	Plano Diretor de Ecoeficiência Relacionamento com Fornecedores	Avaliação de direitos humanos	GRI 412-1, 412-3
6. Estratégia de Negócios	Destaques 2018 Gestão de riscos Sustentabilidade Relacionamento com Clientes Compromisso com a Sociedade	<i>Performance econômica</i>	GRI 201-2
	Sustentabilidade	Portfólio de produtos	GRI FS7, FS8
	Gestão de Ativos	Controle acionário ativo	GRI FS10, FS11
	Relacionamento com Clientes	Comunidade local	GRI FS14
	Gestão de Ativos	Responsabilidade devido ao produto	GRI FS15, FS16
7. Regulação e Compliance	Ética e <i>Compliance</i>	Anticorrupção	GRI 205-1, 205-3
	Plano Diretor de Ecoeficiência Relacionamento com Fornecedores	Avaliação de direitos humanos	GRI 412-1, 412-3
	Ética e <i>Compliance</i>	Política pública	GRI 415-1
8. Gestão de Capital²	Destaques 2018 Gestão de riscos Sustentabilidade Relacionamento com Clientes Compromisso com a Sociedade	<i>Performance econômica</i>	-
9. Governança Corporativa	Como o Bradesco Gera Valor Governança Corporativa Ética e <i>Compliance</i>	Ética e integridade	GRI 102-16, 102-17, 102-18, 102-24, 102-28
10. Gestão de Riscos	Destaque 2018 Gestão de riscos Plano Diretor de Ecoeficiência Relacionamento com Clientes Compromisso com a Sociedade	<i>Performance econômica</i>	GRI 201-2
	Ética e <i>Compliance</i>	Política pública	GRI 415-1
	Gestão de Ativos	Controle acionário ativo	GRI FS11
11. Mercado e Concorrência	Geração de Valor	Concorrência desleal	GRI 206-1
	Ética e <i>Compliance</i>	Conformidade socioeconômica	GRI 419-1
12. Ambiente Econômico	Destaque 2018 Gestão de riscos Plano Diretor de Ecoeficiência Relacionamento com Clientes Compromisso com a Sociedade	<i>Performance econômica</i>	GRI 201-1, 201-2

1 O que realizamos está referenciado nos respectivos capítulos.

2 Tema reportado ao longo do texto.

Como o bradesco gera valor GRI 103-1, GRI 102-16

Nossa estratégia está fundamentada em um modelo de negócios que combina as atividades bancárias e de seguros com uma estrutura segmentada, oferecendo um portfólio capaz de responder às necessidades de qualquer perfil de cliente.

Nos posicionamos com uma capilaridade diferenciada entre os concorrentes. Acreditamos que este é o caminho para aprofundar o relacionamento com nossos *stakeholders* e gerar valor em longo prazo.

CAPITAIS

FINANCEIRO

SOCIAL

HUMANO

INTELLECTUAL

MANUFATURADO

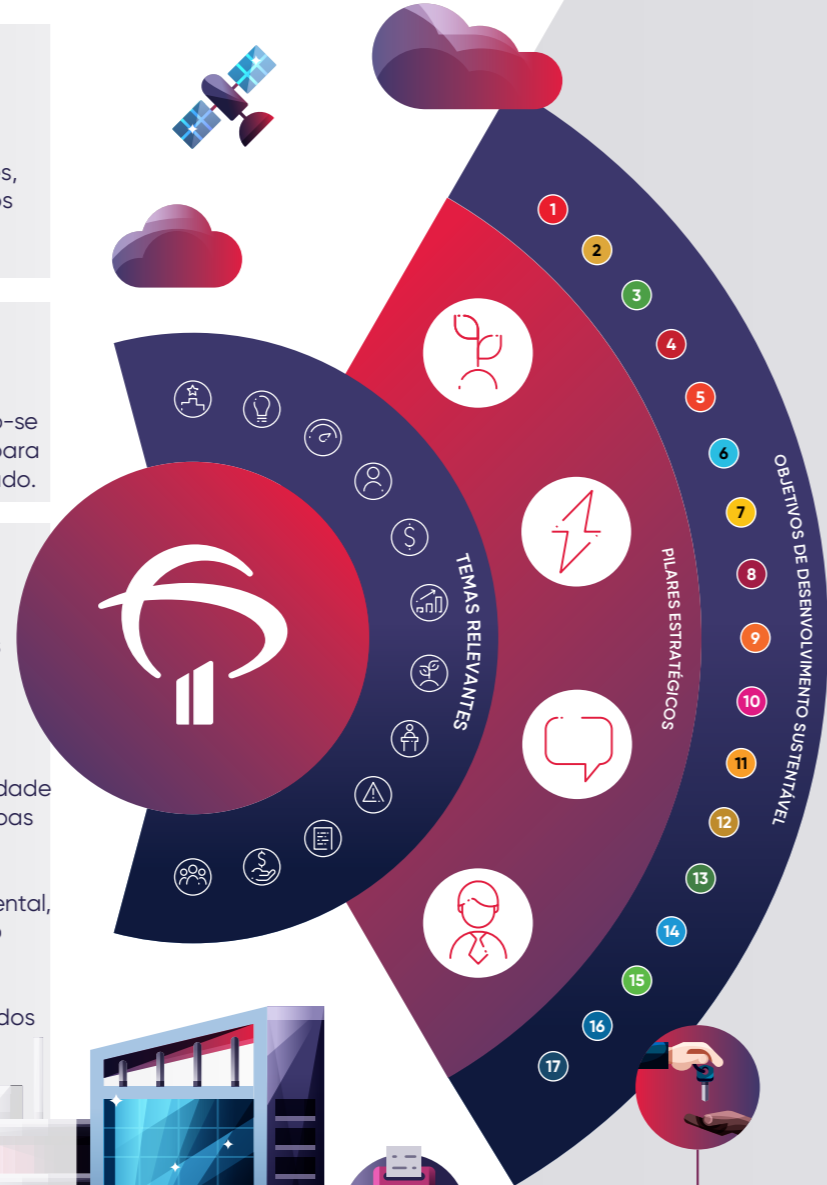
NATURAL

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
- Força da marca Bradesco com forte tradição nos mercados financeiros, de capitais e de seguros
- Sólida cultura e governança corporativa com foco na perenidade do negócio
- Uma das melhores redes de distribuição do país, em termos de modernidade e abrangência
- Amplo portfólio de produtos, serviços e soluções para todos os segmentos
- Altos investimentos em tecnologia



Valor gerado e compartilhado

Para contribuir com o desenvolvimento sustentável

FORNECEDORES



R\$ 18,2 BILHÕES

destinados ao pagamento de fornecedores

INVESTIDORES



R\$ 7,3 BILHÕES

distribuídos para os acionistas

ORGANIZAÇÃO bradesco



R\$ 14,3 BILHÕES

reinvestidos em nossos negócios, produtos e serviços

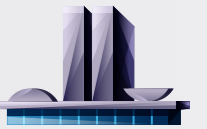
COLABORADORES



R\$ 17,7 BILHÕES

em remuneração ao trabalho

GOVERNO



R\$ 20,6 BILHÕES

em impostos

CAPITAL FINANCEIRO

R\$ 1,4 TRILHÃO de ativos totais
R\$ 21,6 BILHÕES de lucro líquido recorrente
R\$ 128,0 BILHÕES negociados em ações do Bradesco na B3

CAPITAL HUMANO

98 MIL funcionários
R\$ 174 MILHÕES investidos em capacitação e desenvolvimento
 Valorização da diversidade

CAPITAL MANUFATURADO

18 BILHÕES de transações nos canais digitais
4.617 agências
76,2 MIL pontos de atendimento

CAPITAL NATURAL

1,87 MILHÃO DE GJ em energia elétrica consumida
50 MIL tCO₂e emitidas pelas operações (escopos 1 e 2)

CAPITAL SOCIAL

71,2 MILHÕES de clientes
368 MIL acionistas e investidores
6.014 fornecedores

CAPITAL INTELLECTUAL

✓ Primeiro banco brasileiro a adotar Inteligência Artificial: BIA
 ✓ Inovação: oito programas inovabra

Destaques de 2018

NOSSAS AÇÕES ESTRATÉGICAS

Modernização da marca

Renovamos nossa logomarca que ficou mais contemporânea e digital, reflexo de um mundo mais conectado em que vivemos

BIA

Criamos a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) para facilitar a vida de nossos clientes, que obtêm respostas sobre produtos e serviços e auxílio nas transações, promovendo autonomia e facilidade na consulta.

DIGITALIZAÇÃO

Focado em proporcionar uma melhor experiência ao usuário, o Bradesco tem investido de forma significativa seus esforços em plataformas digitais, na ampliação de produtos e serviços nos canais digitais, na criação de um banco 100% digital, com foco em um público hiperconectado, além da liderança mundial em Inteligência Artificial, com a BIA.

ABERTURA DE CONTA DIGITAL

O aplicativo no celular possibilitou ao cliente abrir a conta corrente de forma ágil, sem precisar ir a uma agência.

COMPROMISSO COM A SUSTENTABILIDADE

O Bradesco foi o banco brasileiro mais bem posicionado no Dow Jones Sustainability Index (DJSI), o que demonstra nosso compromisso de integrar a sustentabilidade aos negócios.

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Em 2018, implantamos um novo processo de contratação do crédito imobiliário. O cliente, usando o aplicativo ou o Internet Banking, faz uma simulação e prontamente recebe a resposta com as condições do financiamento. A partir daí, um gerente especialista rapidamente entra em contato com o cliente e sequencia o processo de contratação. Todo o envio de documentos é feito digitalmente pelo cliente, o que trouxe muita agilidade. Terminamos o ano como o banco que mais originou crédito imobiliário no Brasil.

ÚNICO BANCO A SER INTEGRANTE DA REDE DE INTEGRAÇÃO LAVOURA PECUÁRIA E FLORESTA

A Associação Rede ILPF é uma parceria público-privada formada pela Embrapa, a cooperativa Cocamar e as empresas Bradesco, Ceptis, John Deere, Premix, Soesp e Syngenta, que tem o objetivo de acelerar uma ampla adoção das tecnologias de integração lavoura-pecuária-floresta (ILPF) por produtores rurais, como parte de um esforço visando à intensificação sustentável da agricultura brasileira.

Um dos exemplos é o projeto que foi realizado na Fazenda Santa Brígida, localizada em Ipameri (GO), que, antes da implantação do sistema, em 2006, gerava um resultado líquido negativo de R\$ 200,00, por hectare, e tinha quatro funcionários. Após a implementação do ILPF, em 2017, passou para um resultado líquido por hectare de R\$ 2.750,00, gerando 22 empregos.

Em abril de 2018, o Bradesco passou a fazer parte da Rede ILPF, cujo objetivo é fomentar projetos como esse, por meio de financiamentos que visam contribuir com a redução de emissões de gases de efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias, bem como: desmatamento; aumento da produção agropecuária em bases sustentáveis; adequação das propriedades rurais à legislação ambiental; estímulo à recuperação de pastagens; áreas degradadas; dentre outros benefícios.

INDICADORES FINANCEIROS GRI 102-7

R\$ 21,6 bilhões

de lucro líquido recorrente

50,9%

nosso Índice de Eficiência em 12 meses

19,0%

retorno sobre o P.L. médio

Prêmios

ORGANIZAÇÃO, BRADESCO SEGUROS E GOVERNANÇA

- Melhores & Maiores da Exame
- As Melhores da Dinheiro 2018
- Melhores Empresas para Trabalhar
- Empreendedor do Ano
- Global Finance's 25th Annual Best Bank Awards
- 2018 Banks of the Year Awards

BRAM

- Guia Onde Investir 2019
- Ranking Top Asset 2018
- Melhores Fundos para Institucionais
- Troféu Benchmark

PESSOAS

- Melhores Empresas para Trabalhar
- Melhores Empresas para Começar a Carreira
- Melhores na Gestão de Pessoas
- Prêmio Nacional de Qualidade de Vida
- Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional
- Melhores Empresas em Cidadania Corporativa
- Marcas Mais Admiradas pelos RHs

FUNDAÇÃO BRADESCO

- RIBA Awards
- Building Of The Year

Certificações

OHSAS 18001 – SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE OCUPACIONAL

Essa certificação internacional define um conjunto de procedimentos utilizados em um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional e, até o momento, abrange 1.459 funcionários. O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST), utilizado nas dependências certificadas pela OHSAS 18001:2008, está sendo implementado nas mesmas unidades abrangidas pelo Sistema de Gestão da Responsabilidade Social Corporativa.

ISO 14001 – GESTÃO AMBIENTAL

Sistema de gestão das atividades para o cumprimento de objetivos estratégicos e ambientais do negócio, destacando o consumo de energia, água e geração de resíduos. Em 2018, a certificação ampliou o escopo, incluindo o Edifício BH Comércio (MG), Edifício Campinas (SP), Núcleo Alphaville (SP) e Núcleo Vila Leopoldina (SP), com a recertificação pelo Sistema de Gestão Ambiental no prédio da Avenida Paulista (SP), o CTI, bem como os prédios administrativos do Núcleo Cidade de Deus (incluindo a Fundação Bradesco), que correspondem a uma área total de 373.931 m² que lota mais de 17 mil funcionários e 3,2 mil trabalhadores terceirizados. Os pontos destacados foram: comprometimento dos profissionais do Sistema de Gestão; evolução dos controles operacionais e monitoramento no Hangar; evolução dos Planos Diretores para a gestão dos impactos ambientais significativos; e Programa de Auditorias Socioambientais implantado no Departamento de Compras. Atualmente, 19% da Organização tem a certificação ISO 14001. [GRI 201-2](#)

ISO 14064 – GESTÃO DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Estabelece padrões para quantificar e elaborar o Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) da Organização. Desde 2006, quantificamos anualmente nossas emissões de gases de efeito estufa. Todo o processo de monitoramento e rastreabilidade da informação é auditado por terceira parte independente, acreditada pelo Inmetro. Buscando reduzir continuamente nossos impactos ambientais, temos o compromisso de compensar as emissões de escopo 1¹ e 2¹ da Organização.

GOODPRIV@CY – PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

É um padrão estabelecido internacionalmente, que estabelece requisitos para o gerenciamento da proteção e privacidade dos dados nas organizações, atestando que o usuário certificado mantém em funcionamento um Sistema de Gestão para a Proteção de Dados (Data Management System – DMS). O Bradesco possui três certificados que foram concedidos para produtos e serviços da Organização.

¹ Escopo 1: emissões diretas de gases de efeito estufa provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela empresa. Escopo 2: emissões indiretas provenientes da aquisição de energia elétrica.

ISAE 3402

É um relatório emitido anualmente de acordo com padrão internacional (International Standard on Assurance Engagements 3402 – Relatórios de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços). O Bradesco possui o relatório de asseguarção dos auditores independentes sobre a descrição, o projeto e a eficácia operacional dos controles, relacionados aos serviços de custódia e controladoria de fundos de investimento e carteiras administradas, e administração de fundos de investimento.

ISO 9001 – GESTÃO DA QUALIDADE

Essa certificação é a comprovação formal de que todas as atividades relacionadas à qualidade do produto ou serviço foram planejadas, implantadas e controladas. Com a certificação, o Banco tem por objetivo melhorar continuamente o desempenho dos processos e dos negócios, além de buscar o aumento da satisfação do cliente, considerando as necessidades de todas as partes interessadas.

ISO 27001 – GESTÃO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Bradesco possui três certificados: um abrangendo os processos relacionados à segurança lógica, visando à garantia das senhas de acesso aos aplicativos e à

infraestrutura tecnológica interna do Banco na área de segurança de TI; um aplicado aos processos de infraestrutura, gestão de armazenamento e operação de tecnologia da informação; e um relacionado ao Projeto, Processo Operacional, Monitoria, Gerenciamento e Qualidade do setor de Segurança Lógica da Bradesco Seguros e Previdência.

ISO 20000 – GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

Dois certificados foram concedidos para os seguintes serviços: processamento de rotinas e serviços transacionais, transferência de arquivos, impressão de relatórios e documentos para clientes, comunicação de dados, instalação de *software* e suporte em equipamentos nas dependências dos usuários do Banco; e transmissão, processamento, comunicação e impressão de dados, da Bradesco Seguros.

SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

Alinhado ao conceito de sustentabilidade inserido em nossa estratégia de negócios, o sistema promove a melhoria contínua das relações e do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho aos seus fornecedores.

Buscamos certificações nacionais e internacionais para melhorar continuamente o desempenho dos processos e dos negócios



ODS



Perfil O Bradesco



Presença e inovação para transformar a vida das pessoas

Somos uma instituição de capital aberto, com um portfólio de produtos e serviços diversificados, destinados a todos os tipos de clientes e, cada vez mais, voltada à implementação de inovações e tecnologias para atender pessoas físicas e jurídicas.

Para atender nossos mais de 71 milhões de clientes, estamos presentes em todas as regiões do País, além de disponibilizar nossos canais digitais e criar um banco 100% digital, o Next. Dessa forma, nos relacionamos desde o cliente localizado em lugares remotos do território nacional até o cliente hiperconectado.

Todo esse investimento e esforço no relacionamento com nossos clientes faz com que o mercado nos reconheça como uma das instituições mais avançadas na transformação digital, com desempenho alinhado aos líderes globais. Mas o importante é que nossas inovações e tecnologias têm transformado a vida de quem se relaciona conosco. Isso se evidencia pelo volume de transações digitais feitas pelos próprios clientes pelos nossos canais digitais ou de autosserviço, que totalizou 96% do total de transações. Um exemplo é a BIA (Bradesco Inteligência Artificial), que, pelo celular, interage com os clientes, informando sobre produtos e serviços e auxiliando nas transações, com agilidade e comodidade sem a necessidade de deslocamento.

Também contamos com ferramentas que facilitam o Banco a conhecer os hábitos de consumo dos mais de 70 milhões de clientes. Passamos a entender melhor a sua reali-

dade, suas necessidades e até o momento de vida para oferecer produtos e serviços customizados de acordo com o perfil de cada um.

A participação dos nossos 98 mil funcionários é fundamental nesse processo. Além de treinar nossas equipes, também buscamos agregar novas competências, como *designers*, antropólogos, psicólogos sociais, cientistas de dados, *history tellers*. Todo esse ecossistema é determinante para impulsionar os novos negócios, alicerçados em 75 anos de história no setor bancário e de seguros no Brasil.

Somos uma das instituições de vanguarda na transformação digital

SAIBA+

Conheça nossas estratégias e ações nos capítulos sobre Tecnologia e Inovação, Gestão de Pessoas e Clientes

Do Oiapoque (AP) ao Chuí (RS) e até no Rio Solimões, no Amazonas: é com essa ampla presença física no Brasil que o Bradesco se tornou um importante condutor da inclusão bancária. Atuamos em diversos negócios e segmentos de mercado, possibilitando oferecer a melhor solução para os clientes, destinado a todas as faixas de público. Essa estrutura é coordenada a partir de nossa sede, na Cidade de Deus, em Osasco (SP).

GRI 102-3, GRI 102-4

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

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-6

Embarcação Voyager

Alinhada à nossa Missão e Visão, a embarcação inicia em Manaus uma viagem que vai atracar em 50 comunidades ribeirinhas e 11 municípios, percorrendo 1,6 mil quilômetros de rio. Leva nossa agência flutuante, que, desde 2009, promove a inclusão bancária, a educação financeira e o fomento ao desenvolvimento em regiões remotas no Norte do Brasil.

Estima-se que as agências flutuantes atendam a cerca de 250 mil pessoas em 11 municípios. Duas unidades do Bradesco Expresso em localidades remotas, dentro de unidades de conservação do Amazonas, em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável, beneficiam mais de 5 mil pessoas com serviços bancários e abertura de contas em um território superior a 1 milhão de hectares.

GOVERNANÇA SOLIDÁRIA

A gestão administrativa tem um papel preponderante na condução do nosso negócio, contribuindo com ações e projetos voltados para a otimização no uso dos canais, redução do custo de servir e contínua busca de maior eficiência. Buscamos uma atuação equilibrada na gestão de riscos e retorno. Temos foco na busca de eficiência, nos apoiando nas inovações tecnológicas, escala e diversificação de fontes de receita. Assim, conseguimos obter um retorno de 19% sobre o patrimônio líquido em um ano em que o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) ficou em torno de 1%.

Todo esse empenho começou a ser alicerçado pelo fundador do Banco, Amador Aguiar, que idealizou uma estrutura de controle com o objetivo de perpetuar a Organização, independentemente de processos sucessórios ou crises econômicas.

Amador Aguiar transferiu parte de seus papéis para a Fundação Bradesco, o maior projeto filantrópico educacional do País.

Isso foi um reflexo de seu desejo de direcionar uma parcela significativa dos lucros do Bradesco para as ações beneficentes educacionais. Outra parte relevante dos seus papéis foi transferida à empresa controladora do Banco, que atualmente é a BBD Part S.A., cujas ações pertencem a administradores e funcionários da alta gestão do Banco.

Com essa estrutura, os votos da BBD Part S.A. e da Fundação Bradesco passaram a definir o controle da instituição. O modelo prevê que as ações da BBD Part. S.A. somente possam ser resgatadas quando o executivo encerrar sua carreira na Organização, o que privilegia o equilíbrio entre a busca de resultados de curto prazo e a visão de perenidade, além de conferir estabilidade na gestão.

75 ANOS DE HISTÓRIA

Comemoramos o nosso aniversário de 75 anos em 2018. Ao longo desse período, construímos um banco que alia tradição e inovação:

- Pioneirismo e liderança fazem parte da nossa cultura. Com apenas oito anos de vida, em 1951, o Bradesco tornou-se o maior banco privado do Brasil. Nessa década, decidimos erguer a nova sede em Osasco e, em 1956, foi criada a Fundação Bradesco;
- Nos anos 1960, fomos a primeira empresa a adquirir um computador na América Latina, que possibilitava o acesso a extratos diários aos clientes, prestação de serviço inédita para a época, e disponibilizamos cartão de crédito;
- A década de 1970 foi marcada pela forte expansão do Bradesco, incorporando 17 outros bancos; chegou à milésima agência; implantou a cobrança automática; e começou a atuar em projetos agropecuários;
- Nos anos 1980, o Banco formou o Grupo Bradesco Seguros. O uso do cartão magnético se popularizou entre os clientes. As primeiras agências com Autoatendimento e o Telecompras Bradesco foram implantados. Em 1986, o serviço Telesaldo, hoje Fone Fácil Bradesco, entra em operação;
- A partir da década de 1990, todas as agências Bradesco passaram a trabalhar *on-line*, e o Autoatendimento se expandiu em todo o Brasil. O sistema de Internet Banking conquistou os clientes, e foi implantado o Bradesco Mobile Banking;
- Seguimos fortalecendo a nossa liderança nos anos 2000. Além do mercado de varejo, o Banco está à frente em segmentos como Corporate e no atendimento às micro, pequenas e médias empresas. Continuou se expandindo adquirindo, entre 2000 e 2007, 20 instituições;
- Nos últimos oito anos, fomos protagonistas de grandes acontecimentos: fizemos a maior aquisição de nossa história, ao comprar o HSBC Bank Brasil S.A. – Banco Múltiplo, ampliando nossa base de correntistas e expandindo nossas atividades em praças estratégicas, e patrocinamos os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, no Rio de Janeiro.

Principais reconhecimentos

Melhores & Maiores: concedido pela revista *Exame*, o Bradesco ficou em primeiro lugar entre os 200 Maiores Grupos e integra a lista dos 50 Maiores Bancos por Patrimônio e dos Maiores Bancos por Lucro. Também é o primeiro em Crédito Pessoal e Rural, em números de correntistas, em Gestão de Fundos de Investimentos e em Fusões e Aquisições.

Empreendedor do Ano: a revista *IstoÉ Dinheiro* concedeu o prêmio ao Presidente-Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, em reconhecimento ao resultado alcançado pelo Banco em 2018, com destaque para o crescimento do lucro e da eficiência.

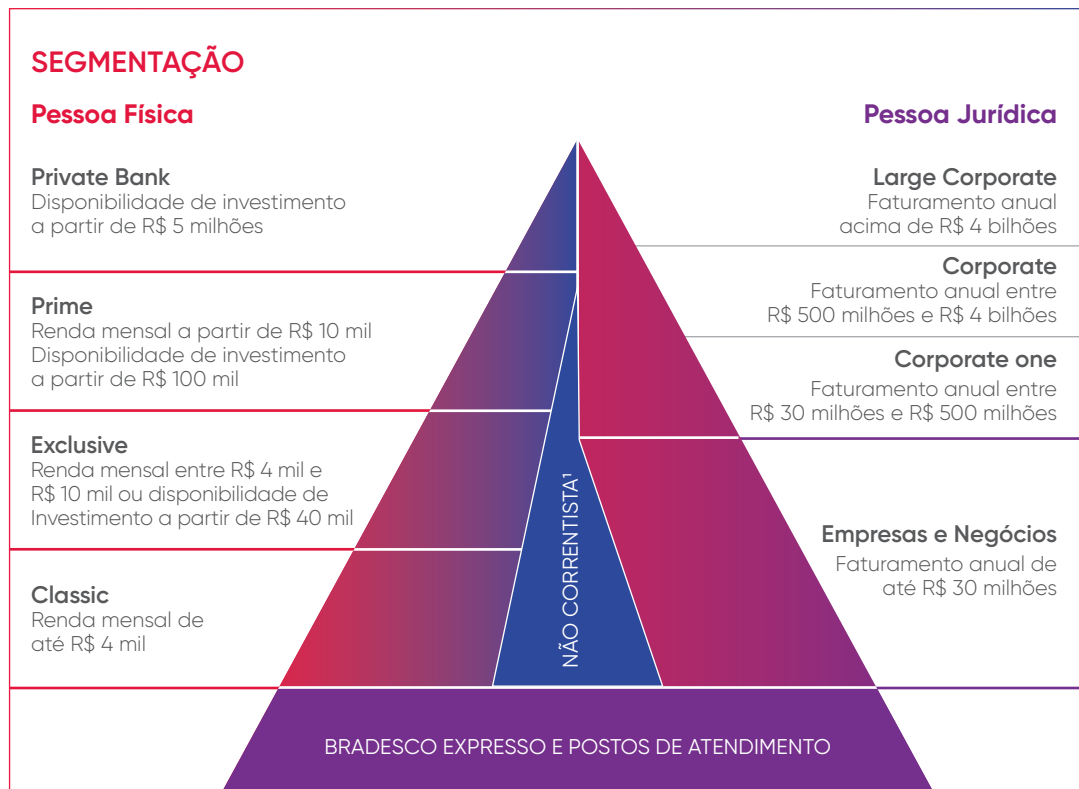
As Melhores da Dinheiro 2018: concedido pela revista *IstoÉ Dinheiro*, o Bradesco foi eleito a melhor empresa em Governança Corporativa, considerado o melhor Banco na gestão de pessoas e liderou o *ranking* de bancos por receitas nas 1000 Maiores da Dinheiro.

Global Finance's 25th Annual Best Bank Awards: promovido pela revista *Global Finance*, o Bradesco foi eleito o Melhor Banco Brasileiro, o Melhor Banco de Investimento do Brasil e o Melhor Banco de Fusões e Aquisições da América Latina.

2018 Banks of the Year Awards: a *LatinFinance*, prestigiada publicação do setor financeiro internacional, elegeu o Bradesco como o Melhor Banco do País. A revista usa critérios de avaliação de indicadores, como *performance*, rentabilidade, crescimento, presença e pioneirismo.

Nova segmentação

Atento à evolução das necessidades dos nossos clientes, o Bradesco reestruturou a segmentação para as pessoas jurídicas. Essa reorganização busca agregar mais valor ao serviço prestado ao nosso cliente, proporcionando mais flexibilidade, qualidade e especialização às mais diversas demandas.



Referência: dez/2018. ¹ Clientes pessoa física ou jurídica consumidores de produtos da Organização Bradesco e que não possuem conta corrente, exceto Private Bank e Corporate.

PRINCIPAIS EMPRESAS GRI 102-2

Atividades bancárias/financeiras

- Banco Bradesco S.A.
- Banco Bradescard S.A.
- Banco Bradesco Cartões S.A.
- Banco Bradesco Financiamentos S.A.
- Bradesco S.A. Corretora de TVM
- Ágora Corretora de TVM S.A.
- BRAM – Bradesco Asset Management S.A. DTVM
- Bradesco Leasing S.A. Arrendamento Mercantil
- Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.
- BEM DTVM

Seguros, planos de previdência complementar e títulos de 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.
- OdontoPrev S.A.
- Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.
- Atlântica Companhia de Seguros
- Bradesco Argentina de Seguros S.A.
- BSP Empreendimentos Imobiliários S.A.

Negócios diversificados

BANCO DE INVESTIMENTOS

O Banco Bradesco BBI assessora 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.

Conta também com a área de Global Markets, responsável pelas *securities* e pelo relacionamento com clientes institucionais.

PLATAFORMA DE INVESTIMENTOS

Atendemos às necessidades dos clientes investidores por meio da Plataforma de Gestão de Patrimônio (PGP), na qual prestamos assessoria de investimentos. Adicionalmente, a Ágora Investimentos e a Bradesco Corretora, com posição de destaque no mercado, estão preparadas para assessorar os clientes investidores nas operações de mercado de capitais doméstico e externo. Oferecem também, em parceria com o Bradesco BBI, ampla cobertura de análise de empresas e setores.

FINANCIAMENTOS

Atuando como financeira da Organização Bradesco, o Banco Bradesco Financiamentos, oferece, por meio de uma ampla rede conveniada – formada por mais de 10 mil revendas e concessionárias distribuídas por todo o País –, linhas de crédito nas modalidades de Crédito Direto ao Consumidor (CDC) e Leasing para aquisição de veículos leves, pesados e motos, e Crédito Consignado aos aposentados e pensionistas do INSS e servidores públicos (federais, estaduais e municipais), bem como produtos agregados, a exemplo de seguros.

CARTÕES

Nossos clientes têm à disposição a mais completa linha de soluções de meio de pagamentos do País, que atende a todas as classes econômicas, tanto pessoas físicas como jurídicas, inclusive Corporate. Atuando com as principais bandeiras, além de cartões Private Labels, em parceria com

importantes empresas, oferecemos proposta de valor e experiência de alto nível. O Bradesco conta, também, com uma unidade de negócios de cartões no exterior, a Bradescard México.

CONSÓRCIOS

Portfólio completo de produtos é oferecido pela Bradesco Consórcio para clientes correntistas ou não. A Organização mantém plataforma integrada para a comercialização das soluções, por meio da sinergia com a rede de agências do Banco e com as plataformas digitais, estratégia que garante a liderança nos segmentos de imóveis, automóveis e caminhões.

GESTÃO DE RECURSOS

A BRAM – Bradesco Asset Management é uma das líderes de mercado, tanto em volume sob gestão quanto em inovação. Possui sólidos processos de investimentos e governança, aliados à experiência de seus especialistas na gestão de fundos e carteiras de investimento, com uma grade completa e diversificada de fundos de investimentos para todos os perfis de investidor. É classificada com a nota máxima da S&P Global Ratings e possui a maior classificação internacional da Moody's e Fitch Ratings, agências de classificação em qualidade de gestão, que estão entre as maiores do mundo.

ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS

Somos uma das maiores administradoras de recursos, prestando serviços de administração fiduciária para clubes de investimentos, fundos de investimentos e carteiras administradas.

Destques

ATUAÇÃO INTERNACIONAL GRI 102-4, GRI 102-6



REDE DE ATENDIMENTO GRI 102-7

4.617
agências

58,1 mil
máquinas
de Autoatendimento²

76,2 mil
Postos de
atendimento¹

39,1 mil
Correspondentes
bancários

¹ Total dos pontos de atendimentos, que considera principalmente: agências; PAs; PAEs; Bradesco Expresso; Losango; e Banco24Horas.
² Rede própria e redes complementares.

Bradesco em números GRI 102-7

96%

das transações realizadas por meios digitais (Bradesco Celular, Internet, Autoatendimento e Telebanco)

73,2 milhões

de interações pela BIA (Bradesco Inteligência Artificial)

12

subsidiárias e agências no exterior

+ de 98 mil

funcionários

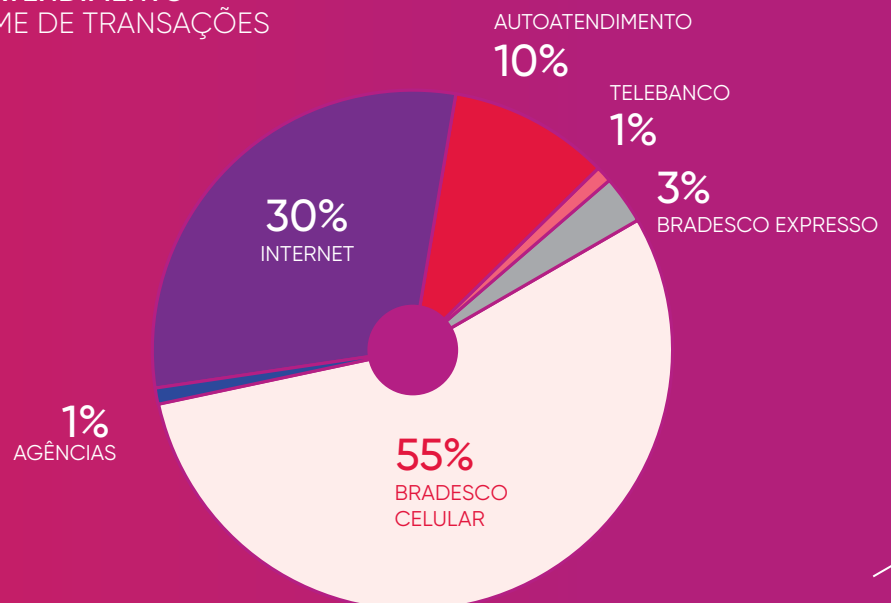
71,2 milhões

de clientes

28,3 milhões

de correntistas

CANAIS DE ATENDIMENTO % DO VOLUME DE TRANSAÇÕES



Bradesco Seguros

NOSSA LIDERANÇA

Com relevante participação nos resultados da Organização, o Grupo Bradesco Seguros tem destacada posição no mercado de Seguros, Capitalização e Previdência Complementar Aberta, além de ser líder de mercado no Brasil e na América Latina. Adotamos a estratégia de oferecer o melhor atendimento ao nosso segurado e um portfólio e em diversos segmentos, como: Seguro Auto e Ramos Elementares, que inclui Seguro Residencial e Patrimonial; Seguro Saúde; Dental; Seguros de Vida; Capitalização; e Planos de Previdência Privada.

Nossos clientes contam com uma moderna estrutura de atendimento, formada por canais digitais e portal *web*, além de dependências próprias, atendimento telefônico, corretores ativos e a rede de agências do Banco Bradesco. Seguimos os mais rigorosos padrões de qualidade para que nosso segurado tenha sempre uma melhor experiência.

Alinhado às diretrizes corporativas, o Grupo Bradesco Seguros internaliza questões socioambientais em seus negócios (*leia mais no capítulo Sustentabilidade, no qual estão as iniciativas da Bradesco Seguros*).

CANAIS DE ATENDIMENTO

198

dependências, com
1.450 equipes comerciais

**+ de
7 mil**

corretores *corporate*

**+ de
1,2 milhão**

downloads pelo
App de celular

**+ de
11 mil**

corretores da rede

**+ de
27 milhões**

de acessos pelo portal *web*

**+ de
29 mil**

corretores de mercado



Destques do Grupo Bradesco Seguros

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

Mais de 250 mil segurados foram cadastrados com seus prontuários eletrônicos na Bradesco Saúde e Mediservice

PORTAL ELETRÔNICO

O Portal de Negócios é destinado à força de vendas. Os canais *on-line* do Grupo Segurador recebem mensalmente mais de 2,5 milhões de acessos, de mais de 589 mil usuários cadastrados

DIRIJA BEM

É um aplicativo com a função de ser um assistente pessoal do motorista, estimulando hábitos mais prudentes na condução e manutenção dos veículos e, assim, reduzir o consumo de combustível, a emissão de gases poluentes e a ocorrência de acidentes de trânsito. Por meio do GPS e dos sensores do celular, informações como horário, distância, velocidade e suavidade da condução são captadas e, depois, enviadas dicas de direção e manutenção do veículo. Além disso, será gerado um *score* geral de comportamento no trânsito

PARCERIA COM A SWISS RE

A partir de 3 de julho, teve início a associação entre o Grupo Bradesco Seguros e a Swiss RE Corporate Solutions (divisão de seguros do Grupo Swiss Re), com objetivo de ampliar a competitividade do Grupo Segurador, agregando ainda mais conhecimento e tecnologia no segmento de grandes riscos. A operação representa uma união de forças, que garantirá um posicionamento ainda mais forte do Grupo Segurador nesse mercado. Essa parceria resultará em uma das maiores seguradoras de grandes riscos do Brasil. A ampla rede de canais de distribuição do Grupo Bradesco Seguros, composta por mais de 140 sucursais, 4.617 Agências Bradesco e cerca de 40 mil corretores de seguros cadastrados, combinada com a experiência global de soluções corporativas da Swiss RE Corporate Solutions, cria um negócio forte e sustentável. A transação representa a convicção do Grupo Segurador de que o seguro de grandes riscos é um negócio promissor no Brasil. A partir dela, será possível explorar novos segmentos e ampliar os ramos em que o Grupo Segurador já opera. O objetivo é proporcionar aos clientes o maior e melhor leque de produtos, em todas as linhas de negócio

ANJO DA GUARDA

Voltado para a Bradesco Auto/RE, com o objetivo de oferecer ao segurado proteção e acolhimento dos profissionais da seguradora, com agilidade na solução e conclusão do seu problema. Por exemplo: em caso de pane ou sinistro, em que seja solicitado um reboque para atendimento, a Bradesco aciona em paralelo um motociclista, o Anjo da Guarda, treinado para acompanhar e auxiliar o segurado no que for necessário, além de o seu tempo de chegada ser inferior ao do reboque

MOVIMENTO CONVIVA

Para incentivar a convivência harmoniosa entre motoristas, ciclistas e pedestres, o Grupo Bradesco Seguros criou, em 2009, o Movimento Conviva. Como parte integrante desse movimento, o Grupo patrocinou a CicloFaixa de Lazer nas cidades de São Paulo e Osasco, e o CicloSampa, ação que consiste no empréstimo de bicicletas com o objetivo de oferecer aos paulistanos uma alternativa de lazer ou mobilidade urbana, estimulando uma mudança de hábito para que a população tenha uma vida mais ativa e saudável, principalmente em grandes centros, como São Paulo. Disponíveis gratuitamente pelos primeiros 30 minutos, mediante cadastro pelo site www.ciclosampa.com.br, as bicicletas do CicloSampa não têm corrente, contam com três marchas e são equipadas com farol de *led* e pneus que não furam. A retirada dispensa o uso de celulares, bastando inserir o cartão de crédito com *chip* cadastrado no *totem* da estação

GRUPO BRADESCO SEGUROS

RAMO DE ATUAÇÃO	Market share	Ranking
Previdência privada	25,2%	2
Vida	19%	1
Saúde	47,1%	1
Capitalização	29,5%	1
Auto	11,1%	2
Ramos elementares	4,6%	7
TOTAL	24,5%	1

PROGRAMA MEU DOUTOR

Com a implementação do Prontuário Eletrônico, mais de 181 mil segurados fizeram alguma consulta por meio do Meu Doutor e tiveram seus prontuários eletrônicos cadastrados. Com a utilização dessa ferramenta, a equipe médica poderá consultar de forma *on-line* e rápida todo o histórico do cliente, que conta com vantagens como: maior compartilhamento de informações entre médicos e profissionais de saúde; garantia da continuidade do tratamento já iniciado; preservação e segurança dos dados clínicos do paciente; além de otimizar os gastos médicos.

O Programa Meu Doutor Bradesco Saúde e a Mediservice disponibiliza, em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein (HIAE), a possibilidade de consulta com especialistas em doença coronariana e ortopedia nas subespecialidades ombro, joelho, quadril e coluna; e com o Hospital do Coração (HCor), em cardiologia e traumatologia-ortopedia.

CLÍNICAS MEU DOUTOR NOVAMED

Sempre pensando em aprimorar o atendimento ao segurado, a Bradesco Seguros oferece um grupo de clínicas de atendimento ambulatorial, com oferta de consultas médicas em atendimento primário e especialidades, exames laboratoriais e exames de imagem. Foi realizado investimento em estrutura física e tecnológica, com utilização de prontuário eletrônico integrado que permite a gestão de saúde mais adequada. O segurado conta com uma equipe de profissionais multidisciplinar, dedicados em cuidar da saúde com elevada qualidade e disponibilidade, assim como atendimento diferenciado. Atualmente, estão disponíveis cinco unidades: região da Avenida Paulista; Lapa; Santana; Tatuapé e centro de Osasco; além disso, contamos com o modelo *in company*, com ambulatórios dentro das empresas clientes de Bradesco Saúde e Mediservice. Desde a sua criação, tivemos mais de 230 mil atendimentos em unidades externas, com expressivo índice de aprovação de 99% de satisfação dos clientes.

Reconhecimentos

Melhores & Maiores 2018: concedido pela revista *Exame*, o Grupo Bradesco Seguros conquistou três posições de destaque entre as 10 Maiores Seguradoras do País

As Melhores da Dinheiro 2018: concedido pela revista *IstoÉ Dinheiro*, a Bradesco Vida e Previdência ganhou como a melhor empresa do segmento

Melhores Empresas para Trabalhar: o Grupo Bradesco Seguros integra essa lista, na categoria acima de mil funcionários, segundo pesquisa elaborada pelo Great Place To Work Institute (GPTW), publicada na revista *Época Negócios*. O Grupo também está entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região, onde se localiza sua sede no estado de São Paulo

Época ReclameAqui – As melhores empresas para o consumidor: o Grupo Bradesco Seguros foi vencedor na categoria Seguros – Bancos, na premiação concedida pela revista *Época*, em parceria com o site ReclameAqui

Época Negócios 3600: concedido pela revista *Época Negócios*, em parceria com a Fundação Dom Cabral, reconheceu o Grupo Bradesco Seguros como a melhor empresa na categoria Seguros

Top of Mind: a Bradesco Seguros foi apontada como a marca mais lembrada quando o tema é seguros, em pesquisa promovida pelo jornal *Folha de S.Paulo*

SAIBA +

Sobre como usar e as especialidades disponíveis, acessando o *link* logado.meudoutorbs.com.br/

Projetos da Bradesco Seguros

APP BS Cliente: um dos projetos de maior impacto na estratégia de comunicação digital da marca Bradesco Seguros, com o objetivo de integrar todos os aplicativos da empresa, convergindo suas funcionalidades para uma só plataforma. Por meio dele, os clientes de Saúde, Residencial, Auto e outros seguros podem consultar informações dos seus planos, contratar produtos, acessar serviços e muitas outras funcionalidades que estão sendo incorporadas continuamente. O aplicativo conta com informações claras para os deficientes auditivos e de fala para que tenham um melhor atendimento pela Central de Atendimento.

Iniciativa Geral: em 2018, a área de Soluções Digitais começou a aplicar um *checklist*, baseado nas melhores práticas de acessibilidade (WCAG 2.0), para o desenvolvimento de *web* e *mobile*. Um piloto já foi realizado e, em 2019, será estendido para todos os projetos, desde a concepção até a realização dos testes finais.

Plataforma Online de Portabilidade (POP): ferramenta que possibilita a transferência externa de previdência, eliminando o consumo de papel e agilizando o processo de transferência. Também

proporciona agilidade ao processo sistêmico para as vendas novas e a portabilidade de previdência privada. Em 2018, foram 14.308 processos.

Aplicativo Bradesco Assistência Dia & Noite: novas funcionalidades, como a possibilidade de aquisição de serviços avulsos e a extensão de acesso a parentes e amigos. Em parceria com Waze, oferecemos o recurso SOS, de assistência para emergência nas estradas.

Sinistro Auto Fácil: possibilitamos mais praticidade aos nossos corretores e parceiros, como os serviços de gestão de indenização para o despachante e o Fast Track, que agiliza a avaliação e a indenização de sinistros *in loco*.

Café com Design: concebido com o propósito de integrar os diversos *stakeholders* internos da Organização, por meio de encontros periódicos em formato de *workshops*, palestras, mesas-redondas, entre outros. Já foram impactadas mais de 150 pessoas de várias áreas da BS. Os encontros são realizados a cada dois meses. Em cada edição, os convidados têm a oportunidade de trocar ideias, experiências e conhecer melhor sobre as atividades da área de Soluções Digitais. Os temas abordados foram Design Thinking, Experiência do Usuário e Interface com o usuário. Esse acultramento permite que todos os colaboradores pensem nas várias possibilidades de melhorar a experiência do usuário, melhorar a eficiência de processos e, consequentemente, diminuir o uso de papéis.

Destacamos a Operação Calamidade, um processo que identifica, analisa e prioriza situações decorrentes de uma catástrofe, concentrando os esforços para quantificar e indenizar o segurador envolvido em tragédias naturais o mais rápido possível.

Circuito da Longevidade

Em 2018, mobilizou aproximadamente 8 mil pessoas em caminhadas e corrida, nas três cidades onde foram realizadas, além de ter superado R\$ 3,5 milhões em doações, desde a sua criação em 2007, para instituições sociais. Em 2019, mais sete cidades irão receber o Circuito da Longevidade

Contexto e Estratégia

PRONTOS PARA O CRESCIMENTO

Estamos em constante evolução para capturar os desafios de um mundo novo, de uma economia que demonstra sinais de recuperação e de oportunidades que se abrem diante de novos cenários. Investimos em capital humano, em inovações e em novas tecnologias para acelerar transformações, antecipar mudanças e superar as expectativas dos nossos clientes. Assim, temos investido em plataformas digitais, canais de autosserviço, inteligência artificial e outras iniciativas tecnológicas.

Esses aspectos estão inseridos na estratégia e na visão de futuro da Organização, a partir de quatro pilares:



Crescimento sustentável com rentabilidade:

assumimos o compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada, gerando valor a todos os *stakeholders* por meio do melhor equilíbrio entre riscos e retorno;



Eficiência e inovação: ratificamos a importância de promover a eficiência e a melhor experiência para os clientes, estimulando o uso de tecnologia e inovação em nossos modelos de negócios;



Relacionamento com clientes: atendemos a todos os públicos, com o objetivo de ser o primeiro banco e seguradora dos nossos clientes e reforçando o comprometimento com eles;



Capital Humano: a base da nossa estratégia está alicerçada nas pessoas. Dessa forma, o Bradesco busca aprimorar sua capacidade de atrair, formar e manter talentos adequados a cada linha de negócios, com objetivo de tornar viável nossa estratégia corporativa.

Com a retomada da economia, o Bradesco está bem posicionado para expandir seus negócios de maneira diversificada, fortalecendo suas fontes de resultado de forma a mitigar riscos, conquistando e mantendo relações duradouras, por meio do conhecimento das necessidades dos clientes, com ofertas de produtos diferenciados dentro do contexto de sua jornada.

A seguir, nossa estratégia para as principais áreas de nossa atuação:

PRESEÇA E INOVAÇÃO

Nosso posicionamento nos permite atender a todos os públicos de forma customizada, direcionando-os para os canais mais convenientes e eficientes e nos possibilitando um relacionamento cada vez mais próximo de nossos clientes, oferecendo produtos adequados a cada perfil de cliente. Temos uma ampla presença física e também disponibilizamos um robusto atendimento em canais digitais, que buscam oferecer produtos e serviços, por meio de jornadas ágeis, com comodidade, praticidade e segurança para clientes e usuários (*leia mais no capítulo Tecnologia e Inovação*).

CANAIS DE ATENDIMENTO

13,9 milhões

de usuários via celular (clientes pessoas física e jurídica, com perfil digital)

6,0 milhões

de usuários via Internet (pessoas física e jurídica)

29,7 milhões

de usuários via Autoatendimento



EVOLUÇÃO DA MARCA

Tendo a nossa marca como uma fortaleza do negócio, em 2018, promovemos a modernização da nossa logomarca, amplamente reconhecida pelo público. Criada originalmente em 1997, a marca Bradesco é símbolo de vida, crescimento, abrigo e suporte, e traduz o relacionamento do Bradesco com os seus clientes. A mudança trouxe um toque mais contemporâneo e digital à logomarca, alinhado ao mundo conectado de hoje.

Cientes não correntistas

Criamos, em 2018, uma área dedicada aos clientes não correntistas, com o objetivo de aumentar o relacionamento com esse público, de forma a aprimorar ainda mais o atendimento.

Seguros

Buscamos aproveitar as oportunidades de penetração na carteira de clientes do Banco Bradesco, assim como explorar o potencial de crescimento no mercado brasileiro, diante dos reduzidos índices de consumo desses produtos pela população em geral.

Eficiência

A gestão da eficiência possui papel de destaque dentro da Organização, conduzida pelo nosso Comitê de Eficiência, focado na análise e na implementação de ações para a redução de custos. A digitalização dos processos e do atendimento ao cliente traz ao Banco grandes oportunidades de otimização dos nossos processos e da rede de atendimento.

Pessoas

A importância da gestão de pessoas para a implementação da nossa estratégia direciona e orienta nossas lideranças para uma gestão moderna e alinhada às novas demandas do mercado de trabalho.

Diversificação

Temos o compromisso de crescer de forma sustentável e diversificada, gerando valor a todos os *stakeholders*, por meio do melhor equilíbrio entre riscos e retorno.

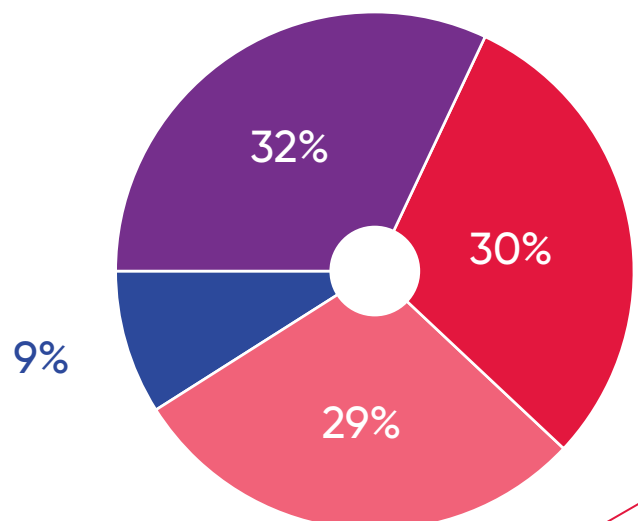
Um dos nossos diferenciais relevantes é nossa escala operacional e a qualidade do serviço prestado. Temos ainda uma base de clientes ampla e diversificada, o que nos permite fazer ofertas mais adequadas, maximizando a satisfação dos clientes.

Em 2018, as fontes de resultados ficaram assim distribuídas:

FONTES DE RESULTADOS

(Participação em 2018)

- SEGUROS
- SERVIÇOS
- INTERMEDIÇÃO DE CRÉDITO
- TVM/OUTROS



Geração de Valor

Foco na melhor solução para o cliente

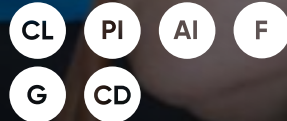
CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Estratégia contempla atividades bancárias e de seguros para atender a todos os perfis de cliente

Nossa estratégia está fundamentada em um modelo de negócios que combina as atividades bancárias e de seguros com uma estrutura segmentada, oferecendo a melhor solução para os clientes, com um portfólio capaz de responder às necessidades de diferentes perfis, e gerando valor para os acionistas e sociedade. Estamos posicionados estrategicamente em todos os municípios brasileiros, alcançando uma capilaridade diferenciada, comparada aos concorrentes. Acreditamos ser esse um elemento para aprofundar o relacionamento com nossos *stakeholders* e gerar valor em longo prazo, inclusive com os clientes não correntistas. Adicionalmente, trilhamos a rota da transformação digital, criando novos canais, serviços e experiências.

MODELO BEM-SUCEDIDO

Nossos pilares estratégicos norteiam a condução dos nossos negócios, contemplando a eficiência como forma de contribuir para a melhoria dos resultados (financeiros e socio-ambientais), prezando pelo relacionamento e pela qualidade de atendimento ao cliente.

Crescimento sustentável com rentabilidade, Eficiência e inovação, Relacionamento com clientes e Capital Humano são os pilares estratégicos que orientam a gestão dos negócios

Por meio da instituição da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários, a Organização Bradesco reforçou esse pilar com diretrizes rígidas em busca da excelência no atendimento. Para fortalecer as relações pautadas na ética, transparência, clareza, diligência, sempre considerando as características e as necessidades de cada cliente, nossos funcionários possuem treinamentos obrigatórios periódicos sobre o tema, e promovemos regularmente ações de conscientização, prezando pela assertividade nas relações em prol da satisfação e da fidelização de nossos clientes.

CONVERGÊNCIA DE CLIENTES

Atuamos com foco permanente na inclusão bancária, oferecendo todos os tipos de canais de atendimento e investindo em ações de integração gradativa entre os ambientes físico e digital para obter uma convergência crescente de clientes. A ampliação do acesso aos canais digitais e modelos inovadores de atendimento se dá em um contexto de transformação digital, de forma a tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para o cliente, com o duplo benefício de reduzir custos e atrair públicos hiperconectados.

CONCORRÊNCIA

Informamos que não somos partes em ações judiciais que tratem de concorrência desleal, práticas de truste e monopólio. A gestão desse tema é realizada de acordo com as diretrizes do nosso código de conduta ética.

GRI 103-1, 103-2, 103-3 | 206, GRI 206-1

Desempenho econômico-financeiro

EFICÁCIA E RENTABILIDADE DO NEGÓCIO

O aumento das incertezas levou à volatilidade nos mercados financeiros globais e domésticos em 2018. Temas como tensões comerciais, evolução da política monetária norte-americana, riscos geopolíticos e eleições em vários países estiveram no radar, afetando os preços dos ativos globais, inclusive dos países emergentes. Vários desses temas deverão continuar presentes para 2019, em um ambiente de desaceleração moderada do crescimento mundial.

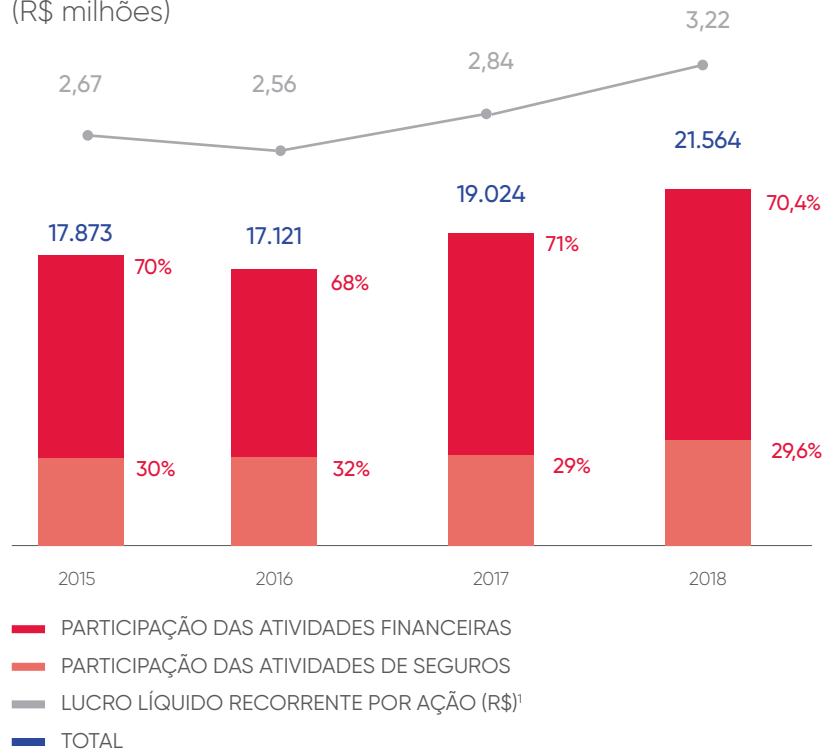
O Brasil, apesar dos bons fundamentos de suas contas externas, não passou ileso por esse ambiente internacional menos favorável, com questionamentos relacionados às contas públicas, às incertezas na política e ao crescimento do PIB. Ainda que a expansão anual da economia brasileira tenha ficado em nível muito próximo ao verificado em 2017, a recuperação foi mais disseminada, tanto setorial quanto regionalmente. No final do ano, os vários indicadores que capturam a confiança dos agentes econômicos domésticos começaram a apresentar recuperação mais evidente, reforçando a expectativa de aceleração do crescimento na economia brasileira em 2019, o que pode ser potencializado com a retomada da agenda de reformas.

Acesse as [Demonstrações Contábeis Auditadas do ano de 2018 no site de Relações com Investidores](#), no Caderno de Análise Econômica Financeira.

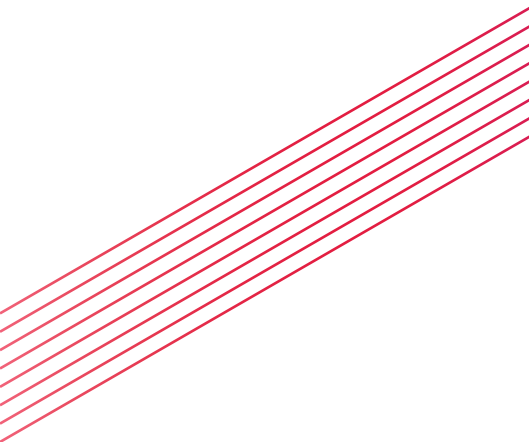
LUCRO LÍQUIDO

Em 2018, atingimos um retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) de 19,0%, 0,9 p.p. a mais em relação ao ano de 2017. As evoluções do lucro refletem o bom desempenho do resultado operacional, impulsionado pelo comportamento das despesas com PDD (Expandida), além do desempenho positivo dos resultados com as operações de seguros, previdência e capitalização e as receitas de prestação de serviços. O comportamento das despesas operacionais disciplina o controle dos gastos. Em relação a 2017, ressaltamos a significativa redução de 29,6% das despesas com PDD (Expandida), em um cenário de crescimento da carteira de crédito, que evoluiu 7,8% no ano, com destaque para as operações com pessoas físicas, que evoluíram 11% no mesmo período.

LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE (R\$ milhões)



¹ Acumulado 12 meses (as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos).



LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL (R\$ milhões) 2018

Lucro líquido - recorrente	21.564
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	(2.479)
Amortização de ágio (bruto)	(1.976)
Impairment de ativos não financeiros ¹	(514)
Reversão de Provisão Complementar de Cobertura ²	288
Outros ³	(277)
Lucro líquido – contábil	19.085

1 O 4T18 e 2018 são compostos, substancialmente, por *impairment* de: (i) *softwares*, no valor de R\$ 212 milhões; (ii) ágio de investimentos, no valor de R\$ 59 milhões; (iii) imóveis, no valor de R\$ 33 milhões; e (iv) *hardware*/equipamentos, no valor de R\$ 19 milhões.

2 Provisão integralmente revertida em atendimento à Circular Susep nº 517/15 e suas alterações.

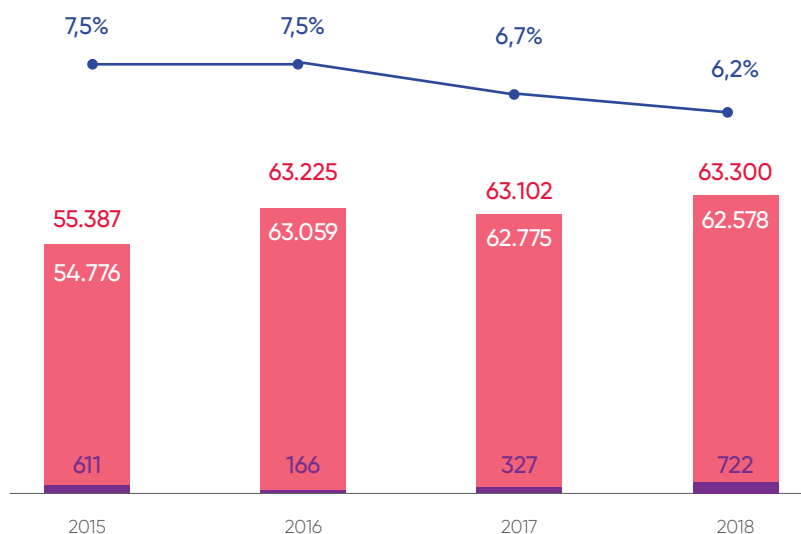
3 Em 2018, refere-se: (i) no 4T18: incentivos fiscais, no valor de R\$ 79 milhões; (ii) no 3T18: "Concilia Rio" – programa de regularização de débitos relativos aos tributos municipais (ISS, IPTU, ITBI etc.) da cidade do Rio de Janeiro, no valor de R\$ 40 milhões; e (iii) passivos contingentes. Em 2017, além de passivos contingentes, inclui: (i) no 4T17: (a) programa especial de regularização tributária (Pert), no valor de R\$ 49 milhões, e (b) programa de parcelamento incentivado (PPI), no valor de R\$ 62 milhões; (ii) no 3T17: (a) programa especial de regularização tributária (Pert), no valor de R\$ 192 milhões, (b) abertura de capital (IPO) IRB, no valor de R\$ 149 milhões, e (c) reversão de provisão fiscal relacionada à contribuição previdenciária – Odontoprev, no valor de R\$ 101 milhões; e (iii) no 2T17, mudança regulatória na Cielo, no valor de R\$ 210 milhões.

MARGEM FINANCEIRA

O desempenho de todas as linhas (Intermediação de Crédito, Seguros e ALM/Outros) contribuiu com a boa *performance* da margem financeira de juros apresentada no ano, reflexo da maior eficiência na gestão de ativos e passivos da Organização e do crescimento do volume médio nos negócios.

- NÃO JUROS
- JUROS
- MARGEM FINANCEIRA TOTAL
- TAXA MÉDIA DA MARGEM DE JUROS ACUMULADA 12 MESES = (MARGEM FINANCEIRA DE JUROS/ATIVOS TOTAIS MÉDIOS – OPERAÇÕES COMPROMISSADAS – ATIVO PERMANENTE)

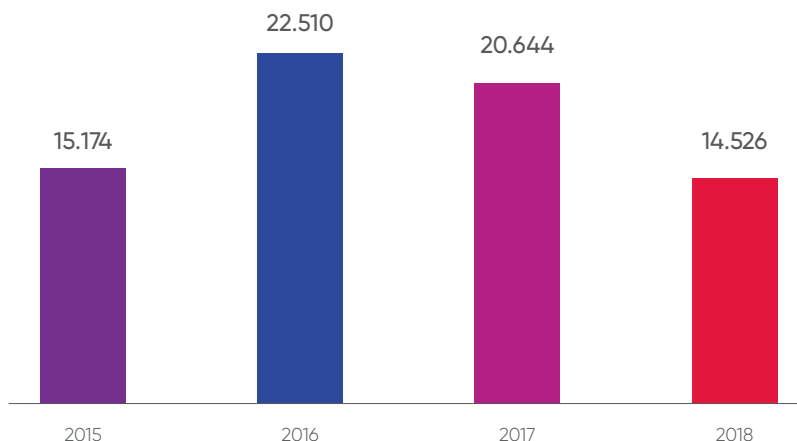
MARGEM FINANCEIRA (R\$ milhões)



DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS

A forte redução da despesa de PDD (Expandida) está relacionada à melhora da qualidade da carteira de crédito e a menores despesas com *impairment* de ativos financeiros, o que fez com que a relação entre as despesas e a carteira de crédito reduzisse de 4,4% para 2,8% no período, em função da melhora nos processos de concessão e recuperação de créditos.

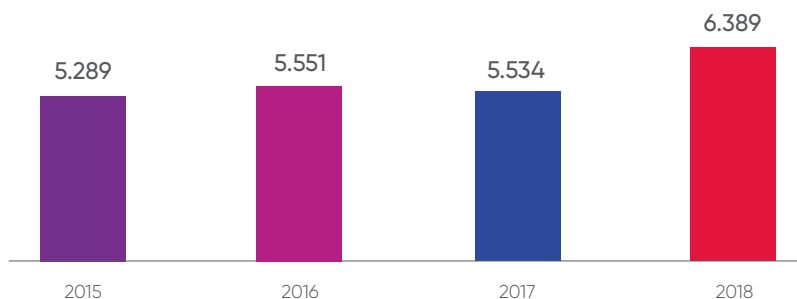
PDD (EXPANDIDA) – DESPESA (R\$ milhões)



PARCERIA

Em outubro de 2018, firmamos parceria estratégica com a RCB Investimentos S.A., uma das principais empresas de gestão e recuperação de créditos do Brasil, com a aquisição de 65% de suas ações. O negócio reforça nossa destacada posição no sistema financeiro como o maior Banco em volume de recuperação de créditos, agrega ainda mais eficiência ao processo e solidifica a participação ativa no mercado de aquisição de créditos.

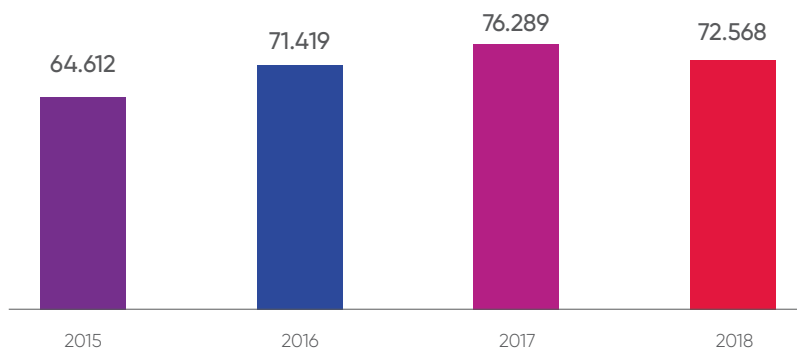
LUCRO LÍQUIDO DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO (R\$ milhões)



RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O Grupo Bradesco Seguros atingiu um lucro líquido de R\$ 6.389 milhões ao final de 2018, resultado 15,4% superior quando comparado ao ano de 2017, refletindo a melhora nos índices de desempenho e os constantes esforços na racionalização de gastos, evidenciados pelo aumento de mais de 15% no resultado das operações de seguros, previdência e capitalização.

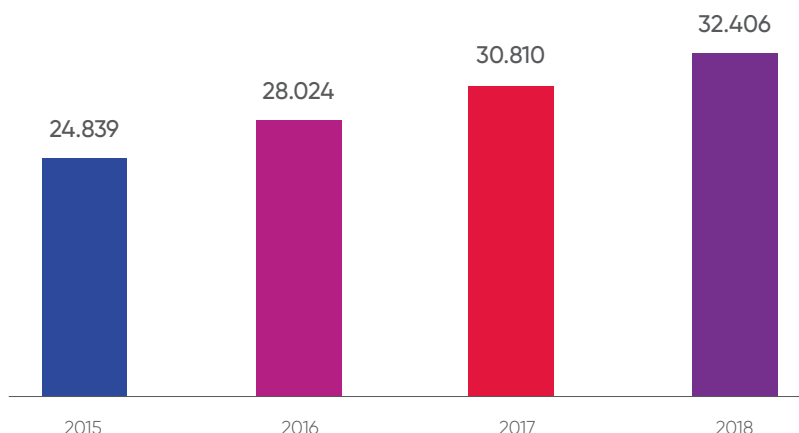
PRÊMIOS EMITIDOS DE SEGUROS, CONTRIBUIÇÃO DE PREVIDÊNCIA E RECEITAS DE CAPITALIZAÇÃO (R\$ milhões)



RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

No comparativo com 2017, as receitas de prestação de serviços apresentaram evolução em todas as linhas, com destaque para serviços de custódia e corretagens, administração de consórcios, conta corrente e administração de fundos. Vale ressaltar que a *performance* está relacionada ao aumento do volume de operações, refletindo a maior oferta de produtos e serviços aos clientes e aos ganhos de sinergia que capturamos com a aquisição do HSBC Brasil.

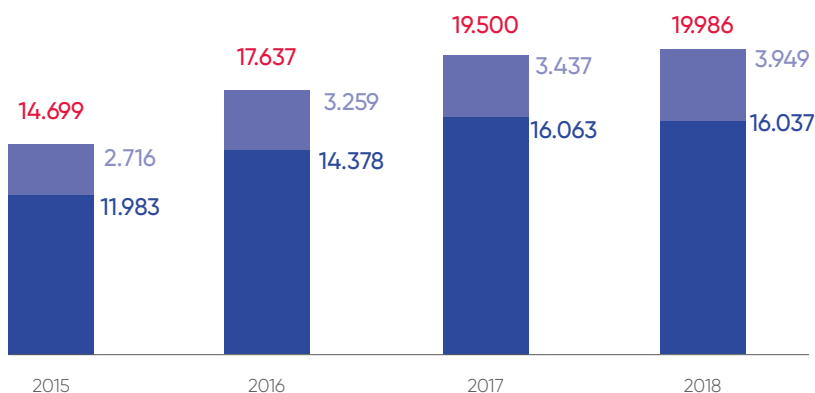
RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (R\$ milhões)



DESPESA DE PESSOAL

Mesmo considerando os efeitos do acordo coletivo de 2018/2019 (reajuste de 5%), o aumento das despesas com os processos trabalhistas e o PLR, nossas despesas totais apresentaram evolução anual abaixo dos índices de inflação.

DESPESA DE PESSOAL (R\$ milhões)

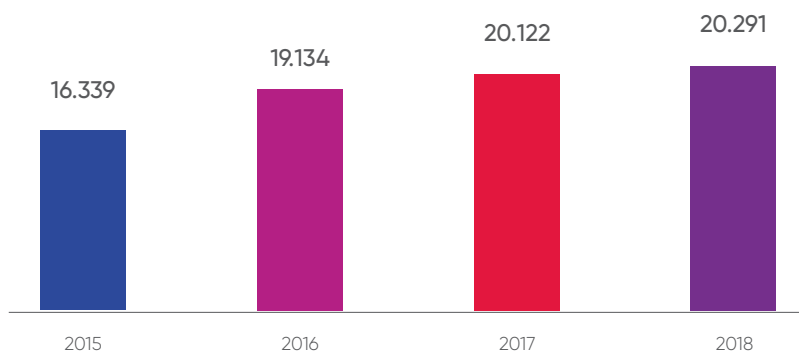


- NÃO ESTRUTURAL
- ESTRUTURAL
- TOTAL

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Em relação a 2017, as despesas apresentaram bom desempenho, principalmente se considerarmos a inflação do período. Destaque para a redução nas despesas com materiais, segurança e vigilância e comunicação, que refletem os ajustes realizados, bem como as sinergias da aquisição do HSBC Brasil e a estratégia de otimização dos pontos de atendimento. O aumento das despesas advém do maior volume de negócios e serviços, das maiores despesas com propaganda e publicidade, relacionadas ao posicionamento institucional, e dos maiores investimentos em tecnologia, que impactam as despesas de depreciação e amortização.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (R\$ milhões)



ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS

R\$ MILHÕES	2015	2016	2017	2018	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Despesas de pessoal						
Estrutural	11.983	14.378	16.063	16.037	33,8	(0,2)
Proventos/encargos sociais	8.834	10.612	11.467	11.557	30,8	0,8
Benefícios	3.149	3.766	4.596	4.480	42,3	(2,5)
Não estrutural	2.716	3.259	3.437	3.949	45,4	14,9
Participação dos Administradores e Funcionários (PLR)	1.580	1.846	1.850	2.173	37,5	17,5
Provisão para Processos Trabalhistas	705	771	980	1.315	86,5	34,2
Treinamentos	145	176	171	175	20,7	2,3
Custo de Rescisão	286	466	436	286	0,0	(34,4)
TOTAL	14.699	17.637	19.500	19.986	36,0	2,5
Despesas Administrativas						
Serviços de terceiros	4.124	4.772	4.741	4.716	14,4	(0,5)
Depreciação e amortização	2.121	2.501	2.748	2.913	37,3	6,0
Processamento de dados	1.600	2.002	2.511	2.603	62,7	3,7
Comunicação	1.653	1.876	1.865	1.726	4,4	(7,5)
Propaganda e publicidade	1.064	1.279	1.079	1.352	27,1	25,3
Manutenção e conservação de bens	1.033	1.155	1.276	1.205	16,7	(5,6)
Aluguéis	942	1.102	1.211	1.213	28,8	0,2
Serviços do sistema financeiro	835	1.022	1.020	964	15,4	(5,5)
Segurança e vigilância	609	740	822	751	23,3	(8,6)
Transportes	642	727	796	764	19,0	(4,0)
Água, energia e gás	345	390	411	417	20,9	1,5
Materiais	336	335	287	241	(28,3)	(16,0)
Viagens	168	179	270	274	63,1	1,5
Outras	867	1.053	1.085	1.152	32,9	6,2
TOTAL	16.339	19.134	20.122	20.291	24,2	0,8
TOTAL DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS	31.038	36.771	39.622	40.277	29,8	1,7

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

Com o objetivo de aprimorar nossos indicadores, a partir do 4T18 alteramos a metodologia de cálculo do IEO. A importante evolução das receitas com a margem financeira, as maiores receitas de prestação de serviços e o maior resultado das operações de seguros, previdência e capitalização influenciaram positivamente esse indicador no

comparativo trimestral e no acumulado 12 meses. No entanto, esse desempenho foi impactado pela maior constituição de provisões fiscais e pelo incremento das despesas tributárias. O IEO ajustado ao risco (acumulado 12 meses) apresentou novamente uma melhora, devido aos fatores citados, além da expressiva redução das despesas com PDD (Expandida).

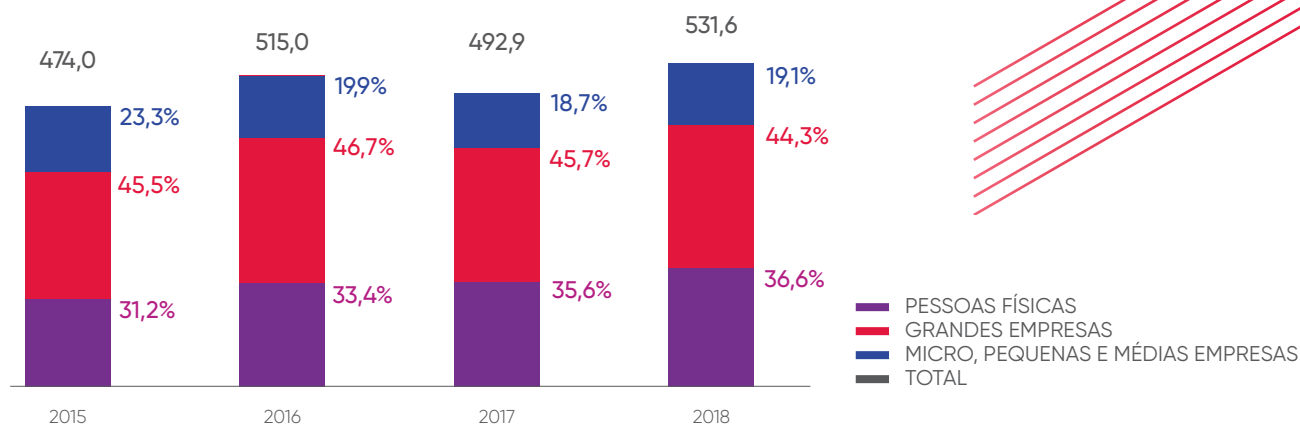
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL¹

	1T17	2T17	3T17	4T17	1T18	2T18	3T18	4T18
IEO – trimestral	49,2%	49,6%	50,8%	50,5	50,2	50,1	50,6	51,8
IEO ajustado ao risco – acumulado 12 meses	73,3%	73,6%	72,9%	72,0	70,8	69,1	67,7	66,0
IEO – acumulado 12 meses	49,2%	49,7%	50,0%	50,0	50,3	50,6	50,6	50,9
IEO acumulado 12 meses (critério anterior) ²	40,0%	40,6%	40,7%	40,8	40,9	41,0	40,8	40,7

¹ Novo cálculo do IEO = (Despesas de Pessoal + Despesas Administrativas + Outras Despesas Operacionais Líquidas de Receitas) + (Despesas com PDD (Expandida) – Ajustado ao Risco) / (Margem Financeira + Receita de Prestação de Serviços + Resultado de Seguros + Resultados de Participações em Coligadas + Despesas Tributárias).

² Cálculo Anterior IEO = (Despesas de Pessoal (-) PLR + Despesas Administrativas) / (Margem Financeira + Rec. Prestação de Serviços + Resultado de Seguros + Res. Participações em Coligadas + Outras Receitas Operacionais (-) Outras Despesas Operacionais).

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA (R\$ bilhões)



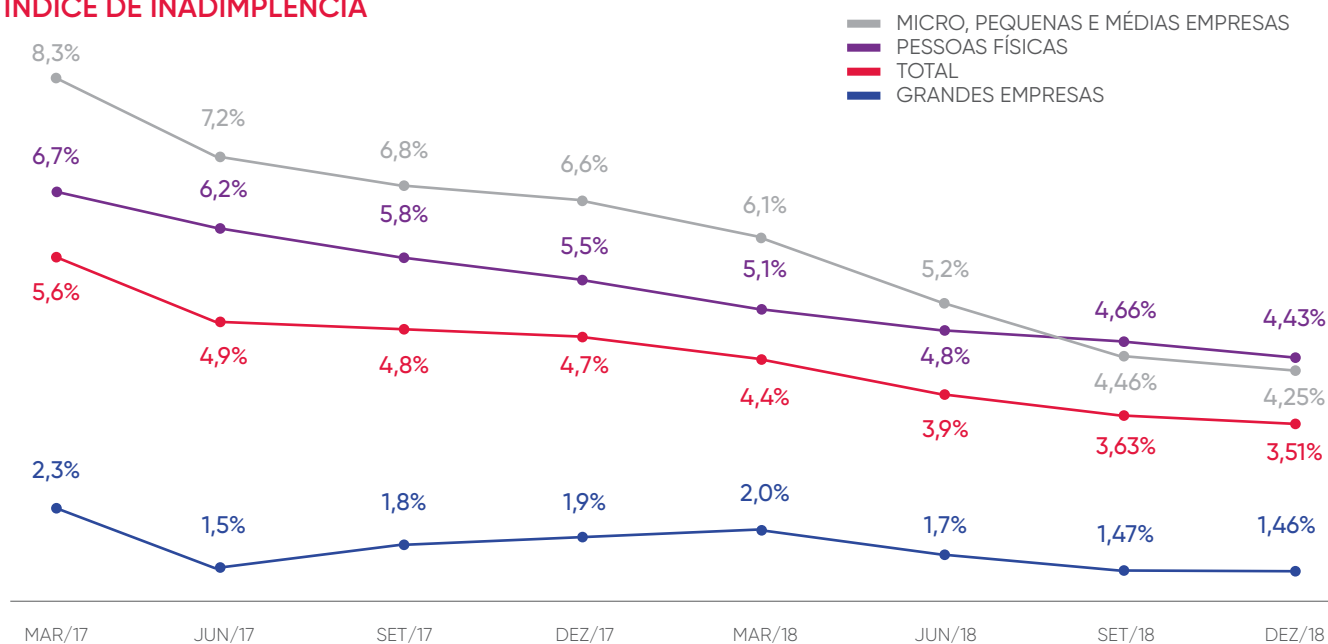
CONCENTRAÇÃO DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA – POR SETOR DE ATIVIDADE (R\$ milhões)

Setor de Atividade	dez/18	%	set/18	%	dez/17	%
Setor Público	13.531	2,5	12.575	2,4	13.518	2,7
Petróleo, derivados e atividades agregadas	10.626	2,0	10.339	2,0	11.097	2,3
Energia Elétrica	1.844	0,3	1.017	0,2	1.260	0,3
Demais Setores	1.061	0,2	1.219	0,2	1.161	0,2
Setor Privado	518.085	97,5	510.856	97,6	479.413	97,3
Pessoas Jurídicas	323.362	60,8	324.697	62,0	303.944	61,7
Atividades Imobiliárias e Construção	32.011	6,0	32.978	6,3	36.380	7,4
Varejo	37.898	7,1	33.761	6,4	33.565	6,8
Transportes e Concessão	26.539	5,0	25.138	4,8	23.159	4,7
Serviços	28.852	5,4	29.840	5,7	25.485	5,2
Atacado	14.695	2,8	14.851	2,8	13.307	2,7
Automobilística	16.022	3,0	16.074	3,1	13.370	2,7
Alimentícia	14.036	2,6	14.141	2,7	10.453	2,1
Demais Setores	153.309	28,8	157.914	30,2	148.225	30,1
Pessoas Físicas	194.723	36,6	186.159	35,6	175.469	35,6
TOTAL	531.615	100,0	523.431	100,0	492.931	100

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA ACIMA DE 90 DIAS

Pelo sétimo trimestre consecutivo, a inadimplência apresentou redução, refletindo a melhor qualidade das novas safras e os ajustes nos processos de concessão e recuperação de crédito. Todos os segmentos

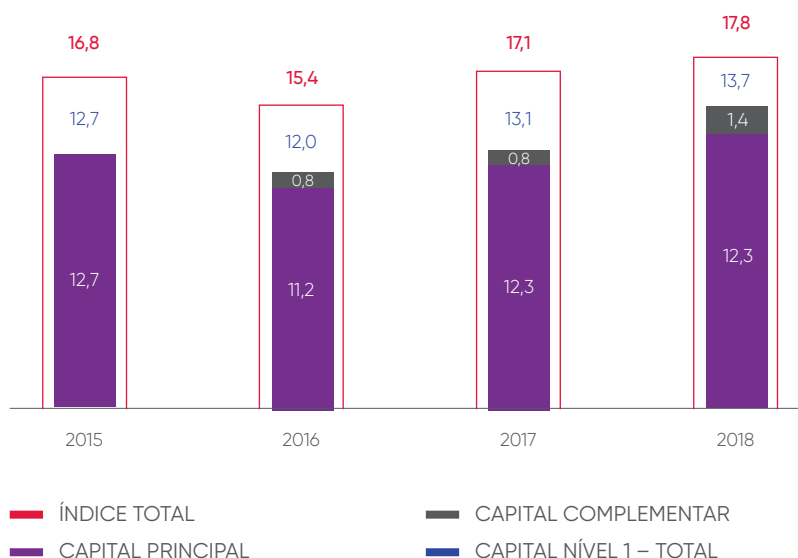
apresentaram melhora no índice desde o início de 2018, com destaque para os segmentos de micro, pequenas e médias empresas e de pessoas físicas. Desde o pico da inadimplência, em março de 2017, o índice total apresentou redução de 2,1 p.p.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA


ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

O crescimento dos índices de capital em relação a 2017 está relacionado à forte geração interna de capital – lucro líquido (não evidenciado no gráfico ao lado, em função da evolução nas deduções de capital determinadas pela regulação). Além disso, em 2018, emitimos dívidas subordinadas perpétuas, no valor de R\$ 4,2 bilhões, que foram aprovadas e autorizadas pelo Banco Central para compor o nível I como capital complementar.

ÍNDICE DE BASILEIA (%)



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO CONSOLIDADO (R\$ milhões)

DESCRIÇÃO	2014	2015	2016	2017	2018	%
Remuneração do trabalho	12.142	12.814	15.468	17.171	17.665	29%
Contribuição ao governo	14.921	16.458	15.555	16.126	20.553	34%
JCP/Dividendos aos acionistas (pagos e provisionados)	5.055	6.035	6.976	7.204	7.299	12%
Reinvestimentos de lucros	10.304	11.838	10.145	11.820	14.265	23%
Remuneração de capitais de terceiros - aluguéis	896	942	1.102	1.211	1.214	2%

PERSPECTIVAS PARA 2019

O País se encontra em uma posição cíclica favorável à aceleração do crescimento, inclusive com condições financeiras mais promissoras. Inflação e juros em patamares reduzidos, famílias e empresas desalavancadas, taxas de inadimplência em níveis baixos e espaço para expansão da demanda sem pressões de preços, por conta da elevada ociosidade na economia, constituem vetores positivos para um crescimento mais intenso em 2019. Esses fatores devem ser potencializados se a agenda de reformas estruturais for retomada, com impactos positivos sobre a confiança de empresários e consumidores. Avaliamos que há vetores altistas para impulsionar o emprego, a renda, o crédito e os investimentos, ao mesmo tempo que a manutenção de políticas econômicas críveis e sustentáveis deverá evitar pressões inflacionárias derivadas dessa recuperação.

É importante que o Brasil avance nessa agenda, que tem aspectos macro e microeconômicos, se preparando para um ambiente internacional que deverá continuar desafiador nos próximos trimestres.

NOSSAS ESTIMATIVAS

**9%
a 13%**
Carteira de crédito expandida

**4%
a 8%**
Margem financeira

**3%
a 7%**
Prestação de serviços

**5%
a 9%**
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização¹

0% a 4%
Despesas operacionais
(administrativas e de pessoal)

**R\$11,5 a
R\$14,5 bi**
PDD Expandida

¹ Inclui o resultado financeiro da operação. A nova forma de apresentação do *guidance* reflete melhor o desempenho das atividades de seguro.

PRINCIPAIS RESULTADOS

DESTAQUES	2015	2016	2017	2018	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO PERÍODO – R\$ MILHÕES						
Lucro líquido – recorrente ⁽¹⁾	17.873	17.121	19.024	21.564	20,7	13,4
Margem financeira total	55.387	62.454	63.102	63.300	14,3	0,3
Margem financeira de crédito bruta	43.277	63.225	63.102	48.479	12,0	-2,2
Margem financeira de crédito líquida	28.103	50.620	49.546	33.953	20,8	17,5
Despesas com provisão para devedores duvidosos ⁽²⁾	(15.174)	28.110	28.902	(14.526)	(4,3)	(29,6)
Receitas de prestação de serviços	24.839	28.024	30.810	32.406	30,5	5,2
Despesas administrativas e de pessoal	(31.038)	(36.771)	(39.622)	40.277	(29,8)	1,7
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	64.612	71.419	76.289	72.568	12,3	(4,9)
BALANÇO PATRIMONIAL – R\$ MILHÕES						
Total de ativos ⁽³⁾	1.079.755	1.293.559	1.298.328	1.386.010	28,4	6,8
Títulos e valores mobiliários	407.584	549.873	584.650	658.501	61,6	12,6
Operações de crédito ⁽⁴⁾	474.027	514.990	492.931	531.615	12,1	7,8
- Pessoa física	147.749	172.045	175.469	194.723	31,8	11,0
- Pessoa jurídica	326.278	342.945	317.462	336.892	3,3	6,1
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ⁽⁵⁾	(29.499)	(40.714)	(36.527)	(35.084)	18,9	(4,0)
Depósitos totais	195.760	234.214	265.278	342.879	45,5	29,3
Provisões técnicas	177.835	223.342	246.653	258.755	36,2	4,9
Patrimônio líquido	88.907	100.442	110.457	121.121	41,6	9,7
Recursos captados e administrados	1.510.396	1.904.912	1.987.487	2.138.932	45,5	7,6
INDICADORES DE PERFORMANCE (%)						
Lucro líquido recorrente por ação – R\$ ⁽⁶⁾⁽⁷⁾	2,67	2,56	2,84	3,22	0,6 p.p.	0,4 p.p.
Valor patrimonial por ação (ON e PN) – R\$ ⁽⁷⁾	13,28	15,01	16,5	18,10	4,8 p.p.	1,6 p.p.
Retorno anualizado sobre PL médio ⁽⁸⁾⁽⁹⁾	20,5	17,6	18,1	19,0	(1,5) p.p.	0,9 p.p.
Retorno anualizado sobre ativos médios ⁽⁸⁾	1,7	1,5	1,5	1,6	(0,1) p.p.	0,1 p.p.
Taxa média (Margem financeira ajustada/Total de ativos médios – Op. compromissadas – Ativo permanente)	7,5	7,5	6,7	6,2	(1,3) p.p.	(0,5) p.p.
Índice de Imobilização ⁽¹⁰⁾	35,2	44,8	43,4	36,3	1,1 p.p.	(7,1) p.p.
Índice Combinado – seguros ⁽¹¹⁾	86,5	85,9	86,1	80,8	(5,7) p.p.	(5,3) p.p.
Índice de Eficiência Operacional (IEO) – novo cálculo ⁽⁶⁾⁽¹²⁾	47,1	48,1	50,0	50,9	3,8 p.p.	0,9 p.p.
Índice de Cobertura (Receita de prestação de serviços/Despesas administrativas e de pessoal) ⁽⁶⁾	80	76,2	77,8	80,5	0,5 p.p.	2,7 p.p.

>>>>>

DESTAQUES	2015	2016	2017	2018	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Índice de Basileia – total ⁽¹⁰⁾	16,8	15,4	17,1	17,8	1,0 p.p.	0,7 p.p.
Valor de mercado – R\$ milhões ⁽¹³⁾	100.044	160.813	200.521	242.606	142,5	21,0
QUALIDADE DA CARTEIRA DE CRÉDITO (BACEN) %						
PDD/Carteira de crédito ⁽⁵⁾	8,0	10,4	9,9	8,6	0,6 p.p.	(1,3) p.p.
<i>Non-Performing Loans</i> (> 60 dias ⁽¹⁴⁾ / Carteira de crédito)	5	6,5	5,6	4,3	(0,7) p.p.	(1,3) p.p.
Índice de Inadimplência (> 90 dias ⁽¹⁴⁾ / Carteira de crédito)	4,1	5,5	4,7	3,5	(0,6) p.p.	(1,2) p.p.
Índice de Cobertura (> 90 dias ⁽¹⁴⁾ ⁽⁵⁾	198	188,4	211,4	245,3	47,3 p.p.	33,9 p.p.
Índice de Cobertura (> 60 dias ⁽¹⁴⁾ ⁽⁵⁾	161,7	158,8	175,0	201,6	39,9 p.p.	26,6 p.p.
OUTRAS INFORMAÇÕES – UNIDADES						
Funcionários	92.861	108.793	98.808	98.605	5.744	(203)
Contratados e estagiários	13.223	16.702	15.064	15.013	1.790	(51)
Agências	4.507	5.314	4.749	4.617	110	(132)
PA _s ⁽¹⁵⁾	3.511	3.821	3.899	3.824	313	(75)
PAE _s ⁽¹⁵⁾	736	1.013	928	907	171	(21)
Pontos externos da rede de Autoatendimento	627	186	63	43	(584)	(20)
Pontos assistidos da rede Banco24Horas	11.721	10.972	11.050	12.697	976	1.647
Bradesco Expresso (correspondentes)	43.560	38.430	38.708	39.100	(4.460)	392
Máquinas de Autoatendimento (Rede Bradesco e Rede Banco24Horas)	50.467	56.110	56.849	58.099	7.632	1.250
Clientes correntistas ativos (milhões) ⁽¹⁶⁾ ⁽¹⁷⁾ ⁽¹⁸⁾	26,0	26,8	27,8	28,3	2,3	0,5
Clientes contas de poupança (milhões) ⁽¹⁹⁾	60,1	62,1	63,4	63,5	3,4	0,1

1 De acordo com os eventos extraordinários descritos na página seguinte desta seção. **2** Inclui provisão para avais e fianças, receitas com recuperações de crédito, descontos concedidos, resultado com BNDU e *impairment* de ativos financeiros. **3** Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas “Demonstrações Contábeis Completas”, de 31 de dezembro de 2018. **4** Além da carteira de crédito – conceito Bacen –, inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural. **5** Até dezembro de 2016, incluía a provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compunha o conceito de “PDD – Excedente”. **6** Acumulado 12 meses. **7** Para fins de comparabilidade, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos. **8** Lucro líquido recorrente acumulado do ano. **9** Não considera os ajustes de avaliação patrimonial registrados no patrimônio líquido. **10** Cálculo do índice segue as diretrizes regulatórias das Resoluções nº 4.192/13 (Conglomerado Prudencial) e nº 4.193/13 (Basileia III). **11** Exclui as provisões adicionais. **12** Novo cálculo IEO = (Despesas de Pessoal + Despesas Administrativas + Outras Despesas Operacionais Líquidas de Receitas) / (Margem Financeira + Receita de Prestação de Serviços + Resultado de Seguros + Resultados de Participações em Coligadas + Despesas Tributárias). **13** Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período. **14** Créditos em atraso. **15** Posto de Atendimento (PA): resultado da consolidação do Posto de Atendimento Bancário (PAB); Posto Avançado de Atendimento (PAA) e Postos de Câmbio, conforme Resolução nº 4.072/12; e Posto de Atendimento Eletrônico em Empresas (PAE) – posto localizado em uma empresa com atendimento eletrônico. **16** Quantidade de clientes únicos (CNPJs e CPFs). **17** Referem-se ao primeiro e segundo titulares de conta corrente. **18** A partir do IT18, passamos a considerar a conta salário. Para efeito de comparabilidade, o período anterior foi reclassificado. **19** Quantidade de contas.

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS (LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE X LUCRO LÍQUIDO – CONTÁBIL)

A tabela apresenta um comparativo entre os principais eventos extraordinários que impactaram o lucro líquido – contábil nos seguintes períodos:

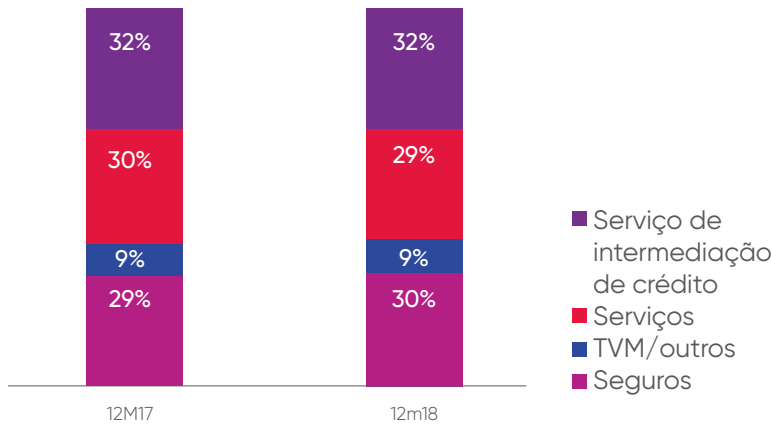
RS MILHÕES	2015	2016	2017	2018
Lucro líquido – recorrente	17.873	17.121	19.024	21.564
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	(683)	(2.037)	(4.365)	(2.479)
Plano de Desligamento Voluntário Especial – PDVE	–	–	(1.262)	–
Amortização de ágio (bruto)	–	(577)	(2.302)	(1.976)
PDD Excedente/agravamento de <i>rating</i> /arrasto (HSBC Brasil)	(2.222)	(716)	–	–
<i>Impairment</i> de ativos não financeiros ¹	(234)	(137)	(325)	(514)
Reversão de Provisão Complementar de Cobertura ²	–	–	–	288
Outros ³	1.773	(607)	(476)	(277)
Lucro líquido – contábil	17.190	15.084	14.659	19.085

1 O 4T18 e 2018 são compostos, substancialmente, por *impairment* de: (i) *softwares*, no valor de R\$ 212 milhões; (ii) ágio de investimentos, no valor de R\$ 59 milhões; (iii) imóveis, no valor de R\$ 33 milhões; e (iv) *hardware*/equipamentos, no valor de R\$ 19 milhões. **2** Provisão integralmente revertida em atendimento à Circular Susep nº 517/15 e suas alterações. **3** Em 2018, refere-se a: (i) no 4T18, incentivos fiscais, no valor de R\$ 79 milhões; (ii) no 3T18, "Concilia Rio" – programa de regularização de débitos relativos aos tributos municipais (ISS, IPTU, ITBI etc.) da cidade do Rio de Janeiro, no valor de R\$ 40 milhões; e (iii) passivos contingentes. Em 2017, além de passivos contingentes, inclui: (i) no 4T17, programa especial de regularização tributária (Pert), no valor de R\$ 49 milhões e programa de parcelamento incentivado (PPI), no valor de R\$ 62 milhões; (ii) no 3T17, programa especial de regularização tributária (Pert), no valor de R\$ 192 milhões, abertura de capital (IPO) IRB, no valor de R\$ 149 milhões e reversão de provisão fiscal relacionada à contribuição previdenciária – Odontoprev, no valor de R\$ 101 milhões; e (iii) no 2T17, mudança regulatória na Cielo, no valor de R\$ 210 milhões.

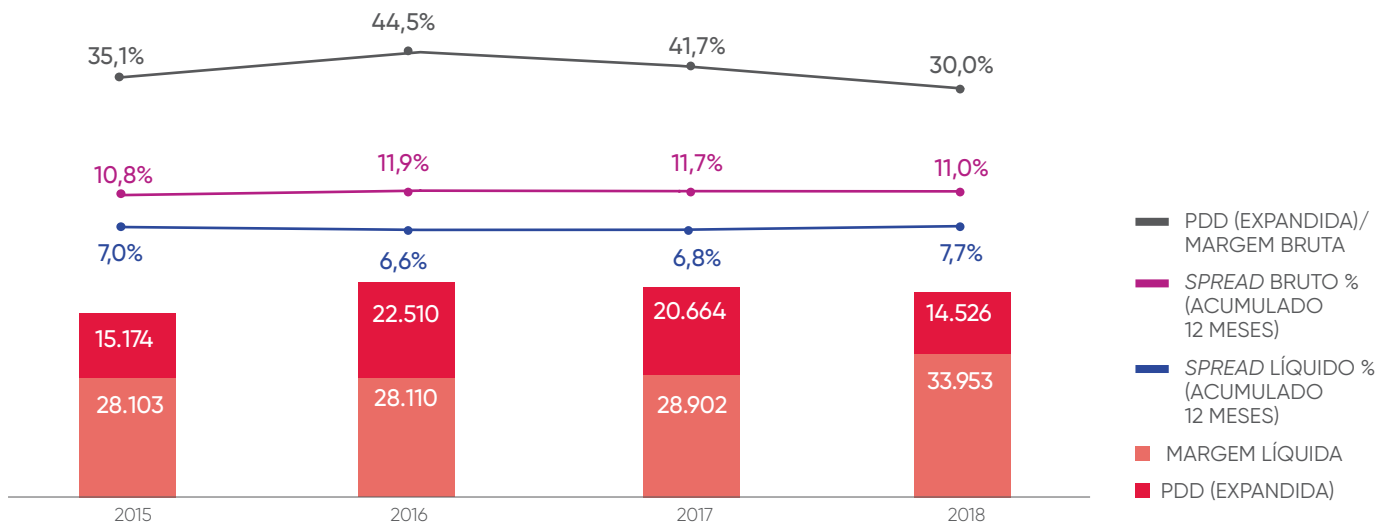
R\$ MILHÕES	2015	2016	2017	2018	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Margem financeira	55.387	63.225	63.102	63.300	14,3	0,3
- Juros	54.776	63.059	62.775	62.578	14,2	(0,3)
- Não juros	611	166	327	722	18,2	120,8
PDD (Expandida)	(15.174)	(22.510)	(20.644)	(14.526)	(4,3)	(29,6)
Resultado bruto da intermediação financeira	40.213	40.715	42.458	48.774	21,3	14,9
Resultado das operações de seguros, previdência e capitalização ⁽¹⁾	5.426	5.669	6.792	7.838	44,5	15,4
Receitas de prestação de serviços	24.839	28.024	30.810	32.406	30,5	5,2
Despesas de pessoal	(14.699)	(17.637)	(19.500)	(19.986)	36,0	2,5
Outras despesas administrativas	(16.339)	(19.134)	(20.122)	(20.291)	24,2	0,8
Despesas tributárias	(5.640)	(6.048)	(6.944)	(7.200)	27,7	3,7
Resultado de participação em coligadas	144	218	192	195	35,4	1,6
Outras receitas/(Despesas operacionais)	(6.708)	(7.015)	(7.393)	(8.891)	32,5	20,3
Resultado operacional	27.236	24.792	26.293	32.845	20,6	24,9
Resultado não operacional	(283)	(180)	(127)	(21)	(92,6)	(83,5)
IR/CS	(8.933)	(7.338)	(6.853)	(11.031)	23,5	61,0
Participação minoritária	(147)	(153)	(289)	(229)	55,8	(20,8)
Lucro líquido – recorrente	17.873	17.121	19.024	21.564	20,7	13,4

1 Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização = Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização - Variação das Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização - Sinistros Retidos - Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização - Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização.

ORIGEM DOS RESULTADOS



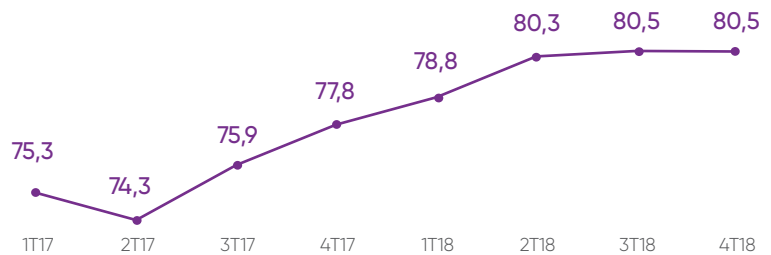
MARGEM FINANCEIRA E INTERMEDIÇÃO DE X PDD (EXPANDIDA) (R\$ milhões)



ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL

O índice de cobertura permanece em patamares elevados, situando-se em 80,5% no 4T18. O movimento de melhora evidencia os benefícios capturados pelo PDVE, ganhos de sinergia, decorrentes da incorporação do HSBC Brasil, e a estratégia de otimização de custos e dos pontos de atendimento. Também reflete as maiores contribuições advindas das receitas de prestação de serviços, que vêm registrando os resultados positivos do processo de segmentação de clientes, e a eficiência obtida na gestão e na oferta dos produtos e serviços.

ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL ⁽¹⁾ (%)



¹ Receitas de prestação de serviços/despesas de pessoal e administrativas (acumulado 12 meses).

BALANÇO PATRIMONIAL

R\$ MILHÕES	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Ativo						
Circulante e realizável a longo prazo	1.059.768	1.262.273	1.267.893	1.356.727	28,0	7,0
Disponibilidades	17.457	14.697	15.224	19.869	13,8	30,5
Aplicações interfinanceiras de liquidez	140.457	177.685	154.270	104.044	(25,9)	(32,6)
TVM e instrumentos financeiros derivativos	407.584	549.873	584.650	658.501	61,6	12,6
Relações interfinanceiras e interdependências	55.728	59.007	68.197	89.026	59,8	30,5
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	333.854	347.489	324.439	344.467	3,2	6,2
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ⁽¹⁾	(28.805)	(37.653)	(36.527)	(35.084)	21,8	(4,0)
Outros créditos, valores e bens	133.493	151.175	157.640	175.904	31,8	11,6
Ativo permanente	19.987	31.286	30.435	29.283	46,5	(3,8)
Investimentos	1.587	1.778	2.182	2.192	38,1	0,5
Imobilizado de uso e de arrendamento	5.772	7.965	7.949	8.382	45,2	5,4
Intangível	12.628	21.543	20.304	18.709	48,2	(7,9)
TOTAL	1.079.755	1.293.559	1.298.328	1.386.010	28,4	6,8
Passivo						
Circulante e exigível a longo prazo	988.833	1.191.094	1.185.764	1.262.743	27,7	6,5
Depósitos	195.760	234.214	265.278	342.879	75,2	29,3
Captações no mercado aberto	279.726	349.070	313.562	281.897	0,8	(10,1)
Recursos de emissão de títulos	109.547	150.807	135.011	147.721	34,8	9,4
Relações interfinanceiras e interdependências ⁽²⁾	22.572	19.583	30.034	26.332	16,7	(12,3)
Obrigações por empréstimos e repasses	70.338	58.197	51.669	56.659	(19,4)	9,7
Instrumentos financeiros derivativos	13.785	12.398	14.084	15.993	16,0	13,6
Provisões de seguros, previdência e capitalização	177.835	223.342	246.653	258.755	45,5	4,9
Outras obrigações ^{(2) (3)}	119.270	143.483	129.473	132.507	11,1	2,3
Resultados de exercícios futuros	529	477	410	380	(28,2)	(7,3)
Participação minoritária nas controladas	1.486	1.546	1.697	1.766	18,8	4,1
Patrimônio líquido	88.907	100.442	110.457	121.121	36,2	9,7
TOTAL	1.079.755	1.293.559	1.298.328	1.386.010	28,4	6,8

1 Até 31 de dezembro de 2016, incluía a provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual era destacada como "provisão excedente", no montante de R\$ 3.060.090 mil. Em conformidade com a Resolução nº 4.512/16, no primeiro trimestre de 2017, parte desse saldo (R\$ 604.623 mil) foi alocado para uma conta específica na rubrica "Outras Obrigações - Diversas" (Nota Explicativa 19b - capítulo 6) e o saldo restante (R\$ 2.456.367 mil) foi alocado para a rubrica "Provisão Excedente". **2** Para atendimento da Carta Circular nº 3.828/17 do Bacen, em 2015, 2016 e 2017, as operações de arranjos de pagamentos (Cartões de Crédito) foram reclassificadas para a rubrica de "Outras Obrigações - Diversas" para "Relações Interfinanceiras - Recebimentos e Pagamentos a Liquidar". **3** Em 2015, 2016 e 2017, as "Provisões para Riscos Fiscais" foram reclassificadas de "Outras Obrigações - Fiscais e Previdenciárias" para "Outras Obrigações - Diversas", conforme Carta-Circular nº 3.782/16 do Bacen.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

R\$ MILHÕES	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18
Saldo inicial	81.508	88.907	100.442	110.457
Aquisição de ações em tesouraria	(133)	(10)	-	-
Ajustes de avaliação patrimonial	(3.623)	3.437	2.562	(1.123)
Lucro líquido	17.190	15.084	14.658	19.085
Destinações				
Juros sobre o capital próprios pagos e/ou provisionados	(5.123)	(6.976)	(7.204)	(7.299)
Dividendos pagos e/ou provisionados	(912)	-	-	-
SALDO FINAL	88.907	100.442	110.457	121.121

ABERTURA DA CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA POR PRODUTO E TIPO DE PESSOA – FÍSICA E JURÍDICA

R\$ MILHÕES	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Pessoa Física						
Crédito pessoal consignado	34.565	38.804	43.968	50.932	47,4	15,8
Cartão de crédito	28.592	35.622	34.437	35.850	25,4	4,1
Financiamento imobiliário	22.781	32.298	33.687	38.284	68,1	13,6
CDC/ <i>Leasing</i> de veículos	21.689	19.952	20.784	23.696	9,3	14,0
Crédito pessoal	15.201	18.437	16.877	19.874	30,7	17,8
Crédito rural	8.215	7.887	7.947	7.979	(2,9)	0,4
Repasse BNDES/Finame	7.029	6.685	6.394	6.229	(11,4)	(2,6)
Cheque especial	3.905	4.509	3.582	3.489	(10,7)	(2,6)
Avais e fianças	707	644	600	728	3,0	21,3
Outros	5.065	7.208	7.192	7.662	51,3	6,5
TOTAL	147.749	172.045	175.469	194.723	31,8	11,0
Pessoa Jurídica						
Capital de giro	42.432	45.943	40.075	40.932	(3,5)	2,1
Operações no exterior	48.453	37.250	29.776	32.728	(32,5)	9,9
Financiamento à exportação	23.158	27.829	26.335	36.629	58,2	39,1
Repasse BNDES/Finame	31.129	29.261	24.261	18.941	(39,2)	(21,9)
Financiamento imobiliário	26.508	29.466	27.179	23.000	13,2	(15,4)
Conta garantida	9.794	8.606	6.566	6.255	(36,1)	(4,7)
CDC/ <i>Leasing</i>	9.666	8.091	7.249	9.977	3,2	37,6
Crédito rural	5.404	6.531	5.618	5.467	1,2	(2,7)
Avais e fianças	69.176	78.304	78.267	72.143	4,3	(7,8)
Operações com risco de crédito – carteira comercial ⁽¹⁾	34.319	41.605	39.980	45.883	33,7	14,8
Outros	26.238	30.061	32.155	44.937	71,3	39,8
TOTAL	326.278	342.945	317.462	336.892	3,3	6,1

¹ Inclui operações de debêntures e notas promissórias.

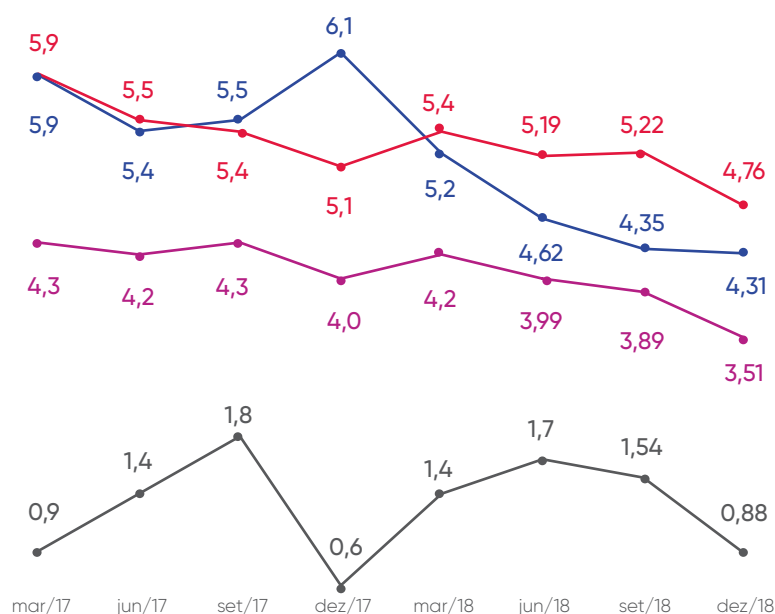
ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS

No trimestre e nos 12 meses, a inadimplência de curto prazo apresentou melhora, seguindo a tendência de redução observada na série. Destaca-se a constante melhora registrada desde o início de 2018 para a carteira de micro, pequenas e médias empresas.

- PESSOAS FÍSICAS
- MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS
- TOTAL
- GRANDES EMPRESAS

1 Conceito definido pelo Bacen.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS⁽¹⁾ (%)

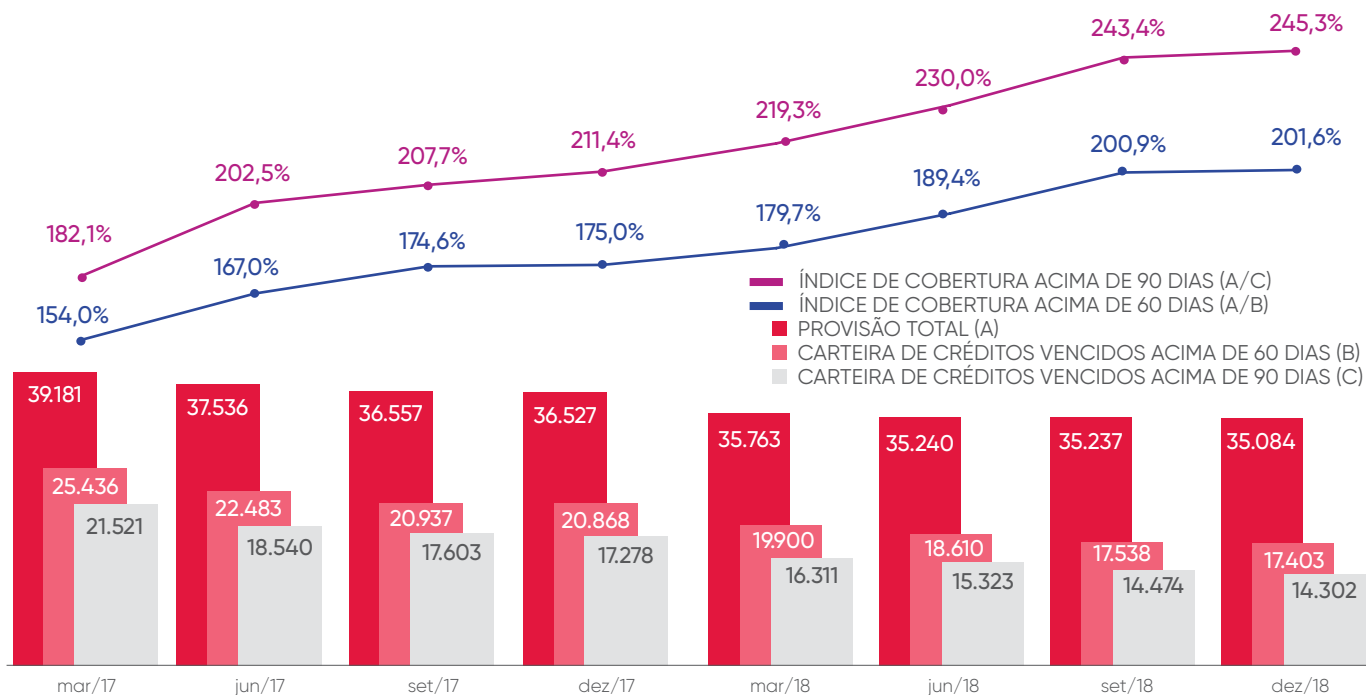


ÍNDICES DE COBERTURA

Nossos índices de cobertura (60 dias e 90 dias) apresentaram melhora pelo sétimo trimestre consecutivo, atingindo níveis bastante confortáveis. Nosso nível de provisionamento em relação à carteira de crédito reflete a melhora da qualidade de nossas operações e o aperfeiçoamento dos mo-

delos de provisionamento, que são baseados em modelos estatísticos que capturam informações históricas, atuais e prospectivas. Em dezembro de 2018, destacamos a redução de 17% em nossas operações vencidas acima de 60 dias e 90 dias, em relação a dezembro de 2017.

ÍNDICES DE COBERTURA (R\$ milhões)

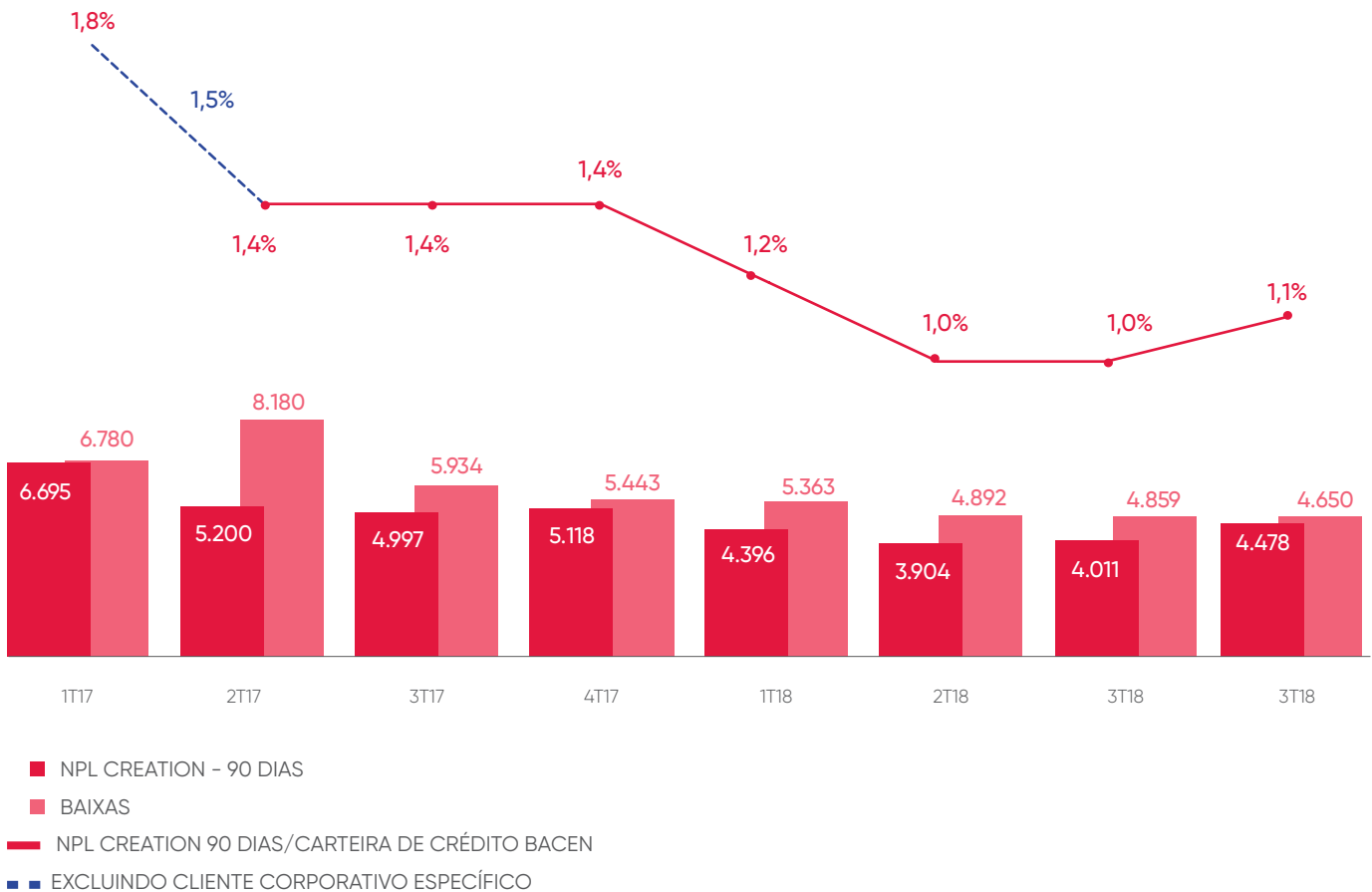


NPL CREATION – 90 DIAS X BAIXAS

No 4T18, o NPL Creation, em relação à carteira, atingiu 1,1% permanecendo em níveis baixos, principalmente quando comparado com o indicador do 1T17. Registra-se um aumento na originação de crédito em atraso da carteira de micro, pequenas e médias empresas, que explica o leve aumento do NPL Creation no trimestre. Já nas demais

carteiras, a geração de créditos em atraso manteve-se em patamares confortáveis, com destaque para a carteira de pessoas físicas, cujo indicador atingiu 1,3% da carteira, menor patamar desde o início da apuração desse indicador, refletindo a força de nossa política e dos processos de concessão e recuperação de créditos.

NPL CREATION – 90 DIAS X BAIXAS (R\$ milhões)



RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS

R\$ MILHÕES	dez/15	dez/16	dez/17	dez/18	Variação %	
					2018 x 2015	2018 x 2017
Captados	960.113	1.148.424	1.152.841	1.241.355	20,1	7,7
Depósitos	195.760	234.214	265.278	342.879	35,5	29,3
Captações no mercado aberto	279.726	349.070	313.562	281.897	12,1	(10,1)
Recursos de aceites e emissão de títulos	106.275	147.749	135.011	147.721	27,0	9,4
Obrigações por empréstimos e repasses	70.338	58.197	51.669	56.659	(26,5)	9,7
Dívidas subordinadas	50.283	52.611	50.179	53.643	(0,2)	6,9
Securitização de fluxos financeiros futuros	3.272	3.058	2.464	2.842	(24,7)	15,3
Capital de giro próprio/administrado ⁽¹⁾	70.406	70.702	81.720	93.604	16,1	14,5
Cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados	601	732	1.114	643	85,4	(42,3)
Carteira de câmbio	5.617	8.749	7.655	5.554	36,3	(27,4)
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	177.835	223.342	246.653	258.755	38,7	4,9
Fundos e carteiras administrados em moeda nacional	550.284	756.488	834.646	897.577	51,7	7,5
TOTAL	1.510.396	1.904.912	1.987.487	2.138.932	31,6	7,6

¹ Patrimônio líquido administrado (-) Ativo permanente.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3|201

O desempenho econômico é um processo fundamental para a tomada de decisão dos administradores, que precisam controlar e definir estratégias que proporcionem a geração de resultados sustentáveis, com vistas à melhor relação entre risco e retorno. Além disso, os investidores utilizam esse indicador de desempenho para comparar os resultados com os nossos concorrentes, buscando a máxima rentabilidade dos seus investimentos.

O Bradesco mantém diretrizes contábeis, gera e divulga as informações econômico-financeiras.

Os principais compromissos e metas relacionados à gestão estratégica e aos objetivos do planejamento estratégicos são:

- Melhorar a satisfação dos nossos clientes;
- Identificar oportunidades de ganhos financeiros para a Organização;
- Antecipar-se às necessidades dos clientes e mercado;
- Perseguir a eficiência na gestão das despesas e racionalizar os investimentos;

- Promover a aplicação assertiva das práticas e processos contábeis organizacionais;
- Aperfeiçoar a comunicação interna e externa;
- Ter processos eficientes e automatizados;
- Atrair, estimular a formação e manter equipes capacitadas e engajadas;
- Proporcionar um ambiente colaborativo para promover maior integração entre as equipes;
- Estimular um comportamento inovador;
- Buscar soluções adequadas à transformação digital.

+ de
R\$ 59
bilhões de
valor econômico
distribuído em 2018



VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R\$ milhões) GRI 201-1

	2016	2017	2018
Receitas	67.611	72.859	80.322

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R\$ MILHÕES)

Custos operacionais	10.145	11.820	14.265
Salários e benefícios de empregados	15.468	17.171	17.666
Pagamentos a provedores de capital	6.976	7.204	7.299
Pagamentos ao governo	15.555	16.126	20.553
TOTAL	48.144	52.321	59.783

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R\$ MILHÕES)

"valor econômico direto gerado" menos "valor econômico distribuído"	19.467	20.538	20.539
Investimentos na comunidade (R\$ milhões)	-	-	-

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (%)

Custos operacionais	21,07	22,59	23,86
Salários e benefícios de empregados	32,13	32,82	29,55
Pagamentos a provedores de capital	14,49	13,77	12,21
Pagamentos ao governo	32,31	30,82	34,38
TOTAL	100,00	100,00	100,00

Gestão de Riscos

RIGOR NAS AVALIAÇÕES GRI 102-11

A gestão de risco é parte preponderante da estratégia do Bradesco, diante da crescente complexidade dos produtos e serviços financeiros e da globalização dos nossos negócios. Essa gestão permeia toda a Organização e está alinhada às diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e pela estrutura robusta de Comitês que definem os objetivos globais, expressados sem metas e limites para as unidades de negócio gestoras de risco. As unidades de controle e gerenciamento de capital, por sua vez, apoiam a administração, por meio de processos de monitoramento e análise de risco e capital.

Nossa Política de Gestão de Riscos é baseada na utilização de instrumentos financeiros derivativos, com o objetivo, predominantemente, de mitigar os riscos decorrentes das operações efetuadas pelo Bradesco e pelas empresas controladas.

Anualmente, nossas políticas são revisadas pelo nosso Conselho de Administração e nossas normas e procedimentos pelos nossos Comitês. Todos esses documentos estão em conformidade com as melhores práticas nacionais e internacionais, assim como leis e regulamentos. Eventuais ajustes são divulgados para todos os nossos funcionários e empresas, por meio da intranet corporativa.

A suficiência de capital regulatória da Organização é demonstrada mediante à apuração dos Índices de Basileia e de liquidez (LCR e NSFR), atendendo aos mínimos regulatórios estabelecidos pelo BCB e divulgados trimestralmente no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3 (disponível em: banco.bradesco/ri), bem como a existência de margem suficiente (*buffer* gerencial, aprovado pelo Conselho de Administração) para fazer frente aos riscos não capturados pelo modelo regulatório, observando diversos aspectos, como impactos adicionais gerados por cenários de teste de estresse (avaliando se os níveis de capital e liquidez são suficientes). Para a Organização, a utilização de testes de estresse como ferramenta de gestão de riscos e de capital significa, principalmente:

- Aprofundar e difundir o conhecimento do perfil de risco da Organização;
- Antecipar eventuais fragilidades e mitigar situações de estresse, bem como avaliar o impacto no negócio.

Em nosso gerenciamento, preservamos e valorizamos o ambiente de decisões colegiadas, desenvolvendo e implementando permanentemente metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle, bus-

O gerenciamento de risco permeia toda a Organização, alinhado às diretrizes estabelecidas pelo Conselho de Administração e pela estrutura de Comitês

cando identificar, mensurar, acompanhar e reportar proativamente os riscos para que sejam mitigados ou evitados, o que se faz necessário em face da complexidade dos produtos e serviços financeiros e do perfil de atividades da Organização.

Atuamos em uma atividade complexa e com uma grande variedade de produtos e serviços, oferecidos aos nossos clientes em todos os segmentos de mercado. Assim, estamos expostos a diversos tipos de riscos, decorrentes de fatores internos ou externos. Por isso, monitoramos constantemente todos os riscos para dar segurança e conforto a todas as partes interessadas.

RISCOS EMERGENTES GRI 102-11

Nossa busca é constante por identificar e monitorar os riscos emergentes, na tentativa de nos anteciparmos e mitigarmos seus efeitos. É um trabalho realizado por uma Comissão que engloba as áreas de risco, finanças, tesouraria, econômica, crédito e seguros, reportando-se ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital. Alguns exemplos:

- Mudanças climáticas;
- Ingresso das *fintechs* como meio de transações financeiras;
- Instabilidade econômica e política no mercado brasileiro;
- Conflitos geopolíticos e tensões comerciais.

SAIBA+

Os vários instrumentos de gerenciamento de riscos estão em constante aperfeiçoamento. Confira no Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, disponível em: banco.bradesco/ri

Programa de Testes de Estresse

Esse programa contempla:

- Amadurecimento do assunto nos processos de governança e gestão da instituição;
- Ampliação do grau de envolvimento das demais áreas da organização nos processos de discussão e definição dos modelos e premissas utilizados nas projeções;
- Utilização de cenários macroeconômicos, idiossincráticos e reversos, ampliando o escopo dos exercícios realizados;
- Simulações de estresse realizadas de forma mais tempestiva e frequente, auxiliando a Diretoria Executiva nas tomadas de decisão e na calibração dos limites do apetite a riscos e plano de recuperação.

Mapa de riscos

- Crédito
- Conformidade/compliance
- Liquidez
- Contágio
- Crédito de contraparte
- Reputação
- Socioambiental
- Subscrição
- Concentração
- Mercado
- Estratégia
- Operacional
- Modelo
- Conduta corporativa

ATAQUES CIBERNÉTICOS GRI 102-11

Tratamos no mais alto nível estratégico – Conselho de Administração, Diretoria-Executiva e demais níveis hierárquicos – as questões relacionadas à segurança da informação e à segurança cibernética, por considerarmos temas críticos.

Mantemos um conjunto de controles, representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de TI, isso atende aos princípios de proteção relativos à confidencialidade, à disponibilidade e à integridade das informações.

A estrutura de gestão de riscos comporta os riscos relacionados à segurança da informação. As perdas financeiras decorrentes de ataques cibernéticos são consolidadas em sua área de Risco Operacional, com apoio de diversas outras que fazem parte do processo de gerenciamento do risco.

A Organização possui estrutura robusta, integrada pela Comissão de Controles Internos e Risco Operacional, cujo objetivo é analisar o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios/dependências e garantir a eficiência e a eficácia dos processos e controles adotados, a qual se reporta ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos Operacional e Socioambiental. Os temas de relevância debatidos nessa instância são reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, subordinado ao Conselho de Administração. Cabe ao Departamento de Segurança Corporativa a responsabilidade de manter funções características de governança da segurança da informação, abrangendo gestão de identidade e acesso, políticas e normas, conscientização e avaliação de riscos afins, além de prevenção a fraudes e segurança nos canais eletrônicos. As comissões técnicas de Segurança da Informação e Cibernética, Prevenção a Fraudes e Limites, e seu executivo responsável que coordena o Comitê Executivo de Segurança Corporativa, são parte integrante desse Departamento.

Nessa estrutura, o Departamento de Infraestrutura de TI é o responsável pela segu-

rança cibernética nas defesas de borda, segurança em TI e outras atividades relacionadas à segurança de infraestrutura.

Corporativamente, a área de Segurança da Informação participa de encontros, fóruns, grupos de trabalhos, comissões e subcomissões internas e externas e eventos técnicos para assessorar o Comitê Executivo de Segurança Corporativa. Sob a coordenação do Departamento de Recursos Humanos, a Organização mantém amplo programa de treinamento para a capacitação de funcionários, com foco na Segurança da Informação e Estratégia de Segurança Cibernética, por meio de cursos como Introdução à Segurança da Informação, Cartilha Segurança Corporativa, *web série Proteja-se, A Mobilidade e as Mídias Sociais* e série de vídeos de segurança corporativa. O *e-learning (treinet)* sobre o tema tem caráter obrigatório para todos os funcionários. É realizado pós-teste, que requer nota de desempenho igual ou superior a 70% para aprovação. A Política Corporativa sobre Segurança da Informação está disponibilizada aos funcionários e partes interessadas no [site](#) de Relações com Investidores.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 102-11, GRI 201-2

Em longo prazo, a economia mundial sofrerá significativa influência das mudanças climáticas geradas pela ação humana. Já ocorrem alterações físicas no ambiente natural, como prolongação de períodos secos, maior concentração de chuvas gerando alagamentos e enchentes, elevação do nível dos oceanos, sendo também esperados eventos climáticos de maior intensidade e frequência – tornados, furacões e incêndios de origem natural. Por outro lado, governos nacionais, estaduais e municipais têm adotado políticas rumo à transição para uma economia de baixas emissões de gases de efeito estufa, como o estabelecimento das Contribuições Nacionalmente Determinadas (INDC, na sigla em inglês) para a redução de emissões, a conso-

lidação de estudos para a precificação e/ou comércio de emissões de carbono, o estímulo oficial à adoção de energias renováveis e à eficiência energética, entre outros.

Esse novo cenário de alterações físicas e de transição apresenta riscos e oportunidades para o setor financeiro, com desdobramentos diretos, relacionados às operações e às instalações, e indiretos, relacionados a crédito investimento, seguros e relação com fornecedores.

Participante do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), cujo objetivo é o desenvolvimento de um conjunto de recomendações para reporte dos riscos climáticos em relatórios financeiros que respondam às necessidades de credores, seguradoras, investidores e demais *stakeholders* interessados no tema, a Organização está atuando na fase piloto que contempla o desenvolvimento de abordagens práticas pioneiras, que aumentarão a quantidade de informações sobre a exposição das instituições financeiras aos riscos e oportunidades relacionados ao clima.

Nesse sentido, mantemos nas operações a avaliação das oportunidades de melhorias na ecoeficiência, nos posicionando para as ações de redução das emissões e para nos anteciparmos na avaliação e gestão dos riscos. Nos negócios, a Organização mantém avaliação constante da demanda por produtos financeiros e de seguros que ofereçam soluções adequadas aos clientes, tanto para impulsionar a economia de baixo carbono como para protegê-los dos impactos ou adaptá-los às transformações decorrentes das mudanças climáticas.

As discussões sobre sustentabilidade e mudanças climáticas são acompanhadas pelo Conselho de Administração, por meio do Comitê de Sustentabilidade. Acreditamos que uma agenda multissetorial é fundamental para a evolução do tema. Por isso, além de promover estudos internos,

participamos ativamente de fóruns, como as câmaras temáticas do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds), as comissões e os grupos de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e da Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNseg), além da plataforma Empresas pelo Clima (EPC), do Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP).

Sobre os riscos indiretos, nos financiamentos sujeitos aos Princípios do Equador, exigimos que projetos com expectativa de emissão maior que 100 mil toneladas anuais de carbono equivalente estudem previamente alternativas viáveis de redução ou compensação e contabilizem o volume de emissões na fase de operação.

Em relação à nossa cadeia de suprimentos, desde 2008 sensibilizamos as empresas fornecedoras em relação aos riscos e oportunidades decorrentes da mudança do clima, por meio do CDP Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC).

Ter uma agenda multissetorial é fundamental para a evolução do tema sobre mudanças climáticas

SAIBA+

Leia sobre mudanças climáticas em Sustentabilidade

INOVAÇÃO TECNOLÓGICA EM SERVIÇOS FINANCEIROS (FINTECH) GRI 102-11

Como um fenômeno mundial, a tecnologia digital nos serviços financeiros tem provocado alteração na maneira como os serviços e produtos devem ser disponibilizados aos clientes em curto prazo.

Ao mesmo tempo, a tendência é de a oferta de serviços financeiros ser afetada pelo aumento de novos modelos de negócios e tecnologias, com novos operadores no mercado e aumento da colaboração e parceria entre *fintechs*, *startups* e os bancos. Grande parte da inovação e avanços na tecnologia nesse setor está surgindo das *fintechs*.

Os novos meios de utilização de tecnologias de informação na indústria financeira – plataformas de financiamento coletivo (*crowdfunding*), prestação de consultoria financeira automatizada (*robo-advice*), soluções de inteligência artificial para apoiar operações e desenvolvimento de soluções baseadas na tecnologia de *blockchain* – podem representar maior velocidade e facilidade de troca entre prestadores de serviços.

SAIBA +

Acesse: Política Corporativa de Segurança da Informação, disponível em banco.bradesco/ri

Considerando uma maior exposição de informações sensíveis a um número maior de participantes em diferentes estágios de maturidade no gerenciamento de riscos, as inovações podem tornar o sistema financeiro mais vulnerável, exigindo novas linhas de negócios na oferta de serviços bancários, além da avaliação dos potenciais desafios e oportunidades que o arcabouço regulatório exigirá ao desenvolvimento e à difusão dessas tecnologias e à adoção de medidas para o aprimoramento da segurança e a resiliência dos sistemas digitais (segurança cibernética).

Entendemos essa mudança como oportunidade de investir em inovação, contemplando e priorizando o tema em nossa matriz de relevância, reforçando a estratégia de atuação e o posicionamento institucional.

Fortalecemos esse posicionamento por meio do inovabra, uma plataforma de inovação, pela qual promovemos a inovação dentro e fora do Bradesco, criamos a BIA e o Banco Next, além de investir e construir parcerias estratégicas.

GOVERNANÇA DOS RISCOS

Para alcançar seus objetivos estratégicos, a Organização assume riscos de diferentes tipos e naturezas inerentes à prática bancária. Para isso, define os níveis aceitáveis de riscos que está disposta a incorrer e mantém rígidos controles para sua identificação, mensuração, mitigação, acompanhamento e reporte, além de geri-los por meio de processos específicos que enfatizam a integridade, a efetividade, a prudência e a responsabilidade pública.

Esses processos estão inseridos na estrutura de gerenciamento de riscos, a qual é composta por diversos comitês que subsidiam o Conselho de Administração, o Diretor-Presidente, o Diretor Corporativo de Riscos (Chief Risk Officer – CRO) e a Diretoria Executiva na tomada de decisões estratégicas.

O papel dos Comitês é dar subsídios ao Conselho de Administração, à Presidência e à Diretoria Executiva para auxiliar na tomada de decisões estratégicas.

Comitê de Riscos: avaliar o arcabouço de gerenciamento dos riscos da Organização e eventualmente propor aperfeiçoamentos ao Conselho de Administração;

Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital: assegurar o cumprimento dos processos e políticas de gerenciamento de riscos da Organização;

Para subsidiar este comitê, contamos com:

- Comitê Executivo de Gerenciamento de Capital;
- Comitês Executivos de Gestão de Riscos de: a) Crédito, b) Mercado e Liquidez, c) Operacional e Socioambiental e d) Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários;
- Comitê Executivo de Produtos e Serviços;
- Comitês Executivos das áreas de negócios que, dentre suas atribuições, sugerem os limites de exposição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação, a serem submetidos ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Conselho de Administração.

RISCO SOCIOAMBIENTAL

A Organização possui estrutura de governança robusta, composta por comitês, políticas, normas e procedimentos, que permite que o risco seja devidamente identificado, mensurado, mitigado, acompanhado e reportado. Além da Política Corporativa de Sustentabilidade, sob a gestão Departamento de Planejamento, Orçamento e Controle (DPOC), temos a Norma de Risco Socioambiental, de responsabilidade do Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), que tem por objetivo declarar o escopo de avaliação quanto à exposição da Organização Bradesco aos riscos socioambientais.

O DCIR é a dependência assessora do Comitê Executivo de Gestão de Riscos Operacional e Socioambiental (CEROS), que tem por objetivo assessorar o Diretor-Presidente no desempenho de suas atribuições relacionadas à gestão de risco operacional, à continuidade de negócios e ao risco socioambiental. Os temas de relevância debatidos nessa instância são reportados ao Comitê de

Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Comitê de Riscos, ambos subordinados ao Conselho de Administração.

Como signatário dos Princípios do Equador, compromisso voluntário, o Bradesco garante que os projetos financiados e assessorados se enquadrem nesse compromisso, sejam desenvolvidos e gerenciados de forma socialmente responsável e incorporem práticas de gestão ambiental e de direitos humanos, por meio de *due diligence* que possa prevenir, mitigar e gerenciar impactos adversos nessas esferas. Por esse motivo, a Organização aplica para os grandes projetos (novos ou ampliações) os Performance Standards and EHS Guidelines do IFC, que contribuem para que os projetos financiados desenvolvam as melhores práticas, com intuito de mitigar e minimizar os riscos socioambientais.

A área de Risco Socioambiental, desde 2017 vem trabalhando em parceria com uma consultoria contratada a fim de melhorar seus processos, metodologias de avaliação e critérios socioambientais nas avaliações de concessão de crédito. Atualmente, os *checklists* passaram por reformulações, com intenção de adotar demais

critérios de avaliação, em que foram incluídos aspectos ambientais, sociais, saúde e segurança do trabalho e de sistema de gestão e governança. Os temas incorporados foram incluídos com base na avaliação de *benchmark* e demais estudos, a fim de obter uma maior visibilidade das ações e impactos de seus clientes dentro do escopo de avaliação, conforme descrito na norma de risco socioambiental.

O Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), por meio de sua área de Análise e Controle de Risco Socioambiental, tem como papel contribuir com pareceres de risco socioambiental para tomada de decisão no processo de concessão para operações e financiamentos de crédito, na avaliação de garantias imobiliárias, de investimentos com características de *private equity* e na relação com seus fornecedores e nos processos de doações e patrocínios. Para o escopo de operações e financiamentos de crédito, o DCIR é responsável por monitorar os grandes projetos financiados pela Organização, em especial aqueles enquadrados nos Princípios do Equador, no sentido de identificar se as atividades do empreendimento estão de acordo com as condições preestabelecidas por este compromisso e pela legislação brasileira.

A equipe de Risco Socioambiental passa por verificações do Departamento de Controle Integrado de Riscos (compliance) e da Área de Validação de Modelos (AVIM), a fim de identificar possíveis melhorias operacionais de forma contínua. A Auditoria Interna faz a avaliação de metodologia, governança, relatórios gerenciais e adequação quanto a normas internas e externas.

Adicionalmente, o processo de criação de produtos e serviços conta com o parecer de risco socioambiental e de outras dependências envolvidas, visando à identificação e ao gerenciamento dos riscos.

No que tange aos mecanismos de reclamação, informamos que não se aplica ao RSA considerando que não gerenciamos o Fale Conosco disponível no *site* Bradesco Sustentabilidade.

Com relação aos exemplos de projetos/transações aos quais as normas foram aplicadas, divulgamos no *site* Bradesco Sustentabilidade os seguintes casos:

- Ao avaliar o financiamento de um porto no Brasil sob os critérios dos Princípios do Equador, identificamos riscos socioambientais relevantes, como a necessidade de reassentamento das comunidades afetadas e a regularização de terras, bem como possíveis interferências negativas sobre a atividade pesqueira da região. Nesse sentido, em atendimento aos padrões de desempenho da International Finance Corporation (IFC), realizamos visita técnica ao empreendimento, juntamente com o consórcio de bancos, e exigimos a apresentação de novos planos para mitigação dos riscos, assim como a ampliação dos compromissos de melhorias sobre os processos de gerenciamento dos riscos. O cliente atendeu às exigências, contribuindo positivamente para a redução dos riscos socioambientais e, assim, procedeu-se com o financiamento.

- Ao analisar o financiamento de um conjunto de pequenas centrais hidrelétricas, foi constatada a sua implantação com a licença ambiental de instalação vencida. Também havia a existência de ação civil pública quanto ao processo de licenciamento ambiental, danos irreversíveis em cavidades naturais sem autorização e sem a conclusão de estudos ambientais, além de supressão de vegetação em Área de Proteção Ambiental Permanente (APP), em desacordo com a autorização obtida. Diante dos potenciais riscos apresentados e considerando que os planos de mitigação propostos pela usina não se mostraram adequados frente aos possíveis impactos socioambientais, a Organização não prosseguiu com o financiamento.
- Ao avaliar a proposta de crédito para uma usina hidrelétrica, procuramos verificar o andamento dos trabalhos de atendimento às comunidades reassentadas e regularização de terras, entre outros aspectos ambientais. Observando os padrões de desempenho do IFC, realizamos visita técnica ao empreendimento, juntamente com o consórcio de bancos, e atestamos as ações que garantem o fornecimento de água potável a essas comunidades, bem como as melhorias realizadas em relação às novas residências destinadas ao reassentamento. Ficou constatado que o cliente atendeu às exigências estabelecidas pelo órgão ambiental, contribuindo positivamente para a redução dos riscos socioambientais e, dessa forma, a Organização concedeu o crédito pleiteado.

Em relação ao tema de direitos humanos, o Bradesco possui mecanismo (restritivo/específico) que possibilita a identificação

e a avaliação de clientes e fornecedores com indícios de envolvimento com trabalho forçado ou análogo ao escravo, e acidentes de trabalho, que representam risco elevado do ponto de vista legal, operacional e reputação, independente da natureza e do valor da operação. Adicionalmente, quando a operação envolve financiamentos ou assessoria a projetos, o tema também é avaliado para assegurar que estes incorporem práticas seguras de direitos humanos, por meio de *checklists* inspirados nos Princípios do Equador e na Norma de Risco Socioambiental do Bradesco.

Nosso processo de criação de produtos e serviços conta com o parecer de risco socioambiental

Iniciativas

Manutenção de renda para produtores rurais impactados em projeto de usina hidrelétrica: solicitação de financiamento a um projeto de usina hidrelétrica, cuja implementação costuma provocar impactos negativos relacionados ao alagamento de áreas. Com a potencial perda de áreas de cultivo, pequenos produtores ou comunidades correm o risco de perder seus meios de subsistência e geração de renda, o que pode representar uma ameaça aos direitos humanos. Ao avaliar o financiamento para a instalação de uma usina hidrelétrica, a organização identificou impactos às famílias de pequenos produtores rurais que teriam suas terras alagadas. Como medida mitigadora, porém, foi apresentada uma solução voltada para a manutenção de renda dos produtores rurais afetados pelo alagamento de parte de suas terras. O empreendedor propôs aos atingidos, participação acionária na usina hidrelétrica. Dessa forma, ao longo de toda a vida útil do empreendimento, os produtores irão receber parte dessa geração de caixa, decorrente da venda de energia. O fato atrelado à verificação das ações e a programas de mitigação dos demais riscos socioambientais fez com que a Organização aprovasse a operação.

Comunidades remanescentes de quilombos em projeto de linha de transmissão de energia: operação de financiamento, cuja instalação pode impactar as comunidades tradicionais localizadas ao longo de seu traçado e o patrimônio cultural ou arqueológico. Essas interferências, se não forem gerenciadas de acordo com boas práticas socioambientais, podem violar os direitos humanos. Ao avaliar o financiamento para a instalação de uma linha de transmissão, a Organização identificou a existência de comunidades remanescentes de quilombos certifi-

cadas e vários sítios arqueológicos nos municípios de abrangência do empreendimento, além da interceptação de áreas prioritárias para a conservação nos biomas Catinga, Amazônia e Cerrado. Foi observado, porém, rigor no processo de consulta livre, prévia e informada junto às comunidades afetadas, bem como a devida elaboração de Projeto Básico Ambiental Quilombola, com a diretriz de envolver ativamente as comunidades locais no planejamento e execução das medidas propostas para reconhecer e valorizar a cultura e meios de produção quilombolas. Notou-se também que o tema de direitos humanos está incorporado nos programas propostos. Desse modo, a Organização aprovou a operação.

Utilização de drones em áreas de conflito: operação de crédito para uma empresa do setor de armamentos, cuja atividade pode associar-se ao crime, ao terrorismo e ao conflito armado em áreas civis, quando não há os devidos controle e registros das vendas. Tais usos de armas e equipamentos de defesa podem representar violações aos direitos humanos. Ao analisar a concessão de crédito a uma empresa do setor de armamentos, foi identificada a notícia sobre a utilização de drones produzidos pelo controlador da empresa no exterior durante um bombardeio a populações civis em área de conflito armado. Não foram obtidos esclarecimentos do cliente em relação às notícias, bem como sobre seus processos de controle de vendas. Em razão dos riscos identificados da associação do cliente a possíveis violações aos direitos humanos e a ausência de visibilidade sobre os controles existentes, a Organização não concedeu o crédito pleiteado. Parecer: esse caso foi considerado de altíssimo risco socioambiental.

IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA DE FINANCIAMENTO DE PROJETOS E NEGÓCIOS

AVALIAÇÃO DE PROJETOS/NEGÓCIOS	2016 ¹	2017	2018
Número total de projetos/negócios	843	1.709	1.703
Número de projetos/negócios avaliados	843	1.709	1.703
Percentual do total de projetos/negócios avaliados	100%	100%	100%
Número de projetos/transações aprovados com ressalvas	12	296	275
Percentual do total de projetos/negócios aprovados com ressalvas	2%	17%	16%
Número de projetos/transações aprovados	582	1.209	1.339
Percentual do total de projetos/negócios aprovados	81%	71%	79%
Número de projetos/transações não aprovados	123	204	89
Percentual do total de projetos/negócios não aprovados	17%	12%	5%

¹ Diferença no ano de 2016 de 138, refere-se às análises classificadas como impossibilitado, portanto, não é contabilizado. É necessário frisar que entre os anos houve mudança de metodologia.

SEGUROS GRI 201-2

A Bradesco Seguros entende que os riscos de catástrofe e ambientais, assim como os financeiros e de negócios, fazem parte do processo de administração das empresas, e, além disso, enxerga a questão das mudanças climáticas, principalmente nos ramos elementares, como uma das tendências do mercado brasileiro de seguros.

A estrutura de gestão de riscos do Grupo Bradesco Seguros tem como principal objetivo assegurar que os riscos aos quais está exposta sejam devidamente identificados, analisados, mensurados, tratados e monitorados. Está inserido nesse contexto o índice de solvência, ou seja, riscos regulatórios, como o de subscrição, operacional, mercado e crédito, por meio do Capital Mínimo Requerido (CMR), comparativo com o PLA individual de cada empresa e de forma consolidada do Grupo. Além disso, o desafio da área responsável é garantir a existência de processos formais e difundir a cultura de gestão de riscos no âmbito corporativo, buscando assegurar a existência de normas, critérios, controles e procedimentos que garantam ao Grupo o adequado nível de gerenciamento de risco, bem como a existência de estratégia e de planos de ação para situações de crise.

Anualmente, a estrutura de gestão de riscos da Bradesco Seguros realiza o cálculo do risco de catástrofe das empresas Bradesco Auto/RE, Bradesco Vida e Previdência e Bradesco Saúde.

Está nos planos do Grupo Bradesco Seguros estabelecer processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar as exposições a riscos que contemplam os aspectos sobre mudança climática.

Na Bradesco Auto/RE, as áreas de Produto, Atendimento ao Cliente e Sinistro têm políticas específicas voltadas para a cobertura de eventos decorrentes do aquecimento global e de atendimento célere ao segurado em caso de intempéries.

O risco devido às mudanças climáticas identificado é o aumento no número de sinistros relacionados a intempéries, impactando no aumento da sinistralidade na carteira de automóveis e ramos elementares em decorrência de alagamentos e vendavais, o que pode gerar redução do lucro se não houver correta mensuração da quantidade de sinistros.

Como oportunidade motivada por mudanças climáticas, cita-se uma maior procura do cidadão para cobertura desses riscos, gerando aumento nas vendas de seguros de auto e ramos elementares, em decorrência de alagamentos e vendavais, o que aumenta o lucro em função da cobrança adequada do valor do prêmio aos clientes.

Gestão de Ativos

SUSTENTABILIDADE NA BRAM

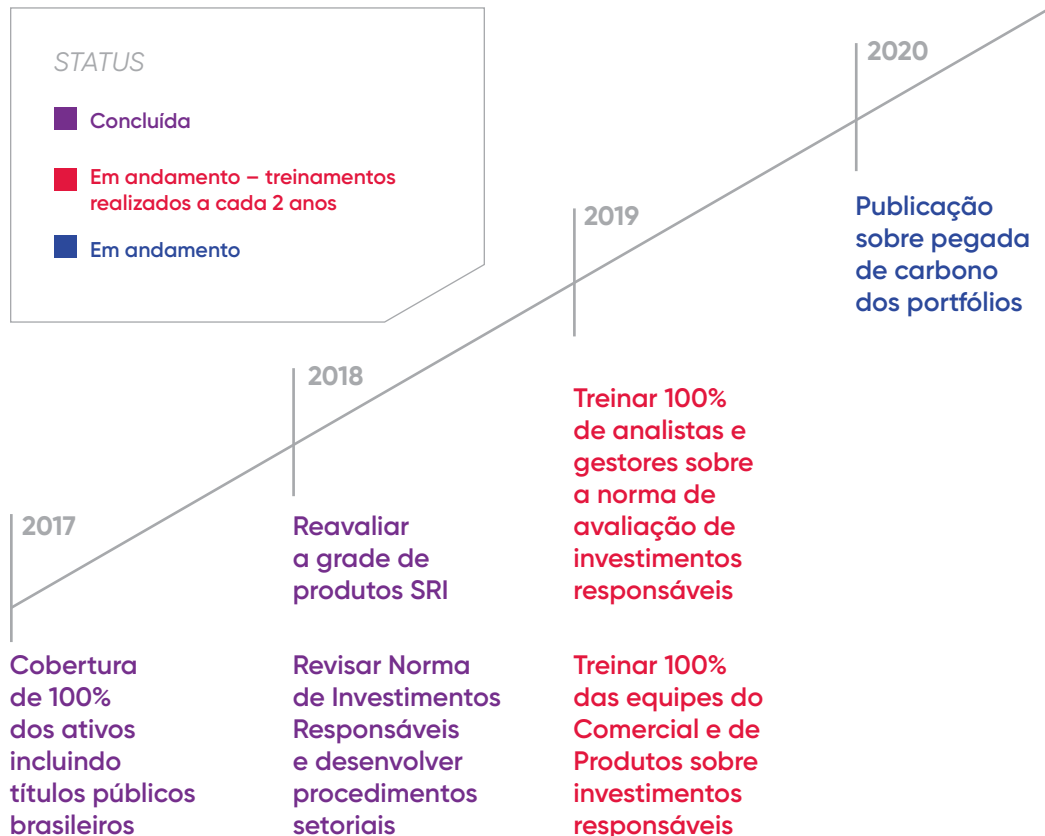
Signatária dos Princípios para o Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI, na sigla em inglês), a Bradesco Asset Management (BRAM) apresenta processos e metodologias que consideram a avaliação de riscos, oportunidades e impactos potenciais das questões ASG (ambiental, social e de governança corporativa) sobre o desempenho de seus ativos desde 2013.

A BRAM possui metodologia de análise ASG para títulos privados e públicos. No caso dos títulos privados, são considerados os temas materiais de cada setor para identificar os riscos e as oportunidades que as companhias enfrentam. Para os títulos públicos, a metodologia considera indicadores que mensurem a qualidade regulatória e as políticas públi-

cas para um bom atendimento à população em serviços básicos, conservação da natureza e redução de desigualdade social. Desta maneira, aspectos socioambientais estão incorporados nos negócios da BRAM, cuja missão é proporcionar retornos superiores e sustentáveis na gestão de investimentos dos clientes. Em 2018, a área detinha R\$ 606,8 bilhões sob sua gestão, sendo R\$ 603,5 bilhões com avaliação que considera questões ASG, o que representa 99,4% do total de ativos, ampliando significativamente o percentual analisado desde o início do processo de integração de aspectos ASG à avaliação de ativos (*leia mais na p. 67*).

Para os próximos anos, a BRAM estabeleceu as seguintes metas relacionadas à sustentabilidade:

METAS DA BRAM PARA GESTÃO DE ATIVOS



Ações em 2018

A BRAM realizou uma pesquisa sobre as mudanças climáticas com todas as empresas do seu universo de investimento de renda variável. O objetivo foi compreender quais são as empresas que já estão se preparando para os atuais e futuros riscos advindos da interferência do clima nos negócios.

Das 118 companhias que receberam o questionário, 34% responderam. Das respondentes, somente 28% possuem metas e demonstram resultados efetivos das iniciativas de redução de emissões e apenas 23% incorporam o tema das mudanças climáticas na matriz de riscos corporativos. O dado positivo é demonstrado por 95% das empresas que afirmaram realizar alguma ação relacionada a mudanças climáticas e 78% disseram que realizam inventário de emissões de gases de efeito estufa e fazem investimentos para a redução de suas emissões.

Por fim, os fenômenos naturais, como enchente, tempestade e seca foram os principais riscos listados pelas companhias (veja lista completa na tabela abaixo).

95%

das empresas pesquisadas afirmaram realizar alguma ação relacionada a mudanças climáticas

RISCOS MAPEADOS PELAS COMPANHIAS

EMPRESAS (%)

Enchente	53%
Tempestade	50%
Seca	50%
Stress hídrico	48%
Paralisação das operações	15%
Alterações nas legislações	13%
Precificação de carbono	13%
Disseminação de doenças	13%
Instabilidade no fornecimento e volatilidade nos custos de energia	10%
Não mapeia os riscos	10%
Migração populacional	5%
Desertificação	3%

Para 2019

A BRAM continuará com seu objetivo de engajar as companhias em relação ao tema das mudanças climáticas e demais temas relacionados ao desenvolvimento sustentável



Reconhecimentos

Guia Onde Investir 2019

Publicado pela revista *Exame*, a BRAM foi eleita em dezembro de 2018 a Melhor Gestora de Fundos de Renda Variável e a Melhor Gestora de Varejo, com 11 fundos classificados com 5 estrelas.

Top Asset 2018

Ranking da revista *Investidor Institucional*, a BRAM conquistou o primeiro lugar nas categorias: Maior Gestora de Previdência Aberta; Maior Gestora de Seguradoras; Maior Gestora de Capitalização; e Maior Gestora de Corporate, além de alcançar a liderança entre os Gestores Privados.

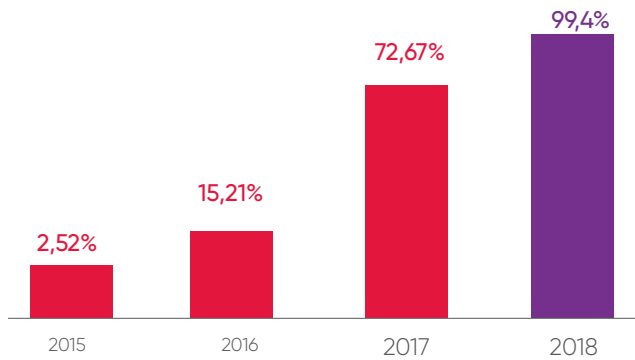
Melhores Fundos para Institucionais

A revista *Investidor Institucional* classificou 39 fundos como Excelentes.

Troféu Benchmark

A revista *Investidor Institucional* concedeu o prêmio à BRAM.

PERCENTUAL DO AuM¹ COM AVALIAÇÃO ASG



¹ Assets under Management.

METODOLOGIA DE ANÁLISE

GRI 103-1, 103-2, 103-3

Com objetivo de entender a exposição aos riscos e oportunidades da sustentabilidade, a BRAM possui metodologia ASG setorial, em que são definidos pesos diferentes para os aspectos ambiental, social e governança corporativa, de maneira transversal a todas as classes de ativos (renda variável, renda fixa – títulos privados e públicos – e fundos de investimentos).

A metodologia foi definida pelos analistas financeiros setoriais em conjunto com consultoria especializada em sustentabilidade. Não são feitas separações por região, portes e setores.

Nosso fluxo de análise se baseia em informações públicas e no contato próximo com as empresas para elaboração de um *rating* ASG, que também é monitorado.

Para os fundos socialmente responsáveis, realizamos filtro positivo dos ativos, priorizando aqueles que demonstram estar mais bem preparados para os desafios da sustentabilidade. Para os demais fundos da BRAM (carteiras de renda variável e renda fixa), a análise de riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança corporativa (ASG) é subsídio para os gestores no momento de alocação dos recursos, bem como uma das maneiras de exercer seu dever fiduciário. Essa atuação permite aproximação das companhias que investem, propondo melhorias que beneficiarão o retorno a todos os *stakeholders*.

A BRAM ainda possui uma Norma de Investimentos Responsáveis que consolida as iniciativas realizadas, considerando: integração das questões ASG à análise e gestão de ativos; exercício do direito ao voto; engajamento de empresas investidas; relacionamento com partes interessadas; e transparência e prestação de contas. GRI FS15

O engajamento com as empresas investidas sobre questões ambientais, sociais e/ou de governança corporativa é conduzido pela área de análise de investimentos e conta com a participação dos gestores das carteiras. Em 2018, o número de empresas engajadas somou 118, o que representa 100% do total de empresas do universo de cobertura da BRAM. GRI FS10

DIVISÃO DO AuM NO FINAL DE 2018¹ GRI FS11

0,15%

do total de ativos foi investido em companhias que podem ocasionar dependência química e/ou riscos ou danos à saúde

1,39%

do total de ativos foi investido em companhias que produzem ou comercializam produtos de combustíveis fósseis

0,16%

do total de ativos foi investido em companhias que podem ocasionar riscos à saúde ou à segurança alimentar e nutricional

¹ Critério utilizado pela organização para o filtro positivo e negativo: empresa líder (*best in class*).

POLÍTICAS PARA O BOM DESENVOLVIMENTO E VENDA DE PRODUTOS E SERVIÇOS FINANCEIROS

GRI FS15

- ▲ Política, princípios e/ou códigos de conduta
- Descrição e escopo
- ≡ Mecanismos existentes para assegurar que essas políticas, princípios e/ou códigos de conduta estão sendo implementados e/ou executados
- ✓ Departamento(s) que garantirá a implementação dessas políticas, princípios e/ou códigos de conduta
- 📍 Localização da divulgação pública dessas políticas, princípios e/ou códigos de conduta

▲ ANÁLISE DO PERFIL DO INVESTIDOR

→ Em 1º de julho de 2015, entrou em vigor a Instrução Normativa da CVM nº 539, que dispõe sobre o dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações, recomendados por instituições financeiras, ao perfil do cliente. A instrução exige que os gerentes das Agências e os especialistas de investimentos, ao recomendarem produtos, realizarem operações ou prestarem serviços, verifiquem sua adequação ao perfil do cliente. Assim, os clientes pessoa física e jurídica deverão obrigatoriamente passar pelo processo de Análise de Perfil do Investidor (API), salvo nos casos de dispensa conforme regulação. O processo de API permite identificar o perfil do cliente antes da aplicação dos seus recursos, bem como possíveis divergências entre o perfil do investidor e a sua carteira, possibilitando a comunicação da situação ao cliente para análise e tomada de decisões

≡ É utilizado sistema que possibilita identificar o perfil do investidor e efetuar a gestão e a manutenção das informações obtidas por meio do Questionário API, disponível na intranet corporativa

✓ Departamento de Investimentos

📍 Processo normatizado e disponível para consulta na intranet corporativa para os colaboradores, Internet Banking e *mobile* para clientes

▲ INSTRUÇÃO BACEN Nº 4539 PRÉ-VENDA E PÓS-VENDA

→ Reconhecer o cliente como razão da existência da Organização Bradesco e considerar que sem confiança como fundamento não há relação cliente/empresa que possa ser duradoura, especialmente em um mercado competitivo. São valores e princípios estabelecidos no Código de Conduta Ética da Organização Bradesco. Essa norma, em conjunto à Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, tem o intuito de intensificar tais valores e princípios do Código de Ética, bem como estabelecer procedimentos, responsabilidades e diretrizes que assegurem o tratamento transparente, justo, equitativo, com prestação de informações claras e precisas aos clientes e usuários, em aderência ao estabelecido na Resolução nº 4.539 do Banco Central do Brasil, divulgada pelo Conselho Monetário Nacional, em 24 de novembro de 2016

≡ O processo de monitoramento e acompanhamento visa assegurar o cumprimento à Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários, e dessa Norma, devendo ser realizado em todas as etapas envolvidas na rotina de relacionamento com clientes, abrangendo, portanto, as etapas de concepção de produtos e serviços, prospecção, oferta e recomendação, contratação, manutenção e extinção de relações contratuais. O mecanismo de monitoramento deve ser baseado, minimamente, em métricas, indicadores e níveis de tolerância/criticidade. Toda a documentação relacionada ao processo de monitoramento e acompanhamento deve ficar disponível para avaliações e testes das auditorias internas e externas, bem como pelos controles internos estabelecidos e ao Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE). Também devem ser mantidos à disposição do Banco Central pelo prazo mínimo de cinco anos: todos os dados envolvidos, os registros e as informações relativas aos mecanismos de controle, processos, testes e trilhas de auditoria

✓ No âmbito organizacional, o departamento responsável pela implantação é o DCCE. Em produtos que sejam de investimentos, o Departamento de Investimentos é responsável e reporta para o DCCE

📍 Processo normatizado e disponível para consulta na intranet corporativa para os colaboradores

▲ GOVERNANÇA ESTABELECIDA PARA A ELABORAÇÃO DE CARTEIRA RECOMENDADA DE INVESTIMENTOS

→ A governança do processo de elaboração das carteiras recomendadas é realizada pelo Departamento de Investimentos mensalmente, envolvendo a Tesouraria, BRAM, DEPEC e Corretora para analisar e interpretar dados/fatos econômicos, visando à geração de um portfólio ótimo por classe de ativo e segmento, considerando o perfil de investidor dos clientes

≡ Esse portfólio é submetido ao Comitê Executivo de Investimentos

✓ Departamento de Investimentos

📍 Intranet corporativa para os colaboradores, Internet Banking e *mobile* para clientes

BRADESCO SEGUROS

▲ TREINET DE CAPITALIZAÇÃO

→ Para os gerentes das agências, há *treinets* desenvolvidos com informações de Capitalização

≡ *Treinet* obrigatório para todos os gerentes que realizam vendas de Capitalização

✓ RH

📍 Intranet

▲ CÓDIGO DE CONDUTA SETORIAL DO GRUPO BRADESCO SEGUROS E DA BSP EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS

→ Elevar o nível de confiança e de solidariedade entre os administradores, os funcionários e os colaboradores do Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários S.A., bem como orientá-los na direção

do melhor relacionamento com todos os nossos públicos de interesse

≡ Comitê de Conduta Ética

✓ Área de Controles Internos e Compliance e Recursos Humanos do Grupo Bradesco Seguros

📍 Site institucional e intranet corporativa

▲ ESTRUTURA DE COMITÊS E COMISSÕES DO GRUPO BRADESCO SEGUROS

→ Assegurar que as tomadas de decisão aconteçam nos fóruns devidos, de acordo com as alçadas e atribuições a eles designados

≡ Entity Level Control (ELC)

✓ Secretaria Geral, Área de Controles Internos e Compliance, áreas assessoras dos comitês e comissões

📍 Sistema Normativo da Organização Bradesco

VOTAÇÃO

A BRAM possui uma Política de Direito de Voto para os fundos e carteiras de investimentos geridos/administrados internamente, que visa estabelecer os requisitos mínimos, os princípios e os procedimentos que norteiam a atuação nos casos de votação em assembleias gerais das companhias, resguardando os interesses dos clientes.

O monitoramento é diário para as convocações de assembleias das companhias e, semanalmente, a BRAM delibera em comissão as participações e orientações de voto em cada uma das assembleias elencadas como relevantes. Ressalta-se que é obrigatório o comparecimento da BRAM quando a participação total dos fundos sob a sua gestão for acima de 5% do capital social da companhia e/ou quando algum fundo possuir mais que 10% de seu patrimônio no ativo em questão.

Priorizando a transparência e cumprindo o dever fiduciário com os clientes, todos os votos em assembleias da BRAM estão divulgados no *site*.

Saiba+

Acesse a aba "Governança" no *site* www.bradescoasset.com.br



Governança Corporativa

Gestão responsável

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Foco na transparência, no respeito aos acionistas e na responsabilidade corporativa

Ao longo desses 75 anos, aperfeiçoamos constantemente nosso sistema de gestão com transparência, respeito aos acionistas, prestação de contas e responsabilidade corporativa, sempre buscando integrar os aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais.

A estrutura de nossa governança está fundamentada na Assembleia Geral de Acionistas, no Conselho de Administração e na Diretoria Executiva. O modelo permite total soberania da Assembleia de Acionistas nos processos de tomadas de decisões, com a prerrogativa de deliberar sobre todos os negócios em que estamos envolvidos, assim como eleger os participantes dos Conselhos de Administração e Fiscal.

No Conselho de Administração, contamos com a experiência de ex-executivos, enriquecida durante a carreira em razão do sistema de rodízio de funções durante o período em que atuaram no Grupo, adquirindo conhecimento em diversas áreas da gestão. Adotamos também uma Política de

Sucessão e Nomeação de Administradores que regula o processo de indicação de candidatos para possíveis vagas na Diretoria e no Conselho de Administração. Outro recurso de governança que adotamos é a adesão ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Finalmente, destacamos que somos associados mantenedores do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Nossas ações são negociadas em bolsas de valores no Brasil desde 1946, no mercado norte-americano a partir de 1997, e na Europa desde 2001. Na B3, estamos listados no Nível 1 de Governança Corporativa. [GRI 102-5](#)

Os processos formais de tomada de decisão no Bradesco são construídos colegiadamente, por meio da inter-relação entre os órgãos administrativos e assessores, tendo como referências a transparência e o respeito no relacionamento com acionistas, funcionários, colaboradores e demais partes interessadas.

Na página seguinte, está a descrição de nossa estrutura de governança corporativa, sobre a qual se baseia o processo de tomada de decisão:

Reconhecimento

O Bradesco venceu o prêmio como melhor empresa em Governança Corporativa do guia As Melhores da Dinheiro 2018, concedido pela revista *IstoÉ Dinheiro*

Assembleias Gerais

Em nossa estrutura de governança, a Assembleia Geral de Acionistas é o órgão máximo e soberano de deliberações, tendo poderes para: decidir sobre quaisquer negócios relativos ao objeto social da Sociedade; eleger os membros do Conselho Fiscal, ao qual compete fiscalizar todos os atos dos administradores; e eleger os membros do Conselho de Administração.

Para participarem das Assembleias Gerais, que são presididas pelo Presidente do Conselho de Administração ou seu substituto estatutário ou, ainda, por pessoa indicada pelo Presidente do Conselho em exercício, os acionistas devem comprovar a quantidade e espécie das ações preferenciais (PN) ou ordinárias (ON) de que são titulares. De acordo com a legislação brasileira, apenas os acionistas detentores de ações ordinárias têm direito de voto nas Assembleias Gerais. No entanto, para os casos de eleição de membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, a legislação prevê a possibilidade dos acionistas preferencialistas e ordinaristas minoritários elegerem seus candidatos.

Os acionistas podem participar das Assembleias de três formas: presencialmente; por meio do Boletim de Voto a Distância; ou representados por meio de procuração, nos termos da legislação vigente.

O Bradesco disponibiliza Manual para Participação nas Assembleias Gerais com, no mínimo, 30 dias de antecedência, com informações sobre as matérias a serem tratadas, bem como orientações para o exercício de direito de voto.

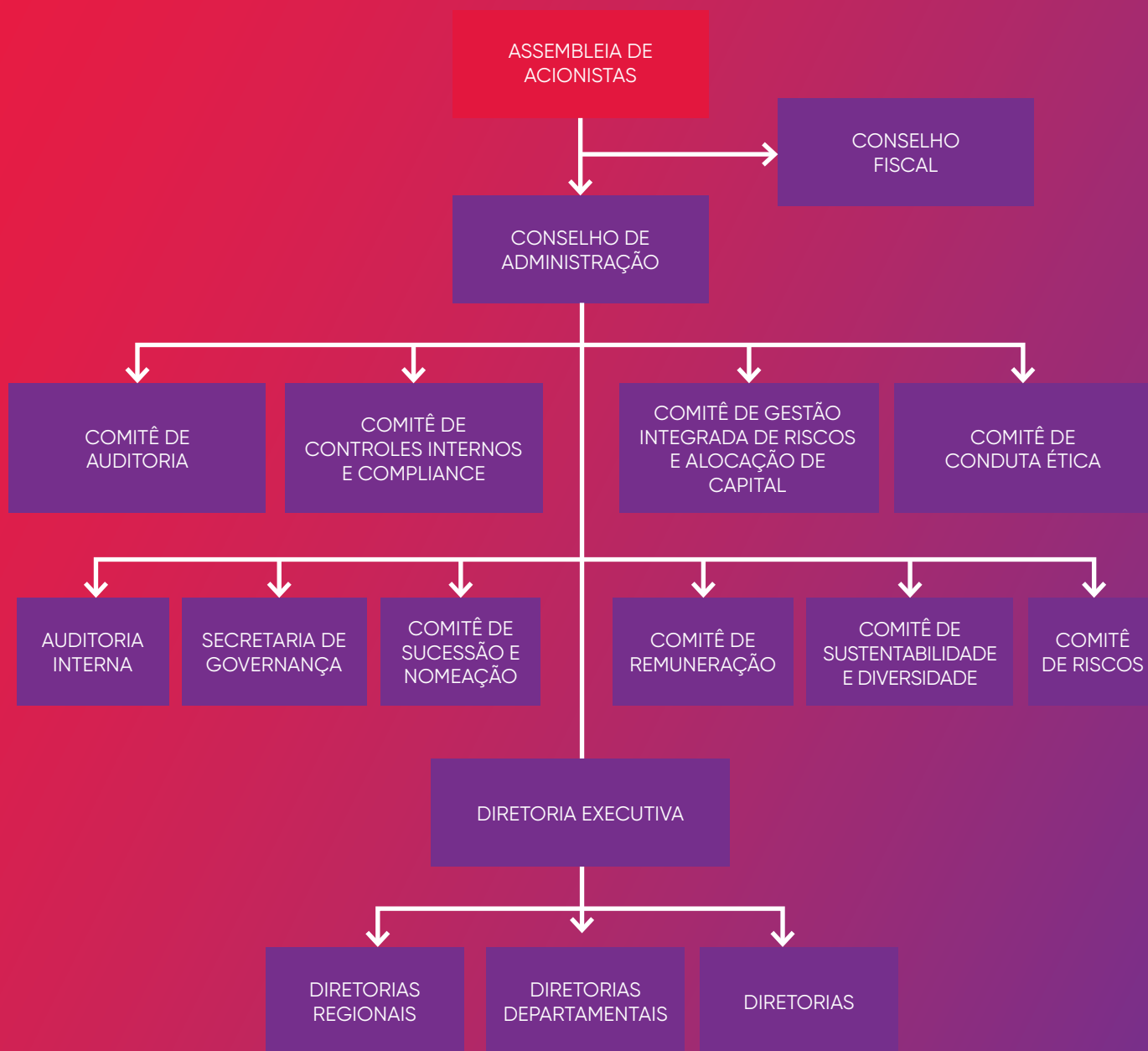
Quaisquer assuntos relacionados às Assembleias Gerais podem ser tratados por meio do canal de comunicação governancacorp@bradesco.com.br, disponível no *site* de Relações com Investidores.

As Assembleias Gerais ocorridas em 2018 contaram com a participação de acionistas, representando aproximadamente 83,96% das ações ON e 46,66% das ações PN, as quais deliberaram, principalmente, sobre: contas; eleição e remuneração dos administradores; distribuição do resultado; aumento de capital, com bonificação de 10% em ações; bem como alterações estatutárias referentes à mudança no prazo de mandato dos administradores, de um para dois anos, padronização do limite de idade para todos os diretores, dentre outras.

SAIBA+

As diretrizes de nossa Política de Governança Corporativa estão acessíveis no [site](#) de Relações com Investidores

Estrutura de governança GRI 102-18



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Órgão de deliberação colegiada, o Conselho de Administração do Bradesco é composto por oito membros externos – assim classificados de acordo com Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) –, eleitos pela Assembleia Geral de Acionistas, com mandato de dois anos, podendo ser reeleitos. Não há membros suplentes, nem limite de idade para o exercício da função de conselheiro. Além do Código do IBGC, as diretrizes da Securities and Exchange Commission (SEC) também servem de parâmetro para a atuação do Órgão.

Dentre suas atribuições, destacamos:

- Fixar a orientação estratégica da sociedade, com a finalidade de, dentro das melhores práticas de governança corporativa, proteger e maximizar o retorno do investimento dos acionistas;
- Eleger e/ou destituir os membros da Diretoria;
- Avaliar o desempenho e a gestão do Diretor-Presidente, no exercício do seu mandato;
- Escolher e/ou destituir os Auditores Independentes.

O Conselho de Administração reúne-se ordinariamente seis vezes por ano e, extraordinariamente, sempre que necessário. Em conformidade com o Regimento Interno do Órgão, em 2018, a participação média dos membros às reuniões foi de 81%.

Os membros do Conselho escolhem entre si o presidente e o vice-presidente, não podendo o presidente atuar como CEO, exceto em situações específicas, no prazo máximo de 180 dias, conforme prevê o Estatuto Social.

SAIBA+

O Regimento Interno do Conselho e o perfil completo dos conselheiros estão disponíveis no [site de Relações com Investidores](http://site.de.Relacoes.com.Investidores) (banco.bradesco/ri)

MINIPERFIS DOS MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Luiz Carlos Trabuco Cappi – Presidente (membro externo)

Graduado em Filosofia com pós-graduação em Sociopsicologia. Iniciou sua carreira no Bradesco em 1969. Entre 2003 e 2009, ocupou a Presidência do Grupo Bradesco Seguros. Foi CEO do Banco Bradesco de março de 2009 a março de 2018, acumulando o cargo de Vice-Presidente do Conselho de março de 2014 até outubro de 2017, quando foi alçado a Presidente do Conselho de Administração.

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme – Vice-Presidente (membro externo)

Graduado em Direito. Iniciou a carreira no Banco em 1957. De 1999 a 2009, exerceu a função de Diretor Executivo Gerente, sendo eleito Conselheiro de Administração em 2009. A partir de outubro de 2017, passou a ocupar o cargo de Vice-Presidente do Conselho de Administração.

Denise Aguiar Alvarez (membra externa)

Graduada em Pedagogia com mestrado em Educação. Representante da Família Aguiar, exerce funções na alta administração de Sociedades Controladoras do Banco, como a Cidade de Deus – Companhia Comercial de Participações, a BBD Participações S.A. e a Fundação Bradesco. Em 1990, foi eleita membra do Conselho de Administração do Banco, cargo que ocupa atualmente.

João Aguiar Alvarez (membro externo)

Graduado em Agronomia. Também representante da Família Aguiar, exerce funções na alta administração de Sociedades Controladoras do Banco como a Cidade de Deus – Companhia Comercial de Participações, a BBD Participações S.A. e a Fundação Bradesco. Em 1990, também foi eleito membro do Conselho de Administração do Banco, cargo que ocupa atualmente.

Milton Matsumoto (membro externo)

Graduado em Administração. Iniciou a carreira no Banco em 1957. De 1999 a 2011, exerceu a função de Diretor Executivo Gerente, sendo eleito Conselheiro de Administração em 2011, função que exerce atualmente.

Alexandre da Silva Glüher (membro externo)

Graduado em Ciências Contábeis e Administração. Iniciou a carreira no Banco em 1976. Em 2010, foi eleito Diretor Executivo Adjunto e, em 2012, Diretor Executivo Gerente. De 2014 a 2018, exerceu a função de Diretor Vice-Presidente Executivo. Em 2018, foi eleito Conselheiro de Administração, cargo que ocupa atualmente.

Josué Augusto Pancini (membro externo)

Graduado em Matemática com pós-graduação em Economia de Empresas na Área Financeira. Iniciou a carreira no Bradesco em 1976. Em 2010, foi eleito Diretor Executivo Adjunto e, em 2012, Diretor Executivo Gerente. Em 2014, foi promovido a Diretor Vice-Presidente Executivo. De 2018 a 2019, acumulou o cargo de membro do Conselho de Administração. A partir de janeiro de 2019, passou a ocupar somente o cargo de conselheiro.

Maurício Machado de Minas (membro externo)

Graduado em Engenharia Elétrica. Iniciou a carreira no Banco em 2009. Em 2009, foi eleito Diretor Executivo Gerente e, em 2014, Diretor Vice-Presidente Executivo. De 2018 a 2019, acumulou o cargo de membro do Conselho de Administração. A partir de janeiro de 2019, passou a ocupar somente o cargo de conselheiro.

DIRETORIA

O Conselho de Administração é responsável por eleger a nossa Diretoria, que tem mandato de dois anos, quando seus membros podem ser reeleitos. Reúnem-se ordinariamente a cada semana e quando há necessidade de realizar reuniões extraordinárias. Sua principal atribuição é executar a estratégia estabelecida pelo Conselho de Administração, assim como administrar e representar a sociedade.

Possui como Diretor-Presidente o Sr. Octávio de Lazari Junior, como CFO o Sr. André Rodrigues Cano e como CRO o Sr. Moacir Nachbar Junior. Todos compartilham o mesmo ambiente de trabalho, o que torna as decisões extremamente ágeis. Em 2018, a Diretoria realizou 119 reuniões. [GRI 102-24](#)

COMITÊS

Reforçando o processo de tomada de decisão colegiada, o Conselho de Administração é assessorado por oito comitês, sendo dois estatutários e seis não estatutários. Temos ainda diversos comitês executivos que auxiliam as atividades do Diretor-Presidente e da Diretoria Executiva. Cada órgão tem seu regimento próprio, no qual estão definidas funções, composição e periodicidade das reuniões. Os comitês contam ainda com o apoio das comissões, que se reúnem periodicamente.

8 comitês

assessoram o Conselho
de Administração

A estrutura de nossa governança está fundamentada na Assembleia Geral de Acionistas, no Conselho de Administração e na Diretoria Executiva

COMPOSIÇÃO E DESCRIÇÃO DOS COMITÊS

COMITÊS	OBJETIVO
Remuneração (estatutário)	Assessorar o Conselho de Administração na condução da política de remuneração dos administradores. Em 2018, houve 16 reuniões do Comitê
Auditoria (estatutário)	Recomendar e assessorar o Conselho de Administração em suas atribuições relacionadas ao acompanhamento das práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações financeiras da sociedade e de suas controladas, e na indicação da auditoria independente. Em 2018, os membros do Comitê se reuniram 302 vezes, destacando-se: duas com o Conselho de Administração; duas com o Conselho Fiscal; 81 com a Auditoria Externa; nove com a Ouvidoria; 51 com o Departamento de Controle Integrado de Riscos; 23 com os Departamentos de Contadoria Geral, Planejamento, Orçamento e Controle e com a Auditoria Interna (em conjunto); 17 com o Departamento de Compliance, Conduta e Ética; 50 com o Grupo Bradesco Seguros; 13 com o Departamento de Crédito; e duas vezes com o Departamento Jurídico
Conduta Ética	Propor ações quanto à disseminação e ao cumprimento dos Códigos de Conduta Ética da Organização Bradesco, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas anticorrupção e concorrencial, de modo a assegurar sua eficácia e efetividade. Em 2018, foram realizadas cinco reuniões
Controles Internos e Compliance	Assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de controles internos, mitigação de riscos e conformidade com normas aplicáveis à Organização Bradesco. Em 2018, o Comitê reuniu-se quatro vezes
Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital	Assegurar o cumprimento dos processos e políticas de gerenciamento de riscos da Organização; e assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao gerenciamento de riscos e de capital. Em 2018, ocorreram 19 reuniões do Comitê
Comitê de Riscos	Avaliar o arcabouço de gerenciamento dos riscos da Organização e, eventualmente, propor aperfeiçoamentos; e assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao gerenciamento de riscos e de capital. É composto por três membros, com mandato indeterminado, sendo dois conselheiros de Administração. Em 2018, o Comitê reuniu-se 10 vezes
Comitê de Sucessão e Nomeação	Assessorar o Conselho de Administração na condução da Política de Sucessão e Nomeação de Administradores e no processo de nomeação de Funcionários Qualificados, no âmbito da Organização Bradesco. Em 2018, foram realizadas 28 reuniões
Comitê de Sustentabilidade e Diversidade	Assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento de estratégias de sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas e conciliando as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade socioambiental. É coordenado pelo Presidente do Conselho de Administração. Em 2018, houve cinco reuniões, sendo quatro ordinárias e uma extraordinária

CONSELHO FISCAL

É um órgão permanente, composto por cinco membros efetivos e seus respectivos suplentes, sendo dois membros efetivos e seus respectivos suplentes eleitos por acionistas minoritários. Cabe aos membros fiscalizar os atos dos administradores e verificar o cumprimento de seus deveres legais e estatutários, em conformidade com a legislação. Em 2018, foram realizadas 80 reuniões.

AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO

A avaliação do Presidente do Conselho de Administração da Organização e do próprio Órgão, como colegiado, ocorre anualmente pelas acionistas controladoras, com base em critérios estabelecidos referentes ao estabelecimento das estratégias corporativas, à revisão dos planos e políticas de negócios e à supervisão das atividades da Diretoria. [GRI 102-28](#)

Essa avaliação foi instituída em 2006 e, em 2018, o processo foi reavaliado, passando a ser conduzido pelas Controladoras do Bradesco, com base em indicadores por elas estabelecidos. O Diretor-Presidente e os demais Diretores Executivos são avaliados pelo Conselho de Administração.

Além da avaliação para efeitos de eleição e sucessão, trimestralmente ocorre avaliação para fins de eventual pagamento de remuneração variável aos administradores. Em 2018, tanto a avaliação do Conselho de Administração quanto dos Diretores Executivos, para a eleição ou para o pagamento de remuneração variável, mostraram-se satisfatórias.

PROCESSO DE SUCESSÃO E NOMEAÇÃO

O processo de sucessão e nomeação de administradores, que engloba tanto o Diretor-Presidente quanto os demais Diretores Executivos e, também, os membros a serem indicados para compor o Conselho de Administração, consubstancia-se na aplicação das diretrizes da Política de Sucessão e Nomeação da Organização, cuja aplicabilidade é acompanhada pelo Comitê de Sucessão e Nomeação, com aprovação final de todo o processo pelo Conselho de Administração (no caso de Diretores) ou Assembleia Geral de Acionistas (no caso de membros do Conselho).

REMUNERAÇÃO DOS ADMINISTRADORES

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) aprovou a remuneração máxima a ser paga aos membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria. A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, nos termos da legislação vigente, não poderá ser inferior, para cada membro em exercício, a 10% da que, em média, for atribuída a cada Diretor. Na Organização, a Política de Remuneração dos Administradores da Organização Bradesco rege o assunto, garantindo que a prática de remuneração esteja relacionada aos objetivos que busquem a valorização da Organização, não incentivando comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias adotadas de curto, médio e longo prazos.

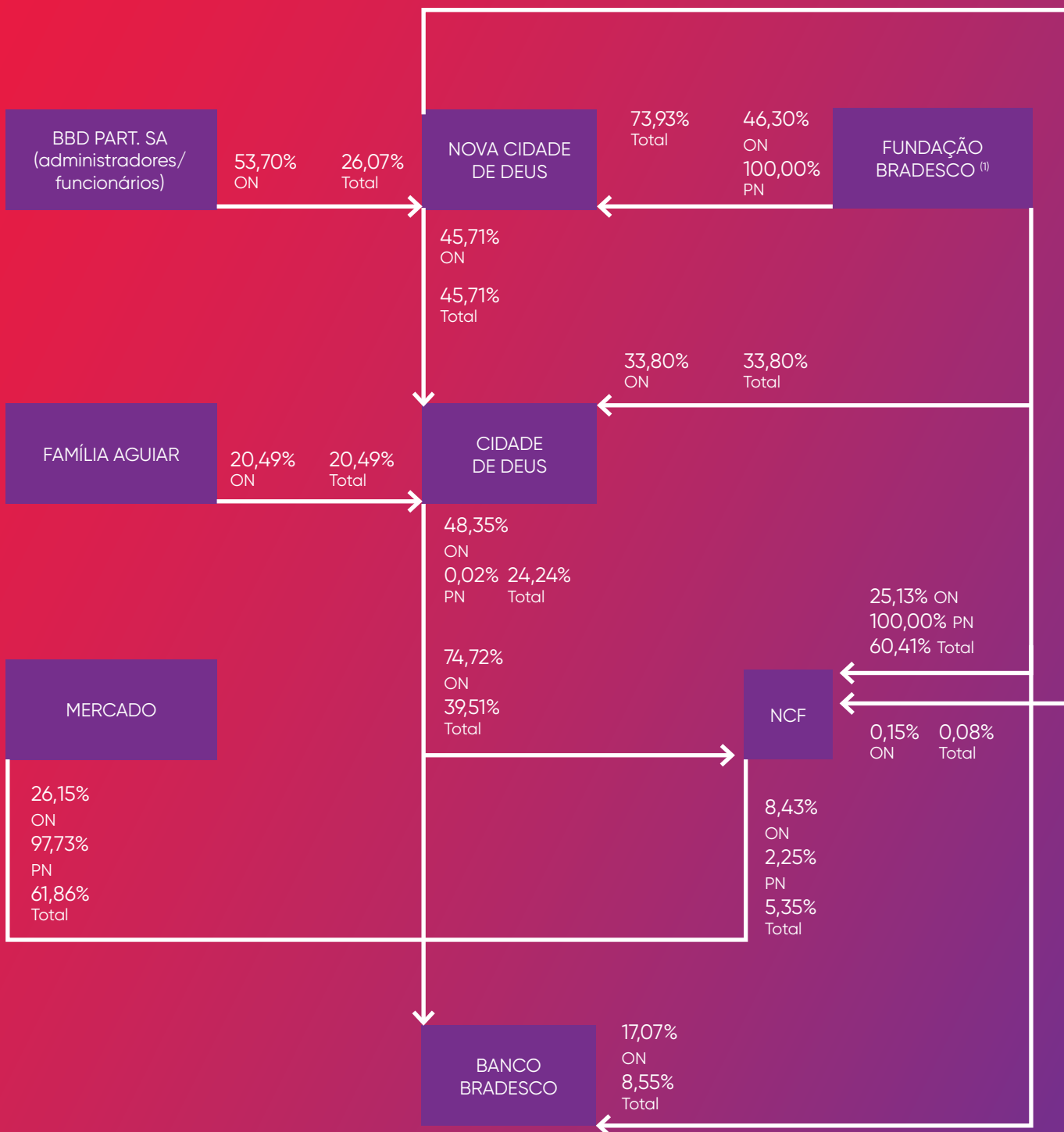
SECRETARIA DE GOVERNANÇA

Nossa Secretaria de Governança está subordinada ao Conselho de Administração, assessorando todos os órgãos de administração (Conselho e Diretoria), bem como o Conselho Fiscal, o Comitê Executivo de Divulgação, além de coordenar e instruir todo o processo das Assembleias Gerais de Acionistas e de divulgação de comunicados e fatos relevantes ao mercado. Também é responsável por realizar a gestão de temas relacionados a aspectos societários das companhias do Grupo.

SAIBA+

Informações sobre remuneração estão disponíveis no Formulário de Referência, nos moldes da Instrução CVM nº 480, disponível no [site](#) de Relações com Investidores do Bradesco e também no [site](#) da Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

Estrutura societária



1 A administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a Mesa Regedora da Fundação Bradesco, órgão deliberativo máximo dessa entidade.
Base: 31 de dezembro de 2018.

SUBSIDIÁRIAS

Implementamos uma política de governança corporativa unificada, na qual nossos executivos também compõem a Diretoria de nossas subsidiárias. Os órgãos das controladoras e das controladas são interdependentes. Os executivos que atuam nas subsidiárias apresentam periodicamente à alta administração as informações sobre o planejamento e os resultados obtidos, em reuniões ordinárias da Diretoria, nas quais participam representantes do Conselho de Administração.

Os comitês subordinados ao Conselho de Administração e o Conselho Fiscal trabalham com todas as controladas, prestando assessoramento à Administração e fiscalizando as atividades de toda a Organização.

Bradesco Saúde

A estrutura de governança da Bradesco Seguros está alinhada às melhores práticas de mercado, formada pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal e pelos Comitês de Auditoria, Estratégico e de Riscos Específicos. As decisões diárias dos nossos administradores e funcionários são guiadas pelos Códigos de Conduta Ética da Organização e Códigos de Conduta Ética Setoriais, fundamentais para fortalecer a cultura da Organização, legitimando as políticas e normas estabelecidas pelo Bradesco. Esses códigos também contribuem para assegurar a segurança e a confiança de clientes, parceiros e investidores.

O Grupo Bradesco Seguros ainda mantém uma estrutura de Comitês, que dá suporte à Administração, resguardando os mais elevados padrões éticos e de responsabilidade corporativa.

Ética e Compliance

ATUAÇÃO COM INTEGRIDADE

GRI 102-16, GRI 102-17

Nosso Código de Conduta Ética traz os procedimentos que garantem os princípios de integridade na atuação profissional para todos os nossos funcionários e administradores. Dentre outros temas, o Código aborda como deve ser tratada a questão de conflito de interesses na Organização, define os princípios de transparência, de valorização das pessoas e da responsabilidade socioambiental. Todos os integrantes do Banco têm acesso ao documento e recebem treinamento sobre o seu conteúdo.

A alta administração e todos os nossos funcionários estão comprometidos com o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis às atividades, bem como na forma de conduzir os negócios observando altos padrões de conduta e ética. Para garantir esses compromissos, há políticas, normas, processos e sistemas para o monitoramento de conduta, canais e mecanismos de tratamento de denúncias, além do Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE) designado para responder por todo o programa. Esses instrumentos são apoiados por Comitês ligados ao Conselho de Administração, como os de Conduta Ética, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Controles Internos e Compliance, e auxiliados por ações de treinamento e capacitação, desenvolvidos pela Universidade Bradesco (UniBrad) para todos os profissionais, voltados para os temas de Conduta, Controles e Compliance.

O regime da livre iniciativa e concorrência impõe às empresas, seus representantes, prepostos e funcionários conduzirem-se dentro de um ambiente de respeito e entendimento, zelando para que toda e qualquer forma de relacionamento, interno ou externo, enalteça a dignidade das pessoas, preserve a lealdade e assegure a transpa-

rência, indispensáveis à coexistência dos sentimentos de confiança e de boa-fé. O Código de Conduta Ética da Organização Bradesco tem dentre os seus valores o respeito à concorrência, sendo essa a base da presente Norma de Conduta Concorrencial.

CÓDIGOS SETORIAIS

Os Códigos de Conduta Ética Setoriais estabelecem padrões considerando as especificidades de cada atividade, como a de profissional de mercado financeiro e de capitais, de compras e das áreas de seguros.

CANAIS DE DENÚNCIAS GRI 102-17

Disponibilizamos canais formais para que nossos funcionários, colaboradores e público externo possam reportar casos de inconformidades com nosso Código de Conduta Ética.

De acordo com a Norma 01.810, os canais de denúncia são:

- **DCCE/Comitê de Conduta Ética:** etica@bradesco.com.br
- **Alô RH:** 0800 776 4240 / 3684 4240
- **Ouvidoria Corporativa:** 0800 727 9933
- **Comitê de Auditoria:** (11) 3684 -9110
- **Alô IGL (Intranet/Dependências/IGL)**
- **SAC:** 0800 da BRASEG, Comitê de auditoria, RespNet 0800, anticorrupção@, concorrencia@

SAIBA+

Para conhecer os canais de denúncia, acesse o [site sitebanco.bradesco/ri](http://sitebanco.bradesco/ri), em *Compliance* e *Ética*

PROGRAMA DE INTEGRIDADE BRADESCO GRI 103-1, 103-2, 103-3

Tendo como foco coibir conduta inapropriada dos nossos administradores, funcionários e colaboradores, o Programa de Integridade Bradesco é, portanto, transversal a todas as áreas da Organização Bradesco no Brasil, no exterior e onde possui unidades de negócios. Um conjunto de políticas, normas e procedimentos compõe o programa, com o intuito de prevenir, monitorar, detectar e responder sobre os atos nocivos previstos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), e nas legislações internacionais. No caso das unidades localizadas no exterior, o programa pode ser adaptado para adequação às legislações locais, porém, mantendo no mínimo as condutas já requeridas no Brasil.

Três pilares estratégicos norteiam o programa:

- **Prevenção do Risco de Corrupção:** elabora e comunica as políticas e normas claras e objetivas, além do contínuo programa de aculturação e treinamento, realizando *workshops* e palestras para todos os administradores e funcionários.
- **Monitoramento e Detecção de Condutas Inapropriadas:** monitora os riscos e os controles relacionados à anticorrupção e à rápida identificação de condutas não aderentes ao Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, por meio de testes de aderência, de indicadores, de auditorias internas e externas e da gestão dos canais de denúncias.
- **Resposta da Alta Administração:** faz diligência das denúncias recebidas, dos apontamentos realizados pela auditoria interna, externa, agentes de controles internos e *compliance* e pelos órgãos reguladores e fiscalizadores. Aplica as medidas disciplinares, promove a melhoria contínua do Programa de Integridade e reporta aos Comitês de Ética, de Auditoria, Conselho de Administração, Reguladores e Supervisores.



Reafirmamos o nosso compromisso e intensificamos o Programa de Integridade Bradesco. Para isso, em 2018, revisamos a Política Corporativa Anticorrupção, a Norma Corporativa Anticorrupção e o Programa, bem como as demais políticas, normas, regimentos e manuais. Além disso, as conscientizações são realizadas nos sites interno, externo e no Sistema Normativo da Organização Bradesco. Também intensificamos os esforços para as ações de treinamentos presenciais nas dependências e empresas ligadas, tanto com palestrantes internos quanto externos. Uma das comunicações realizadas periodicamente é a orientação quanto à obrigatoriedade do registro do relacionamento com pessoas expostas politicamente e agentes públicos.

SAIBA+

Acesse nossos Estatutos e Políticas no [site](#) de Relações com Investidores

Suspeitas, formada por várias de nossas áreas, que delibera sobre a necessidade ou não de reportar as informações aos órgãos reguladores.

COMBATE À CORRUPÇÃO GRI 103-1, 103-2, 103-3|205, GRI 205-1

A Organização Bradesco reafirma o compromisso contido no Código de Conduta Ética e estabelece regras e procedimentos que visam à prevenção e ao combate à corrupção e ao suborno, em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes no Brasil e nos países onde possui unidades de negócios.

Nossa Política Corporativa Anticorrupção tem como diretrizes:

- Assegurar a existência de processo formal e efetivo de prevenção e combate à corrupção e ao suborno, alinhado com as legislações e regulamentações aplicáveis;
- Disseminar a cultura corporativa e a conscientização quanto à prevenção e ao combate à corrupção e ao suborno;
- Assegurar o tratamento efetivo e sigiloso às denúncias de corrupção ou suborno, anônimas ou não, realizadas por qualquer parte interessada;
- Propiciar atuação colaborativa e transparente em todos os relacionamentos com autoridades públicas garantindo a prevenção e o combate à corrupção e ao suborno;
- Assegurar que qualquer tipo de contribuição a entidades públicas e/ou privadas esteja de acordo com os princípios éticos da Organização.

Semana da Integridade

O Departamento de Compliance, Conduta e Ética e a UniBrad realizaram palestras sobre Anticorrupção e Ética, abordando de forma descontraída e diferenciando como esses temas fazem parte do nosso dia a dia.

PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

Mantemos o Programa Corporativo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, com normas, procedimentos e sistemas específicos. Esses instrumentos determinam as diretrizes para prevenir e detectar as tentativas de uso da nossa estrutura e dos nossos produtos e serviços em atividades ilícitas relacionadas à lavagem de dinheiro e ao apoio financeiro ao terrorismo.

Vinculado ao Comitê Executivo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, o programa é responsável por avaliar a efetividade dos trabalhos e a conformidade de procedimentos e controles às regulamentações vigentes e às melhores práticas nacionais e internacionais. Os casos suspeitos são encaminhados à Comissão de Avaliação de Transações

Identificamos e gerenciamos possíveis conflitos de interesse por parte de empregados ou de pessoas ligadas a atividades, produtos ou serviços da Organização utilizando: Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, que determina que, diante de qualquer conflito de interesses, o administrador, o funcionário ou o colaborador deve informar o fato tempestivamente ao seu superior hierárquico e às partes envolvidas e se afastar, inclusive fisicamente, das discussões e das deliberações em relação ao tema específico.

A Organização permanentemente promove a cultura da ética e da integridade a partir do Código de Conduta Ética, da sua divulgação e comunicação e da sua internalização mediante programas e eventos de treinamento e conscientização com a participação dos funcionários da Organização, estendendo aos colaboradores (terceiros). Por isso, investimos, por meio da UniBrad, em treinamentos presenciais e *on-line* para todos os temas, principalmente em relação à conduta ética e anticorrupção. Além de treinar os administradores e funcionários, também realizamos *workshops* e palestras com nossos colaboradores para garantir sempre o alinhamento aos valores de conduta ética e transparência.

Os novos empregados, quando contratados, devem realizar os cursos *on-line* de anticorrupção e conduta ética. Quanto aos parceiros que apresentam alto risco, realizamos comunicação sobre o assunto e estão disponíveis nos *sites* do Bradesco a Política Anticorrupção, o Programa de Integridade Bradesco, o Código de Conduta Ética e o Vídeo Programa de Integridade Bradesco.

Em 2016, 2017 e 2018, 100% das nossas operações foram submetidas a avaliações. Em 2018, desenvolvemos ações para fortalecer o Programa de Integridade, com destaque para: políticas; regimentos; normas; manuais; treinamentos; Sistema SAP (monitoramento); e a atualização do mapeamento da interação com o setor público, além de os novos

Mantemos um programa que avalia a efetividade dos trabalhos e a conformidade de procedimentos e controles às regulamentações vigentes

Departamentos serem avaliados. Também intensificamos a comunicação com os fornecedores, prestadores de serviços, correspondentes bancários e parceiros de negócios, a qual disponibilizamos no *site* de Relações com Investidores do Bradesco e enviamos comunicados incentivando a visualização.

Foram ministrados treinamentos presenciais anticorrupção para a alta administração, funcionários das áreas com maior exposição a risco e terceiros, bem como disponibilizamos em novos *sites* os documentos Política Corporativa Anticorrupção e o Programa de Integridade Bradesco. Nos períodos de 2016, 2017 e 2018, não foram registrados casos de corrupção. [GRI 205-3](#)

Estabelecemos em cada departamento ou empresa ligada à Organização um Ponto Focal de Integridade. Realizamos ainda:

- I Encontro – Evento de Integração, com palestrante externo;
- Semana de Integridade Bradesco, em referência ao Dia Internacional de Combate à Corrupção;
- Publicação de um vídeo com a participação da Diretoria Executiva, reforçando a importância do Programa de Integridade Bradesco.

OPERAÇÃO ZELOTES

GRI 103-1, 103-2, 103-3|205

Atualmente, há um processo criminal contra dois ex-membros da Diretoria Executiva do Bradesco, em decorrência da chamada Operação Zelotes, por suposto envolvimento em atos para tentar influenciar autoridades fiscais e membros do Conselho de Administrativo de Recursos Fiscais (Carf). O processo tramita pela 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, teve sua fase de instrução encerrada e aguarda-se a sentença.

A administração do Bradesco conduziu criteriosa avaliação interna nos registros e nos documentos relacionados ao assunto e não encontrou evidências de qualquer conduta ilegal praticada pelos seus representantes. O Bradesco prestou todas as informações às autoridades e aos órgãos reguladores competentes, no Brasil e no exterior.

Em razão das notícias sobre a Operação Zelotes, uma ação coletiva (Class Action) foi ajuizada perante a Corte Distrital Americana de Nova York, com fundamento na Seção 10(b) e 20(a) da Lei de Mercado de Capitais dos EUA de 1934 (Securities Exchange Act of 1934). A Class Action encontra-se, atualmente, na fase de

pre-trial Discovery (produção de provas), assim como aguarda decisão relativa ao pedido de *class certification* (certificação de classe), do Lead Plaintiff, contra o qual o Bradesco apresentou oposição.

Cumpramos ressaltar que os processos de integridade e *compliance* do Bradesco são constantemente verificados e auditados pelas instituições de controle, sempre com boa resposta e aceitação. Todas as operações atípicas são comunicadas, tempestivamente, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) e qualquer conduta suspeita é objeto de investigação interna, cujo resultado é remetido às autoridades públicas.

Realizamos treinamentos presenciais anticorrupção para a alta administração, funcionários das áreas com maior exposição a risco e terceiros

POLÍTICA PÚBLICA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|415, GRI 415-1

As contribuições a partidos políticos, a candidatos e a campanhas eleitorais estão vedadas por decisão do Supremo Tribunal Federal, que em 17 de setembro de 2015, por meio do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4.650, declarou a inconstitucionalidade dos dispositivos legais relacionados às referidas contribuições políticas realizadas por pessoas jurídicas, decisão que permanece em vigor. Por consequência, nos últimos quatro anos, não houve doações a políticos, a partidos políticos, a candidatos e a campanhas eleitorais. O Bradesco também não realizou contribuições ou gastos que pudessem influenciar campanhas políticas ou Políticas Públicas.

A Norma Corporativa Anticorrupção determina que é proibida a realização de qualquer espécie de contribuição para partidos e candidatos em campanhas eleitorais pelas empresas da Organização Bradesco. Define ainda a proibição para, além de doação financeira, qualquer outra forma de ajuda, como: doação ou

empréstimo de bens; cessão de espaço físico ou publicitário; patrocínio de eventos em que candidatos possam ser apresentados ao público; cessão de mão de obra, distribuição de folhetos e "santinhos"; envio de mensagens eletrônicas; afixação de cartazes; entre outros.

Apesar de permitidas as doações por pessoas físicas, recomenda-se a todos que exercem funções estatutárias na Organização Bradesco que se abstenham da realização de doações pessoais a campanhas eleitorais, estendendo-se igual recomendação àqueles que estiverem inseridos no seu círculo de dependência econômica.

CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|419, GRI 419-1

Temos como princípio zelar pelo fiel cumprimento das leis e regulamentos, atuando nas esferas preventiva, extrajudicial e judicial. O Departamento Jurídico atua juntamente com as empresas da Organização para avaliar temas que possam gerar variações de processos em determinados segmentos para que consigam, em conjunto, implementar ações preventivas visando mitigar

INFLUÊNCIA POLÍTICA

	2016	2017	2018
Contribuições para associações comerciais, câmaras de comércio, embaixadas, campanhas eleitorais ¹ e outras	22.620.223,85	35.908.296,03	43.235.271,22

¹ Principais em 2018: Federação Brasileira de Bancos (Febraban – BRL 29MM); Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde – BRL 6,9MM); Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FenaPrevi – BRL 1,3MM); Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário (Abecip – BRL 938M); e Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs – BRL 690M).

riscos. Essas informações são debatidas em reuniões de comitês e informadas mensalmente por meio de relatório à Diretoria.

Em 2018, houve somente um caso de multa imposta à Organização pelo Procon acima de R\$ 50 mil (excluindo as empresas do Grupo Segurador), esta no montante de R\$ 93.978,97.

Na Bradesco Seguros, houve uma sanção não monetária em 2018: a Operadora Mediservice foi autuada, com base no artigo 44 da RN 124 da ANS, por supostamente deixar de manter atualizados os dados

da rede assistencial para o produto nº 437910021, em seu portal corporativo. Foi apresentada defesa, porém, a autuação foi julgada procedente. A ANS entendeu que realmente as informações acerca da rede estavam desatualizadas, mas que a Operadora se mobilizou para solucionar a questão e que não houve prejuízos aos beneficiários. Por isso, a pena aplicada foi de advertência. Em 2016 e 2017, não houve sanções não monetárias na Bradesco Seguros e, nos últimos três anos, não houve nenhum caso resolvido por meio de mecanismos de arbitragem.

MULTAS SIGNIFICATIVAS PELO NÃO CUMPRIMENTO A LEIS E REGULAMENTOS NOS ÂMBITOS SOCIAIS E ECONÔMICO (R\$) GRI 419-1

VALOR MONETÁRIO DE MULTAS SIGNIFICATIVAS		2016 ¹	2017 ^{2/3}	2018 ³
Multas pagas no ano	Produtos e serviços de seguros		40.137.719,37	33.972.990,26 ⁴
		46.104.415,88		
	Produtos e serviços bancários		681.987,95	93.978,97 ⁵
TOTAL		46.104.415,88	40.819.707,32	34.066.969,23

¹ Multas pagas ao Procon, Susep e ANS. Os valores refletem a alteração da regulação exercida pela ANS, que editou a Resolução Normativa nº 388.

² Consideramos multas pagas até o dia 20/12/2017 e acima de R\$ 50 mil.

³ Consideramos multas acima de R\$ 50 mil.

⁴ Consideramos as multas pagas ao Procon, Susep, ANS e Gefin.

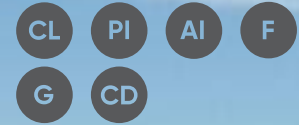
⁵ Consideramos as multas pagas ao Procon. Informamos que há processos administrativos ativos, porém não houve a imputação de multa. Consideramos multas pagas até o dia 27/12/2018.



ODS



STAKEHOLDERS



CAPITAIS



Sustentabilidade

Nosso papel
na construção
de um futuro
sustentável

A sustentabilidade está inserida na forma como fazemos negócio e no comprometimento que temos com o desenvolvimento do País

O Bradesco insere a sustentabilidade nos negócios com o objetivo de aumentar sua capacidade de prosperar em longo prazo diante de um ambiente de negócios competitivo e dinâmico. A percepção de que caminhamos em direção à transição para uma nova economia, mais alinhada aos desafios de desenvolvimento que enfrentamos, nos leva a incorporar aspectos sociais e ambientais na gestão de riscos e de oportunidades, a fim de garantir resultados positivos e geração de valor compartilhado.

Com base nessas diretrizes, a Organização busca contribuir para o desenvolvimento sustentável por meio de seus negócios e investimentos sociais, além da participação ativa em fóruns empresariais, o que fortalece as nossas práticas e promove a atuação de outros *stakeholders*.

Como reflexo e reconhecimento do nosso comprometimento, integramos os mais importantes índices de sustentabilidade e *ratings* ASG (critérios Ambientais, Sociais e de Governança).

Direcionadores de Sustentabilidade

GOVERNANÇA

Para conduzir as questões relacionadas à sustentabilidade, focamos nossa estratégia nas seguintes frentes: gestão de riscos e oportunidades de negócios inclusivos, alinhados à economia verde; fortalecimento da governança e da conduta ética; geração de valor compartilhado para funcionários, fornecedores, clientes e acionistas; e investimento socioambiental para a transformação social e preservação do meio ambiente. Os fundamentos dessa estratégia foram desenvolvidos com base em diretrizes corporativas, como ética, inovação, eficiência e relacionamento com partes interessadas.

A estrutura de governança é formada pelo Comitê de Sustentabilidade e Diversidade e pela Comissão de Sustentabilidade. O Comitê é responsável por conduzir as principais decisões e pelo acompanhamento da estratégia de sustentabilidade. Conta com membros do Conselho e da Diretoria Executiva, com a participação do Diretor-Presidente desde 2017, e se reúne trimestralmente.

As decisões do Comitê são assessoradas pela Comissão de Sustentabilidade, uma instância executiva composta por diretores e gestores de diversas áreas, que garantem a aplicação integrada do tema aos negócios, auxiliam a execução de planos e fazem o acompanhamento dos projetos.

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

Nossa Política Corporativa de Sustentabilidade contempla diretrizes que promovem a responsabilidade socioambiental de nossas operações e negócios, em linha com os requisitos da Resolução nº 4.327 do Conselho Monetário Nacional. É parametrizada por duas normas: Responsabilidade Socioambiental, que define os principais procedimentos nos nossos negócios, nas relações com partes interessadas e na governança do tema; e Risco Socioambiental, que estabelece o escopo da análise de exposição a riscos socioambientais em operações com clientes e fornecedores.

SAIBA+

A Política de Sustentabilidade pode ser acessada no [site banco.bradesco/ri](http://sitebanco.bradesco/ri)

Com o objetivo de aprofundar a implementação da Resolução nº 4.327, estruturamos um plano composto por iniciativas de curto, médio e longo prazos, nas seguintes frentes: Capital Humano; Clientes; Fornecedores; Gestão Ambiental; Institucional/Gestão; Partes Interessadas; Produtos e Serviços; e Risco Socioambiental.

Esse plano possui um sistema de gestão e monitoramento, que é acompanhado pela alta administração. Ao fim de 2018, chega-

mos ao seguinte *status*: 79% das iniciativas concluídas e 21% em implementação.

Os avanços na gestão dos temas presentes na PRSA estão contemplados ao longo deste relatório.

COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS GRI 102-12
Somos signatários de vários compromissos voluntários, que são referências para nos apoiar na implementação de iniciativas voltadas à sustentabilidade.

	 <p>Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e Promoção do Trabalho Decente</p>		
	<p>Coalizão Financeira para o Combate à Pornografia Infantil</p>		
			

PRINCÍPIOS PARA RESPONSABILIDADE BANCÁRIA

O Bradesco e outros 27 bancos estão se mobilizando globalmente para encontrar soluções que busquem estimular a atuação da indústria bancária na construção de um futuro sustentável e sua contribuição para o atingimento dos ODS e do Acordo Climático de Paris. Assim, lançaram em novembro de 2018 a

versão inicial dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), promovido pela UNEP FI, a Iniciativa Financeira do Programa da Organização das Nações Unidas (ONU) para o Meio Ambiente. Com o lançamento, se inicia a consulta pública global para a formação da versão final dos Princípios, que será divulgada em setembro de 2019, durante a Assembleia Geral da ONU, em Nova York.

Os Princípios estabelecem o padrão global para o que significa ser um banco responsável e reforçam a criação de valor tanto para seus acionistas quanto para a sociedade. Eles fornecem a primeira estrutura global que orienta a integração da sustentabilidade nos negócios de um banco, do estratégico ao portfólio até o nível da transação. Os signatários estabelecerão metas públicas para reduzir seus impactos negativos mais significativos e ampliar seus impactos positivos, contribuindo para as metas climáticas e de desenvolvimento sustentável nacionais e internacionais.

Saiba mais em www.unepfi.org.

Índices e ratings

Nosso desempenho na atuação em sustentabilidade se reflete nas avaliações externas dos principais índices e ratings de sustentabilidade do mercado. Em 2018, mantivemos nossa presença no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e no Índice Carbono Eficiente (ICO2), ambos da B3, e conquistamos a melhor posição entre os bancos brasileiros no Dow Jones Sustainability Index (DJSI), da Bolsa de Valores de Nova York – dos 133 bancos avaliados, o Bradesco foi o banco brasileiro mais bem posicionado. Esse reconhecimento reforça o nosso compromisso em integrar a sustentabilidade aos negócios, promovendo a geração de valor para clientes, funcionários, investidores e sociedade.

BRADESCO SEGUROS GRI 102-43, GRI 102-44

A Bradesco Seguros integra o conselho signatário do Principles for Sustainable Insurance (PSI), por meio de um grupo presencial/teleconferência, em reuniões mensais e um encontro anual, para discutir novas demandas do mercado segurador relativas à ASG (aspectos ambientais, sociais e de governança) e ao risco socioambiental. O Grupo segurador participa ainda da:

- **Comissão de Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos:** engajamento voltado para empregados, para integração na Comissão. É um grupo presencial, com reuniões mensais, para discussão de novas demandas da Organização e do mercado segurador relativas à ASG. Visando promover a cultura de sustentabilidade atrelada ao negócio e fortalecer o engajamento das empresas do Grupo, a Bradesco Seguros e a BSP vêm ampliando a sua atuação

nessa comissão, coordenada pela área de Sustentabilidade e está subordinada ao Comitê Executivo da Bradesco Seguros, contando com a participação de um Diretor Executivo e membros de diversas áreas e empresas do Grupo Segurador.

- **Comissão de Sustentabilidade e Inovação e Comissão de Seguros Inclusivos da Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Complementar e Capitalização (CNSeg):** grupo presencial, com reuniões mensais, para o atendimento e a discussão de novas demandas do mercado segurador e o desenvolvimento dos seguros inclusivos.
- **Comissão do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (Cebds):** grupo presencial, com reuniões mensais, para atendimento às novas demandas do mercado relativas à ASG.

Economia Verde e Inclusiva

A participação do setor financeiro é essencial na transição para uma economia verde e de baixo carbono, a partir do direcionamento de recursos e da incorporação de critérios mais rigorosos de gestão de risco.

Mantemos em nosso portfólio um leque significativo de produtos e serviços específicos para financiar os setores da economia verde, contribuindo para a sua evolução. Além disso, contamos com uma estrutura de risco socioambiental integrada à gestão de riscos corporativos.

Ainda participamos de discussões e grupos empresariais, como o Cebds, Febraban, Pacto Global, entre outros, visando contribuir com o desenvolvimento de metodologias, elaboração de estudos e levantamentos e análise de informações.

SAIBA+

Sobre a economia verde e as publicações da Febraban

PORTFÓLIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Desenvolvemos formas inovadoras de atender às necessidades dos clientes/consumidores que, ao serem adotadas, geram também benefícios significativos para a sustentabilidade. Como exemplo de revisão e definição de portfólio de produtos e serviços, o Banco adota como critério as externalidades positivas e negativas de nossos produtos e serviços, como seguem abaixo

- **Fundos socialmente responsáveis:** a BRAM oferece a seus clientes o Bradesco Fundo de Investimentos em Ações – Índice de Sustentabilidade Empresarial, que tem como *benchmark* o próprio Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, e o Fundo Bradesco H Fundo de Investimento Renda Fixa Crédito Privado Performance SRI 20. Para esses fundos, é realizada a triagem positiva dos critérios ASG, em que são selecionados os ativos que demonstram estarem melhores preparados para os desafios da sustentabilidade.
- **Suitability:** processo de análise que per-

mite identificar o perfil do cliente antes da aplicação dos seus recursos, bem como possíveis divergências entre o perfil do investidor e sua carteira/cesta de produtos, possibilitando a comunicação da situação ao cliente para análise e tomada de decisões.

- **Empréstimos e financiamentos:** muitos dos nossos produtos estão com jornadas digitais, o que representa uma contratação sem a impressão de contrato e sem a necessidade de ir até uma agência. São exemplos: Capital de Giro, Antecipação de Recebíveis, Crédito Pessoal e Financiamento imobiliário. Nesse caso, há mudança do modelo de negócio (via internet), há redução da geração de resíduos e do consumo de insumos (por não usar papel), e há diminuição da emissão de gases de efeito estufa (por não haver necessidade de deslocamento até as agências). Isso afeta as partes interessadas – positivamente para o Banco e clientes, já que esse tipo de produto também possui menor custo para a Organização e menor custo para os clientes; e negativamente para os fornecedores (de papel, por exemplo).
- **Cláusulas socioambientais:** iniciativa adotada amplamente, a fim de permitir que nossos clientes se mantenham engajados com a Organização em mitigar as externalidades de seus negócios.
- **Carteira de projetos financiados:** iniciativa pontual, cuja carteira passa por um processo de monitoramento, visando acompanhar e mitigar as externalidades negativas e otimizar as positivas.
- **Risco Socioambiental:** de maneira mais ampla, em parceria com uma consultoria especializada no tema socioambiental, a área está revisitando seus processos, a fim de melhorar as metodologias e critérios socioambientais em suas avaliações.

Desenvolvemos produtos e serviços com formas inovadoras que geram benefícios para a sustentabilidade

Além disso, muitos dos nossos produtos de empréstimos e financiamentos estão em jornadas digitais, o que representa uma contratação sem a impressão de contrato e sem a necessidade de ir até uma agência. São exemplos: Capital de Giro, Antecipação de Recebíveis, Crédito Pessoal e Financiamento Imobiliário.

A Bradesco Seguros também adota como critério as externalidades positivas e negativas no seu ciclo de vida de produtos e na cadeia de valor. Os exemplos de revisão e definição de produtos, processos e modelos de negócio seguem abaixo:

- **Criação de acompanhamento do ciclo de vida do produto:** compreende a análise, implantação, dados da proposta, documentação enviada, pagamentos, cancelamento, resgate, manutenções, atualizações e renovação.
- **Lançamento de dois produtos:** Bradesco Saúde Rio, com quatro diferenciais – gestão, mobilidade, custo/benefício e praticidade –; e Bradesco Saúde Efetivo, plano com cobertura nacional e rede dimensionada para oferecer um melhor equilíbrio entre disponibilidade, qualidade e eficiência a custos competitivos.
- **Atuação na cadeia de benefícios:** visão assistencial e visão cliente; gerenciamento do cuidado; engajamento do paciente;

gerenciamento de risco; inteligência de dados; e integração do cuidado clínico.

- **Produtos para os dois tipos de formação de preços:** pré-pagamento, cujo valor da mensalidade é calculado previamente, com base nas coberturas contratadas pelo cliente (disponível para todas as linhas de planos); e pós-pagamento, cujo valor da mensalidade é resultado da soma dos sinistros ocorridos no período, acrescido da taxa de administração (disponível nas linhas de planos Preferencial Plus, Nacional Flex, Nacional e Nacional Plus).
- **Revisão e definição de produtos, processos e modelos de negócio:** para esse item, a Bradesco Saúde oferece os programas Meu Doutor; 2ª Opinião Médica; Meu Doutor Novamed; e OPME.
- **Seguros de Auto e Ramos Elementares:** manutenção das coberturas para eventos climáticos; e recolhimento de sucatas nas oficinas para reciclagem.

PRODUTOS COM BENEFÍCIOS SOCIAIS E AMBIENTAIS GRI FS7, GRI-FS8

Nome do produto/projeto	Descrição/principais características	Desde	Público-alvo	Saldo em R\$	Qtde.	Saldo em R\$	Qtde.
						Dez/17	
Sociais							
Crédito Consignado - setor privado	Empréstimo com desconto em folha de pagamento para funcionários de empresas privadas com representatividade sindical	2004	Cliente pessoa física	1.779.047.783	287.278	2.100.492.073	331.874
CDC - Material de Construção	Financiamento para a aquisição de materiais de construção, por meio de convênio com lojistas associados à Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção (Anamaco)	2001	Cliente pessoa física	9.081.046	2.504	7.936.576	1.484
Microcrédito Pessoa Física	Destinado à realização de empréstimos para clientes de baixa renda	2003	Clientes correntistas pessoa física e microempreendedores pessoa física	53.701.350	22.040	73.928.827	32.390
Capital de Giro APL	Empréstimo destinado a micro e pequenas empresas participantes de projetos Arranjos Produtivos Locais (APL)	2005	Cliente segmento Varejo	47.885.340	759	48.172.611	585
Limite de Crédito Pré-Aprovado para Universitários	Crédito pré-aprovado destinado a clientes com Conta Universitária	2005	Clientes pessoa física (universitário)	360.203	589	119.719	178
CDC APL - Arranjos Produtivos Locais	Financiamento de máquinas e equipamentos para micro e pequenas empresas que participem de Arranjos Produtivos Locais (APL)	2005	Clientes pessoa jurídica (segmento Varejo)	84.878	9	21.564	4
Microcrédito Pessoa Jurídica	Empréstimo destinado para microempreendedores de baixa renda	2003	Microempreendedores correntistas pessoa jurídica	56.409.600	12.468	40.377.340	10.428
CDC MBA/ Pós-graduação	Financiamento para a realização de cursos de especialização, pós-graduação e MBA	2005	Profissionais e estudantes correntistas, com curso superior completo	176.997	15	258.968	24
CDC Material Escolar/ Matrícula	Financiamento para a aquisição de material escolar e pagamento de matrícula	2005	Clientes pessoa física	0	0	0	0
CDC - Acessibilidade - Bens	Financiamento de equipamentos para a adaptação de veículos, para a aquisição de cadeira de rodas, próteses, máquinas braille, equipamentos para a prática de esportes, dentre outros, para pessoas Portadoras de Necessidades Especiais	2007	Pessoas físicas portadoras de necessidades especiais e pessoas jurídicas interessadas em adquirir bens com características de acessibilidade	138.263	45	202.562	37

>>>>

Nome do produto/projeto	Descrição/principais características	Desde	Público-alvo	Saldo em R\$	Qtde.	Saldo em R\$	Qtde.
CDC - Acessibilidade - Serviços	Linha de crédito destinada a Portadores de Necessidades Especiais, para financiamento de serviços para a adaptação de veículos e reforma de dependências (rampa de acesso, dentre outros)	2006	Pessoa jurídica e pessoa física portadora de necessidades especiais	135.254	9	83.459	7
CDC - Seminário/Congresso	Financiamento para o pagamento da inscrição de congressos, seminários, feiras ou eventos	2006	Clientes pessoa física	27986	4	1.551	1
Total				1.947.048.699	325.720	2.271.595.250	377.012

Sociais – repasse de recursos do BNDES
Dez/17
Dez/18

Modermaq	Financiamento de máquinas e equipamentos para a modernização e dinamização do parque industrial brasileiro e do setor de saúde	2004	Empresas de qualquer porte com atividade nas indústrias extrativa, de transformação, construção e da saúde	0	0	0	0
Moderinfra	Financiamento de projetos para a irrigação e a armazenagem, com o objetivo de desenvolver a agricultura irrigada sustentável	2004	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas) e suas cooperativas	392.139.901	931	350.185.172	969
BNDES Giro	Apoio financeiro na forma de capital de giro, com vistas ao aumento da produção, emprego e massa salarial	2004	Micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), localizadas em aglomerações produtivas	382.156.914	697	1.326.435.555	4.934
Total				774.296.815	1.628	1.676.620.727	5.903

Ambientais
Dez/17
Dez/18

Leasing Ambiental	Arrendamento mercantil com condições diferenciadas, destinado à aquisição de bens que contribuam com a preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável	2007	Clientes pessoa física e jurídica	0	0	0	0
CDC Kit Gás	Financiamento para a conversão de combustível de veículos para gás natural – GNV (equipamentos com certificado Inmetro)	2005	Clientes pessoa física e jurídica	154.337	55	55.320	27

>>>>>

Nome do produto/projeto	Descrição/principais características	Desde	Público-alvo	Saldo em R\$	Qtde.	Saldo em R\$	Qtde.
Capital de Giro Ambiental	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica, cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, detentora da Certificação ISO 14000 ou com atividades de recuperação de materiais metálicos ou plásticos	2005	Cliente pessoa jurídica	248.531	10	96.101	4
Capital de Giro Florestal	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica que possuem certificado de manejo florestal/cadeia de custódia ou contrato que comprove o processo de certificação	2006	Cliente pessoa jurídica	0	0	0	0
CDC – Aquecedor Solar	Financiamento para aquisição de equipamentos de aquecimento solar (equipamentos com certificado Inmetro)	2005	Clientes pessoa física e jurídica	585	1	0	0
CDC – Certificado Florestal	Linha de crédito para clientes que pretendem obter a Certificação Florestal	2006	Cliente pessoa jurídica	0	0	0	0
CDC Fotovoltaico	Financiamento para a aquisição e instalação de equipamentos de energia solar	2016	Clientes pessoa física e jurídica	0	0	6.764.535	114
Total				403.452	66	6.915.956	145

Ambientais – repasse de recursos do BNDES + FGTS
Dez/17
Dez/18

Moderagro Solo/Produsa	Financiamento de projetos para a correção de solos, a recuperação de áreas de pastagens degradadas, a sistematização de várzeas e a adequação ambiental das propriedades rurais, notadamente a recomposição das áreas de reserva legal e de preservação permanente	2004	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas) e suas cooperativas	11.289.364	131	2.319.210	30
Programa ABC	Financiamento para promover a redução das emissões de gases de efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias, além de contribuir para a redução do desmatamento	2011	Clientes pessoas físicas e jurídicas	1.121.187.138	8.126	743.886.350	7.315

>>>>

Nome do produto/projeto	Descrição/principais características	Desde	Público-alvo	Saldo em R\$	Qtde.	Saldo em R\$	Qtde.
Moderagro	Financiamento de projetos do setor agropecuário, visando incrementar a produtividade, os padrões de qualidade dos produtos e a adequação sanitária/ambiental (repasse do BNDES)	2004	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas) e suas cooperativas	119.125.950	890	115.562.738	829
Saneamento para Todos (FGTS) - Antigo Pró-Saneamento	Financiamento destinado a projetos de saneamento, como abastecimento de água, esgoto, tratamento de resíduos sólidos, dentre outros (repasse de recursos do FGTS)	2004	Clientes pessoas jurídicas	0	0	0	0
Propflora	Financiamento para a implantação e manutenção de florestas destinadas ao uso industrial e para a manutenção e recomposição de áreas de preservação e reserva florestal legal (repasse de recursos do BNDES)	2005	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais	102.551.527	71	94.701.025	61
Profruta – Prodefruta	Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento da fruticultura brasileira, por meio de investimentos que proporcionem o incremento da produtividade e da produção, assim como as melhorias do padrão de qualidade e das condições de comercialização dos produtos frutícolas	2005	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais	425.933	11	132.140	5
Prodecoop	Financiar projetos e/ou máquinas e equipamentos para incrementar a competitividade do complexo agroindustrial das cooperativas brasileiras	2005	Produtores rurais (pessoas físicas e jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais	86.335.940	56	98.348.007	45
Total				1.440.915.851	9.285	1.054.949.469	8.285
TOTAL DE PRODUTOS SUSTENTÁVEIS				4.162.664.817	336.699	5.010.081.403	391.345

PRODUTOS E SERVIÇOS COM FOCO EM ASG

Com base em dezembro de 2018, o montante representado pelos projetos atualmente monitorados dos produtos e serviços com foco em ASG (ambiental, social e de governança) do Banco Bradesco são

PROGRAMAS DE RECOMPENSAS BRADESCO CARTÕES

- Bônus Clube: programa viabiliza doações para as entidades parceiras e permite aos associados contribuírem com projetos am-

bientais e sociais. O volume de pontos resgatados em 2018 foi de 340 resgates (obs.: o Bônus Clube refere-se a faixas acumuladas, não em pontos). O volume financeiro estimado foi de R\$ 14.885,00 (programabonusclube.com.br/Site/Premios/).

- Fidelidade Bradesco Cartões Nivel: programa viabiliza doações para as entidades parceiras e permite aos associados contribuírem com projetos sociais. Em 2018, foram 7,751 milhões de pontos resgatados, com um volume financeiro estimado de R\$ 93.012,00 (pontoslivelo.com.br/doe-pontos).

- Membership Rewards® *Corporate*: programa viabiliza doações para as entidades parceiras e permite aos associados *corporate* contribuírem com projetos sociais. Foram resgatados 444,185 milhões de pontos em 2018, com volume financeiro estimado em R\$ 34 mil (banco.bradesco/cartoes/rewardscorporative/index.shtm).

CARTÕES VIRTUAIS CORPORATIVOS

- Soluções financeiras que eliminam a necessidade da emissão do plástico (cartão) para a utilização do produto, inclui: American Express® Conta EBTA; American Express® Conta Hotel; Cartão Business Travel Bradesco (BTB); e Cartão Passagem Bradesco Corporativo CPB Visa/Mastercard, com a emissão total de 2.427 cartões.

SABER PARA CRESCER

- Canal educativo no qual são publicados aproximadamente oito *posts* mensalmente no *blog* (blogsaberparacrescer.com.br) e na página no Facebook (facebook.com/saberparacrescerbradescard), que reúne cerca de 515 mil fãs.

PRODUTOS DE RENDA VARIÁVEL E DE RENDA FIXA QUE INTEGRAM OS CRITÉRIOS AMBIENTAIS

- Fundo Ações ISE, com R\$ 11,3 milhões; e Fundo Performance SRI Crédito Privado, com R\$ 188,96 milhões.

Demais produtos e serviços do Banco Bradesco e da Bradesco Seguros, com foco em ASG, são apresentados nas tabelas dos indicadores GRI FS7 e FS8.

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS GRI FS8

	2016		2017		2018	
	Valor (R\$)	Qtde.	Valor (R\$)	Qtde.	Valor (R\$)	Qtde.
Total – Banco Bradesco	2.114.967.390,51	83.236	4.162.664.817	336.699	5.010.081.403	391.345
Total – Bradesco Seguros	182.789.516,44	2.165.792	209.204.635,14	2.728.399	205.226.754,92	3.365.424
TOTAL GERAL	2.297.756.906,95	2.249.028	4.371.869.452,14	3.065.098	5.215.308.157,92	3.756.769

FINANCIAMENTOS E INVESTIMENTOS DESTINADOS A EMPRESAS QUE PRODUZEM OU COMERCIALIZAM

	2016		2017 ¹		2018	
	Valor (R\$)	% do total da carteira	Valor (R\$)	% do total da carteira	Valor (R\$)	% do total da carteira
Produtos e serviços que podem causar morte de usuários, dependência química ou psíquica, riscos ou danos à saúde e integridade física do usuário	1.864,5	0,36%	1.824.201.684,28	0,37%	2.124,8	0,40%
Combustíveis fósseis e/ou seus derivados	13.750,5	2,67%	12.551.286.098,25	2,55%	12.709,1	2,39%
Produtos e serviços cujo consumo ou uso normal poderá ocasionar riscos ou danos efetivos à saúde e segurança pública, ou à segurança alimentar e nutricional da população	15.803,9	3,07%	14.375.487.782,53	2,92%	14.867,8	2,80%

¹ Sobre a carteira de crédito expandida.

CARTEIRAS SOCIOAMBIENTAIS – MONITORAMENTO GRI 412-3

(R\$ milhões)

PROJETOS		2016		2017		2018	
		Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado	Nº	Valor financiado
Enquadrados em Princípios do Equador	A	10	3.994	10	3.994	9	3.918
	B	16	1.626	16	1.980	11	1.623
	C	8	2.319	7	1.973	6	1.733
Não enquadrados em Princípios do Equador		136	8.592	96	6.266	64	4.413
TOTAL		170	16.531	129	14.214	90	11.687

CARTEIRAS DE PROJETOS EM MONITORAMENTO GRI FS6

SETOR	Região											
	Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-Oeste		Total	
	Nº de projetos	R\$ milhões	Nº de projetos	R\$ milhões	Nº de projetos	R\$ milhões	Nº de projetos	R\$ milhões	Nº de projetos	R\$ milhões	Nº de projetos	R\$ milhões
EM DEZEMBRO DE 2018												
Energia	3	1.575	3	456	8	418	1	315	6	612	21	3.376
Imobiliário	3	345	10	590	29	3.092	6	429	2	63	50	4.519
Infraestrutura	1	20	0	0	7	3.139	0	0	0	0	8	3.159
Mineração	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
Óleo e gás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	2	52	2	80	5	336	1	65	0	0	10	533
TOTAL	9	1.992	16	1.226	49	6.985	8	809	8	675	90	11.687

GESTÃO AMBIENTAL E MUDANÇAS CLIMÁTICAS

O Banco Bradesco, como todas as organizações, impacta o meio ambiente na execução de suas atividades. Nesse contexto, focamos a gestão ambiental em dois grandes temas que se complementam, Ecoeficiência e Mudanças Climáticas.

A Ecoeficiência é o direcionador da gestão estratégica que vincula o desempenho ambiental ao financeiro. A otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais reduzem custos, aumentam a competitividade, tornando a Organização mais eficiente e com menor impacto ambiental.

Os desafios impostos pelas mudanças climáticas têm levado a uma movimentação global, envolvendo empresas, governos e acadêmicos na busca de adaptação e mitigação dos riscos decorrentes desse fenômeno que altera o clima em decorrência, principalmente, das geradoras de gases de efeito estufa (GEE).

Entendemos que o tema deve ser tratado de forma transversal em todos os nossos negócios e operações, além de ter papel preponderante nos debates e implementações de providências para a gestão do tema no âmbito internacional.

IMPACTOS DIRETOS

Estão relacionados às nossas operações e instalações. Consideramos as questões ambientais de forma integrada no desenvolvimento das atividades e, por meio do Programa Gestão da Ecoeficiência, investimos em iniciativas com metas específicas para reduzir o impacto ambiental da Organização e contribuir para a sua eficiência operacional. Publicamos desde 2006 nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa, em conformidade com o Programa GHG Protocol Brasil e com a NBR ISO 14.064. Todo o processo de monitoramento e rastreabilidade da informação é auditado por terceira parte independente. Temos o compromisso de compensar anualmente as emissões de escopo 1 e 2 da Organização.

PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|201, GRI 201-2

O Plano Diretor de Ecoeficiência é a principal ferramenta usada na gestão estratégica e operacional da Organização Bradesco, caracterizado por um conjunto de iniciativas e metas qualitativas e quantitativas que representam uma redução significativa dos impactos ambientais diretos, promovendo também ganhos de eficiência na gestão das operações.

No último ano, encerramos o ciclo 2016-2018 e, com isso, revisamos nossas metas para o próximo ciclo de três anos. Procuramos alinhar algumas de nossas metas às recomendações científicas internacionalmente acordadas, para limitar os níveis de aquecimento global em até 2°C.

Avanços na gestão de ecoeficiência

Em 2018, houve o avanço na gestão de água, de energia, de papel e de emissões de gases de efeito estufa, além da definição de metas para 2019, conforme demonstrado a seguir:

Água: utilizamos ferramenta informatizada, disponibilizada desde dezembro de 2012, que possibilita o acompanhamento e a análise do consumo mensal de água com o estabelecimento de metas mensais por localidade. GRI 103-1, 103-2, 103-3|303, GRI 303-1

META DE 2019

reduzir o consumo de água em **2,0%**
(comparado ao ano anterior)

META DE 2020

reduzir o consumo de água em **2,5%**
(comparado ao ano anterior)

RESULTADOS DO PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA 2016-2018

	Metas absolutas	Resultados alcançados
Água (m ³)	-8.46%	-24,39%
Energia (MWh)	-5.11%	-10,05%
Papel de impressão (t)	-14.28%	-23,00%
Frota própria aérea (tCO ₂ e)	-50.0%	-63,95%
Frota própria terrestre (tCO ₂ e)	-8.9%	-12,53%
Viagem a negócios (tCO ₂ e)	-5.91%	+83,61%
Transporte de valores (tCO ₂ e)	-14.26%	-12,26%
Transporte de malotes (tCO ₂ e)	-27.5%	+2,90%

NOVO PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA 2019-2021 AVANÇOS NA GESTÃO DE ECOEFICIÊNCIA

	Metas absolutas			Meta total do plano
	2019	2020	2021	
Água (m ³)	-2,0%	-2,5%	-2,5%	-6,84%
Energia – reduzir consumo (kwh)	-3,7%	-5,6%	-3,7%	-12,46%
Energia – energia limpa (tCO ₂ e)	-0,5%	-4,0%	-7,0%	-11,16%
Papel de impressão – compras e processos (folhas)	-20,0%	-2,98%	-2,98%	-24,47%
Frota terrestre – própria (litros)	-4,5%	-4,5%	-4,5%	-12,9%
Frota aérea – própria (litros)	-	-6,78%	-6,78%	-13,2%
Transporte em táxi (R\$)	-4,2%	-1,12%	-1,12%	-6,53%
Transporte de valores (R\$)	-0,86%	-0,83%	-0,81%	-2,47%
Viagens aéreas (km)	-	-1%	-1%	-2,04%

Nossa gestão sobre esse aspecto é realizada por meio monitoramento e da avaliação dos dados brutos de consumo de água coletados nas faturas das instalações em todo território nacional, incluindo nos valores a produção de água de reúso (ETE), de poços tubulares profundos e pluviál (chuva). A gestão do fluxo dessas contas e a análise dos dados são realizadas por uma empresa especializada, permitindo o acompanhamento mensal do desempenho da Organização.

Vale ressaltar ainda os projetos de eficiência hídrica estudados e realizados todos os anos, como: instalação de arejadores, substituição progressiva de bacias sanitárias, caça-vazamentos, substituição de torneiras, dentre outros. Além disso, realizamos campanhas de consumo consciente, como o Desperdício Zero da rede de agências, o Programa de Gestão da Ecoeficiência e a Campanha Racionalize.

As metas estabelecidas para redução do consumo de água nos próximos anos são: em 2,0%, para 2019; 2,5, para 2020; e 2,5 para 2021.

Nossas principais iniciativas em 2018 foram: instalação de redutores de vazão nas torneiras; substituição de bacias sanitárias por mais eficientes; e o Programa Caça-vazamentos, gerenciados pela área de manutenção da área de Patrimônio, que orienta a troca de algum equipamento ou manutenção, sempre que for necessária, bem como a utilização desses recursos que auxiliam na redução de consumo de água.

Campanha Racionalize

GRI 103-1, 103-2, 103-3|303, GRI 201-2, GRI 302-1

A Campanha Racionalize é uma ação permanente, que envolve iniciativas de comunicação e educação para toda a Organização, englobando o treinamento de multiplicadores, responsáveis por disseminar o conteúdo sobre consumo consciente de água e energia aos demais funcionários e colaboradores (terceiros). Há ainda palestras de sensibilização em parceria com as concessionárias, visando minimizar o consumo desses recursos.

Em 2018, estima-se o investimento de R\$ 350 mil em ações de sensibilização.

Projeto inovador

Um dos *cases* que exemplificam os benefícios da ecoeficiência é o da **Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)**, cujo objetivo é tratar grande parte do esgoto para a produção de água de reúso, com o uso em bacias sanitárias, torres de resfriamento e irrigação. O uso da tecnologia de membranas de ultrafiltração com placas planas na Estação foi inovador. O projeto foi o primeiro a consumir cerca de 70% menos energia do que as outras estações de tratamento de esgoto implantadas no País e, em breve, sua capacidade de geração de água para reúso será ampliada para capacidade total de produção (8 milhões de litros/mês), zerando, assim, o esgoto lançado na rede pública.


A ETE se tornou, em 2014, um grande exemplo de êxito no que tange à forma como admi-

nistramos o patrimônio do Banco, com impactos positivos para a Organização e para o entorno da sua matriz, em Osasco.

Na prática, no que isso se reflete?

A estação produz o equivalente ao consumo mensal de 1,2 mil casas populares, com economia anual de mais de R\$ 1 milhão e disponibilização de água que pode ser consumida pela comunidade atendida pela rede pública.

Com iniciativas como essas, que contam com dados e exemplos que traduzem a importância da sustentabilidade para a Organização, podemos evidenciar a necessidade de incentivar aplicação desse tipo de gestão inovadora.



A Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) é um exemplo dos benefícios da ecoeficiência: produz o equivalente ao consumo mensal de 1,2 mil casas populares, com economia anual de mais de R\$ 1 milhão, além de disponibilizar água para ser consumida pela comunidade atendida pela rede pública

REALIZADO VERSUS META GRI 303-1

	2016 ¹	2017 ¹	2018
Consumo de água nova (m ³)	1.477.914	1.375.125,95	1.238.745,79
Meta de redução (%)	-4,20% ²	-2,50%	-2,00%
Realizado (%)	-17,66% ²	-6,95%	-9,92%

9,92%

de queda no volume de água nova retirada em 2018

1 Valores totais e taxas revisados em função da não consideração de água de reúso no total de água nova retirada e devido à revisão de dados de 2017 sobre abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água, pois houve uma melhoria na coleta dos dados e na ampliação da nossa coleta de faturas (temos aproximadamente 83% das faturas de água mapeadas), bem como melhoramos nossa metodologia para a estimativa de valores de consumo nas redes de agência.

2 Em comparação ao total de água nova retirada em 2015: 1.794.829 m³.

VOLUME TOTAL DE ÁGUA (NOVA) RETIRADA, POR FONTE (m³) GRI 303-1

MÉTODO DE DISPOSIÇÃO	2016 ¹	2017 ¹	2018
Água subterrânea	192.569	187.334	172.498
Água pluvial	1.046	1.786	1.609
Concessionária	1.284.299	1.186.005,95	1.064.639
TOTAL	1.477.914	1.375.125,95	1.238.746

1 Valores totais revisados em função da não consideração de água de reúso no total de água nova retirada. Dados de 2017 sobre abastecimento municipal de água ou outras empresas de abastecimento de água também foram revisados em função da melhoria na coleta dos dados, pois, atualmente, ampliamos nossa coleta de faturas (temos aproximadamente 83% das faturas de água mapeadas) e melhoramos a nossa metodologia para a estimativa de valores de consumo nas redes de agência.

ÁGUA RECICLADA E REUTILIZADA

	2016	2017	2018
Água reciclada – reúso (m ³)	74.752	71.045	71.186
Volume total de água retirada (m ³)	1.477.914	1.375.126	1.238.745,79
Relação do volume de água reutilizada e reciclada pelo volume total de água nova retirada	5%	5%	6%
Percentual de água reciclada e reutilizada em relação ao total de água consumida	5%	5%	5%
Percentual de água nova retirada em relação ao total de água consumida	95%	95%	95%

Energia: toda a energia elétrica consumida pelo Bradesco é proveniente do Sistema Interligado Nacional (SIN). Esse fato faz com que, independentemente do local de consumo de energia, qualquer unidade (KWh ou MJ) possua uma única característica mesclada (matriz energética) de fontes de energia renovável e não renovável. GRI 103-1, 103-2, 103-3|302, GRI 201-2, GRI 302-1

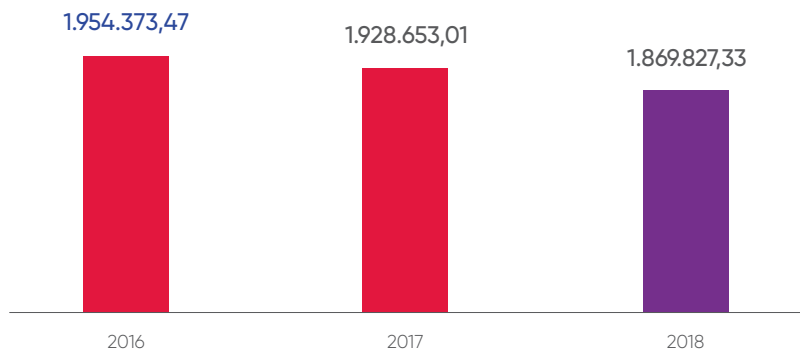
META DE 2019

reduzir o consumo de energia em **3,7%**
(comparado ao ano anterior)

META DE 2020

reduzir o consumo de energia em **5,6%**
(comparado ao ano anterior)

CONSUMO DE ENERGIA (ELETRICIDADE) DENTRO DA ORGANIZAÇÃO¹ (GJ) GRI 302-1



¹ Valores do histórico convertidos para GJ (fator de conversão: 1 GJ = 277,777 KWh – Fonte: GHG Protocol).

A Organização está sujeita às regulações do setor elétrico, como Contratos de Média Tensão (CUSD e CCER), MP 579 e possíveis regulações futuras do Mercado Livre e Geração Distribuída. A legislação aplicável para a Organização é a RN nº 414/2010. Internamente, possuímos também o Normativo 051120.

A gestão sobre o consumo de energia ocorre por meio de um sistema desde 2012, que possibilita o acompanhamento e a análise do consumo mensal de energia elétrica, com o estabelecimento de metas mensais por localidade, além do envio de *ranking* mensal às Diretorias Regionais e aos Prédios Administrativos. Os geradores que possuímos na Organização são utilizados restritamente em casos de queda de energia para contingência e possui processo automatizado para evitar falhas humanas que causem impacto ao meio ambiente. Além disso, o processo de gestão de energia é auditado

conforme os padrões normativos da ISO 14064 e da ISO 14001.

Buscamos ter forte atuação em consumo consciente de energia elétrica. Para melhor estruturar nossas ações, em 2017 desenvolvemos o Plano Diretor de Eficiência Energética, que contempla um conjunto de recomendações e diretrizes com o objetivo de canalizar todos os projetos e iniciativas de curto, médio e longo prazos, voltadas ao uso racional e eficiência energética, tendo as seguintes premissas: redução de custos; expansibilidade; modernidade e sustentabilidade. O primeiro ciclo do Plano (de 2018 a 2022) prevê ações de retrofit de LED, redefinição de rotinas, implantação de automação predial BMS, dentre outras. Os investimentos previstos para as ações do ano de 2018 são da ordem de R\$ 25 milhões. Ao final do ciclo de seis anos, espera-se uma redução no consumo de 22% em relação a 2016. GRI 201-2

As metas estabelecidas para os próximos anos para redução no consumo de energia são: 3,7%, para 2019; 5,6%, para 2020; e 3,7%, para 2021.

Ao longo de 2018, as principais iniciativas implementadas foram:

- Concluída a troca de 140 mil lâmpadas por LED, em 89 prédios administrativos, o que representa economias anuais de 6.8MM kWh;
- Executado projeto-piloto para a instalação de placas fotovoltaicas em duas agências. A redução no ano foi da ordem de 35% no consumo total de energia dessas agências;
- Migração de algumas localidades para o Mercado Livre de energia em 2019. Com base nos resultados do piloto das duas agências fotovoltaicas, foi definida a implantação da primeira fazenda solar, por meio da modalidade de geração distribuída no estado de Minas Gerais para 150 agências;
- Concluída a setorização de iluminação e de medição de todos os circuitos do Núcleo Cidade de Deus, composto por 33 prédios. Essa ação facilita o acompanhamento do consumo dos respectivos prédios e a adoção de medidas de redução, considerando as características de cada um;
- Desenvolvido o sistema para o monitoramento do consumo e automação relativo ao ar-condicionado, permitindo a melhor gestão e o controle de desperdícios, além de revisão periódica dos horários de liga e desliga, evitando desperdícios. Anualmente, são realizados *retrofit* dos equipamentos de ar-condicionado das agências e prédios administrativos, com o objetivo de tornar o parque mais eficiente e moderno, priorizando, inclusive, a utilização de gases ecológicos;
- Mantidas as campanhas de consumo consciente, como o Desperdício Zero da rede de agências, o Programa de Gestão da Ecoeficiência e a Campanha Racionalize.

FROTA PRÓPRIA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|302, GRI 302-1

A gestão do consumo de combustível em nossas frotas não contempla um programa formal, em virtude das características dos processos de transporte terrestre e aéreo que estão ligados diretamente ao atendimento da agenda da Diretoria e varia de acordo com o volume de atendimentos/negócios. Dessa forma, não há como especificar metas de redução.

Nossas ações são focadas na qualidade do combustível adquirido e nas manutenções realizadas por empresas homologadas pelos fabricantes, garantindo uma *performance* correta de funcionamento/consumo. Os registros do consumo de combustível são evidenciados nos relatórios e nas planilhas que compõem o processo NBR ISO14064, auditados anualmente.

Na gestão do transporte terrestre, buscamos demonstrar a manutenção regular dos veículos, de acordo com manual do fabricante, com o objetivo de alcançar melhor *performance* com menor consumo.

Para o transporte aéreo, nossa gestão busca administrar e acompanhar a qualidade do combustível das aeronaves em parceria com o fornecedor, com rotinas periódicas, rigorosamente realizadas pela equipe de mecânicos, além das manutenções, reguladas pela Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), que são realizadas por oficinas homologadas e autorizadas pelos fabricantes.

REALIZADO VERSUS META GRI 302-1

	2016	2017	2018
Consumo de energia (GJ)	1.954.373,47	1.928.653,01	1.869.827,33
Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	-2,4% ¹	-1,5%	-1,3%
Realizado (%)	-5,9% ¹	-1,4%	-3,0%

¹ Em comparação ao total de eletricidade consumida em 2015: 577.441.000 KWh (equivalente a 2.078.793,42 GJ).

CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ) GRI 302-1

FONTES NÃO RENOVÁVEIS (FROTA PRÓPRIA DE VEÍCULOS) ¹	2016 ²	2017 ²	2018
Gasolina	8.456,43	9.017,95	7.567,15
Etanol	3.279,33	2.337,17	2.339,35
Diesel	124,09	131,84	50,92
Aérea (querosene de aviação)	10.745,79	7.188,77	8.292,92
Geradores – diesel ³	i.n.d.	i.n.d.	14.218,13
Total	22.605,64	18.675,73	32.468,46

Eletricidade consumida

Sistema Interligado Nacional (SIN)	1.954.373,47	1.928.653,01	1.869.827,33
Geração distribuída (painéis fotovoltaicos)	n.a.	118,44	97,56
Total da eletricidade consumida	1.954.373,47	1.928.771,45	1.869.924,89

TOTAL DA ENERGIA CONSUMIDA
1.976.979,11 1.947.447,18 1.902.393,35

¹ Valores do histórico convertidos para GJ (fator de conversão: 1 GJ = 277,777 KWh – fonte: Programa Brasileiro GHG Protocol). Fatores de conversão utilizados: gasolina automotiva (pura), 0,0323 GJ/litro; óleo diesel (puro), 0,0355 GJ/litro; querosene de aviação, 0,0348 GJ/litro; etanol hidratado, 0,0213 GJ/litro (fonte: Programa Brasileiro GHG Protocol – Ferramenta de cálculo, v2018, 1.4, e BEN 2018, ano-base 2017).

² Valores de energia consumida devido à combustão de combustíveis não renováveis na frota própria, considerados também para 2016 e 2017.

³ Refere-se ao total de combustível diesel utilizado nos geradores de energia em todos os prédios administrativos e em todas as agências.

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA GRI 302-1 (GJ)

	2016 ¹	2017 ¹	2018
Combustíveis de fontes não renováveis	22.605,64	18.675,73	32.468,46
Energia consumida (eletricidade)	1.954.373,47	1.928.771,45	1.869.924,89
TOTAL	1.976.979,11	1.947.447,18	1.902.393,35

¹ Valores totais revisados em função da consideração de energia consumida, devido à combustão de combustíveis não renováveis na frota própria.

Uso de papel: no ano de 2018, tínhamos como objetivo reduzir 5% o uso de papel para impressão. Com um conjunto de iniciativas, como ações de comunicação com foco em consumo consciente e uso de ferramentas digitais nos processos internos, chegamos a uma redução de 7,7% no ano. Para 2019, foi estabelecida uma meta ambiciosa de reduzir 20% o consumo para toda a Organização.

Gases de efeito estufa (GEE): em 2018, quando o Programa GHG Protocol Brasil completou 10 anos, o Bradesco foi homenageado por ser uma das empresas fundadoras do programa e que continua a relatar suas emissões seguindo o Protocolo desde 2008. Mantendo seu compromisso em monitorar, mitigar e reduzir suas emissões, o Bradesco teve as seguintes metas de redução no último ano: Escopo 1 (1,0%), Escopo 2 (4,7%) e Escopo 3 (1,57%). GRI 103-1, 103-2, 103-3|201|305, GRI 201-2, GRI 305-1

SAIBA+

Para obter detalhamento das metas e acompanhar nosso desempenho, acesse o [site bradescosustentabilidade.com.br](http://bradescosustentabilidade.com.br)

CDP

Participamos do Programa de Mudanças Climáticas do CDP desde 2006, divulgando informações sobre a gestão de mudanças climáticas. Em 2018, as práticas do Bradesco foram avaliadas com a nota B (nível Gestão).

Bradesco Seguros

Mais de 16 mil toneladas de autopeças foram doadas para a reciclagem pela Bradesco Seguros. O Programa Auto Reciclagem busca, além do reaproveitamento do material, gerar renda para catadores e recicladores. GRI 201-2

Fomos o primeiro banco brasileiro a fazer o inventário das emissões de gases de efeito estufa (GEE), em 2006. Desde então, publicamos anualmente as emissões, nos Escopos 1, 2 e 3, de todas as empresas das quais detemos controle operacional. Todos os indicadores são compilados e analisados trimestralmente, cujos relatórios são elaborados de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-1 e especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol. Assim, é possível promover e estipular metas de redução, além de fomentar a compensação das emissões de Escopo 1 e 2.

Quantificamos anualmente nossas emissões de GEE e utilizamos esse inventário como ferramenta para a gestão e o estabelecimento

de estratégias. Todo o processo de monitoramento e rastreabilidade da informação é publicado e auditado por terceira parte independente, acreditada pelo Inmetro, garantindo o Selo Ouro no Programa GHG Protocol Brasil, e conformidade com a ISO 14064, seguindo a abordagem de composição a partir da visão de Controle Operacional. As emissões do Bradesco estão disponíveis no Registro Público de Emissões. Os gases considerados nos cálculos das emissões mostradas na tabela são: CO₂ (dióxido de carbono); CH₄ (metano); N₂O (óxido nitroso); HFCs (hidrofluorcarbonetos); PFCs (perfluorcarbonetos); SF₆ (hexafluoreto de enxofre); e NF₃ (trifluoreto de nitrogênio). GRI 103-1, 103-2, 103-3|201|305, GRI 201-2, GRI 305-1

EMISSIONES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (tCO₂ equivalente) GRI 305-1

ESCOPO 1 ¹	2016	2017	2018
Geração de eletricidade, calor ou vapor	643,51	944,12	844,81
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	1.144,13	1.054,09	1.046,51
Emissões fugitivas	4.563,25	6.036,73	11.700,52
Total de emissões brutas de CO ₂	6.350,89	8.034,94	13.591,84

EMISSIONES BIOGÊNICAS DE CO₂ (t)

Geração de eletricidade, calor ou vapor	43,83	72,45	72,68
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	92,17	270,09	256,76
TOTAL DE EMISSIONES BIOGÊNICAS DE CO₂	136,00	342,54	329,43

¹ Desde 2015, não são incluídas as fontes de emissão associadas ao consumo de GLP e gás natural para o preparo de alimento (0,02% e 0,04% do escopo 1 em 2011), as emissões fugitivas de recarga de extintores de incêndio (0,89% do escopo 1 em 2014) e as emissões do processo de compostagem de resíduos orgânicos da Cidade de Deus (0,36% do escopo 1 em 2014), visto que essas fontes de emissão possuem valores menores que a própria incerteza do cálculo de emissão do inventário de GEE.

META DE REDUÇÃO DE EMISSIONES DE GESTÃO DE GEE (ESCOPO 1) E PERFORMANCE EM RELAÇÃO À META

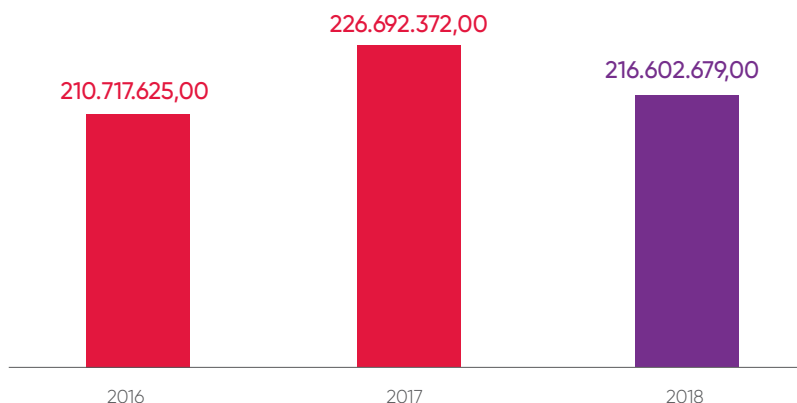
Ano	Emissões Escopo 1 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2015 (ano-base)	4.709,01	-	-	-
2016	6.350,89	-18,80%	34,87%	34,87%
2017	8.034,94	-1,00%	26,52%	70,63%
2018	13.591,84	-1,00%	69,16%	188,63%

Em 2018, as emissões fugitivas sofreram um aumento de cerca de 94% em relação ao ano anterior, resultado que está diretamente relacionado à reposição do gás R-410a. Com a substituição do gás HCFC-22 (não contabilizado no inventário por ser Não-Kyoto) por outros gases, a tendência é ter um aumento ano a ano até a troca total do HCFC-22. **GRI 305-1**

Houve redução no total de consumo de eletricidade da Organização de aproximadamente 1% em 2018 com relação ao ano anterior. O grande fator que contribuiu para a redução significativa do escopo 2 foi a redução de 20% no fator de emissão médio do *grid* em relação ao ano anterior (0,0927 tCO₂e/MWh *versus* 0,0742 tCO₂e/MWh). **GRI 305-2**

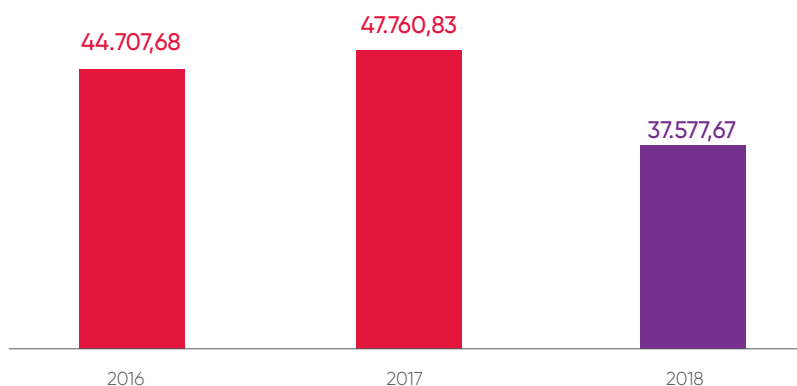
As emissões de escopo 3 do Bradesco em 2018 totalizaram 173.818,74 tCO₂e, representando redução de 8% em relação 2017 e um aumento de 7% em relação ao ano-base (2015 = 163.073 tCO₂e). A utilização de novos aplicativos de viagens e controles mais aprimorados dos transportes relacionados na categoria *upstream*, contribuíram para a redução das emissões de escopo 3. **GRI 305-3**

DISTÂNCIA PERCORRIDA TOTAL¹ (VIAGENS A NEGÓCIOS POR AVIÕES, ÔNIBUS, AUTOMÓVEIS, ENTRE OUTROS) (km)



¹ Considera 100% dos dados de distância percorrida.

EMISSIONES INDIRECTAS DE GEE (ESCOPO 2) **GRI 305-2** (tCO₂ equivalente)



META DE REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GESTÃO DE GEE (ESCOPO 2) E PERFORMANCE EM RELAÇÃO À META

Ano	Emissões Escopo 2 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2015 (ano-base)	58.752,31	-	-	-
2016	44.707,68	-4,70%	-23,90%	-23,90%
2017	47.760,83	-4,70%	6,83%	-18,71%
2018	37.577,67	-4,70%	-21,32%	-36,04%

OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GEE (ESCOPO 3) (tCO₂ equivalente) GRI 305-3

ESCOPO 3	2016	2017	2018
Transporte e distribuição (frota terceirizada – a montante) ¹	66.621,69	60.131,65	49.813,48
Resíduos gerados nas operações	12.683,69	9.827,48	6.450,37
Viagens a negócios ²	27.910,53	26.362,31	23.532,02
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	42.165,00	92.492,24	94.022,86
TOTAL	149.380,91	188.813,69	173.818,73
Emissões biogênicas de CO ₂ (t)			
Transporte e distribuição (frota terceirizada – a montante)	4.505,53	12.361,98	5.664,39
Viagens a negócios	3.434,75	2.274,04	3.407,78
Deslocamento de funcionários (casa-trabalho)	8.287,93	19.938,94	21.326,13
TOTAL	16.228,21	34.574,96	30.398,30

1 Transporte e Distribuição (*upstream*) inclui: Transporte de Valores; Transporte de Socorro (Bradesco Seguros); Transporte de Malotes; e Transporte de Cargas.

2 Viagens a Negócios incluem: Deslocamento Aéreo de Funcionários; Reembolso de Km; e Viagens de Táxi.

META DE REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GESTÃO DE GEE (ESCOPO 3) E PERFORMANCE EM RELAÇÃO À META

Ano	Emissões Escopo 3 (tCO ₂ e)	Meta de redução em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano anterior (%)	Realizado em relação ao ano-base (%)
2015 (ano-base)	154.102,32	-	-	-
2016	149.380,91	-1,57%	-3,06%	-3,06%
2017	188.813,69	-1,57%	26,40%	22,52%
2018	173.818,74	-1,57%	-7,94%	12,79%

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GEE (tCO₂e) GRI 305-4

ESCOPOS 1, 2 E 3	2016	2017	2018
Por receita (R\$ milhões)	0,765	0,448	0,97
Por lucro líquido contábil (R\$ milhões)	13,288	8,110	11,79
<i>Per capita</i> (funcionário)	1,842	0,846	2,30

REDUÇÃO DE EMISSÕES DE GEE OBTIDAS COMO RESULTADO DIRETO DE INICIATIVAS GRI 305-5 (tCO₂e)

	2016	2017	2018
Reduções provenientes de emissões diretas (Escopo 1)	-	-	-
Reduções provenientes de emissões indiretas da aquisição de energia (Escopo 2)	27.131,00	-	10.183,16
Reduções provenientes de outras emissões indiretas (Escopo 3)	13.693,00	-	14.994,96
TOTAL DE REDUÇÕES DE EMISSÕES DE GEE	40.824,00	-	25.178,12

Uso de materiais: os materiais utilizados na infraestrutura da Organização são homologados pela área de Padronização do Departamento do Patrimônio, que busca por matérias-primas sustentáveis e que não causem um impacto significativo no meio ambiente. São exemplos de materiais utilizados: forro modular, matéria-prima que não agride o meio ambiente e contribui com a eficiência energética no uso do ar-condicionado; revestimento melamínico e mobiliários devem possuir a certificação FSC para ser feita a aquisição; toda a comunicação visual é feita em PVC, metal ou vidro, que são todas opções de materiais recicláveis; e tapumes metálicos que podem ser reutilizados. [GRI 103-1, 103-2, 103-3](#)³⁰¹

Em relação ao papel comum, em 2017 descartamos 637.150 kg e, em 2018, 629.056 kg. Sobre o papel de escritório, as empresas de guarda fizeram um grande descarte em 2018, de 5.161.067 kg, pois tivemos a inclusão de uma nova empresa de guarda de Curitiba – em 2017, foi de 2.874.482.

Por meio de comunicados internos para o uso consciente e de outras iniciativas, buscamos reduzir o consumo do uso de papel para impressão. Em 2018, destacaram-se:

- **Ações da área de cartões:** para reduzir o volume de papel encaminhado aos clientes, os orientamos a buscar informações complementares ou mais detalhadas na internet (*welcome kit* digital). Por exemplo: há cartões, como alguns de débito, em que o *welcome kit* se reduziu a um porta-cartão ou carta-berço e um envelope; na modalidade crédito são vários os produtos para os quais não são mais enviados os regulamentos (ficam disponíveis na internet).
- **Faturas autoenvelopáveis:** o uso de envelopes foi eliminado e inibida a emissão de faturas até um determinado valor, extinguindo totalmente o envio de papel, além de reduzir a emissão de gases gerados pelo transporte desses documentos (postagem).

MATERIAIS USADOS POR PESO OU VOLUME [GRI 301-1](#)

DEPARTAMENTO GESTOR	Material ¹	Unidade de medida (peso ou volume)	Volume ou peso utilizado		
			2016	2017	2018
Patrimônio ²	Papel	tonelada	i.n.d.	2.906,9	2.556,5
	Madeira certificada (lápiz grafite)	quilograma	i.n.d.	434	352
	MDP (mobiliário)	metro quadrado	i.n.d.	i.n.d.	1.720
	Polietileno (coletor de resíduos)	unidades	i.n.d.	i.n.d.	8.853
	Cachepôs para plantas	unidades	i.n.d.	i.n.d.	718
Cartões	PVC	tonelada	153,0	157,0	164,0
	PET reciclado	quilograma	40	47	49
	Papel	tonelada	1.833,0	1.890,0	1.969,0
Bradesco Seguros Auto	Papel (produto final)	tonelada	119,0	121,9	99,4
	Papel (embalagem)	tonelada	51,9	51,7	48,7
	Plástico	tonelada	9,0	8,9	9,9

¹ Todos os materiais são de fonte renovável, com exceção do PVC, relatado pela Bradesco Cartões, e pelo plástico, relatado pela Bradesco Seguros Auto.

² Em relação às informações de papel e madeira certificada (lápiz), temos histórico a partir de 2017, por meio do setor de Suprimentos Online do Patrimônio. Quanto ao mobiliário em MDP, ao coletor de resíduos de polietileno e aos cachepôs, começamos a levantar essas informações em 2018, e teremos como mensurar nos próximos anos, por meio de Suprimentos de Obras do Patrimônio. Em relação ao PET reciclado e ao PVC, não conseguimos mensurar mais por mudança de metodologia interna da área de Patrimônio, pois agora são empresas terceirizadas que adquirem esses tipos de materiais no momento das obras/manutenções, impossibilitando a mensuração concreta desses materiais.

Efluentes e resíduos: fazer a gestão de efluentes e resíduos é fundamental para garantir processos mais eficientes, diminuindo o consumo de materiais, sem comprometer a qualidade dos serviços. Realizamos diversas iniciativas para promover o aumento da produção da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), no Núcleo Cidade de Deus, e reduzir o volume de resíduos (incluindo os tecnológicos) destinados a aterros, considerando o impacto de suas operações em seus departamentos, empresas ligadas e rede de agências.

A Organização Bradesco iniciou o desenvolvimento do Plano de Gestão de Resíduos Sólidos e Tecnológicos Corporativo em 2016, que estabelece o posicionamento, os objetivos e as metas estratégicas pertinentes ao tema. O plano pretende, ao final de três anos, inventariar os resíduos, bem como mapear e implantar nos locais propícios a coleta seletiva, e estabelecer meta para a redução do volume de resíduos total gerado. Para o primeiro ciclo do Plano (de 2018 e 2020), os investimentos somam R\$ 9,5 milhões.

Em 2017, a situação da implantação de coleta seletiva foi: sede do Bradesco – Cidade de Deus (100%); 18 Prédios Administrativos (39%); e 18 agências (0,4%). As metas previstas para ampliação em 2019 contemplam 45 Prédios Administrativos (100%) e 470 agências (10%). O prazo para a primeira etapa, que seria em 2018, foi prorrogado para 2019. Dessa forma, cumpriremos com as duas etapas (2018 e 2019) em 2019, atingindo 100% dos prédios administrativos e 10% da rede de agências.

Na Cidade de Deus há aproximadamente 115 mil m² de área verde e cerca de 4,3 mil árvores catalogadas, com programa de reposição e plantio. Na manutenção dessas áreas, é utilizada uma máquina para triturar folhas e galhos secos originados da varredura. O material triturado (aproximadamente 2,5 toneladas/mês) é reaproveitado como adubo e aplicado na jardinagem, contribuindo para o enriquecimento natural do solo e evitando o descarte em aterros. As podas de grama também são utilizadas como insumo. Em continuidade ao processo, no Núcleo Alphaville, que possui cerca de 110 mil m² de área verde e 3.254 árvores catalogadas, além de contar com um programa de reposição e plantio, o material resultante da varredura (2 toneladas/mês) também passou a ser triturado e reaproveitado.

Todo o lodo coletado da ETE da Cidade de Deus é encaminhado pela empresa responsável que faz a manutenção da estação para uma compostagem para fabricação de fertilizantes.

Os resíduos tecnológicos (oriundos da manutenção e substituição de equipamentos eletroeletrônicos), por serem perigosos, são coletados por meio de logística interna ou diretamente pelos fornecedores e encaminhados para a reciclagem. Há também a Campanha anual de resíduos tecnológicos durante a qual os funcionários e alunos da Fundação Bradesco podem destinar seus resíduos para descarte em local adequado. Em 2018, foram descartadas 6,05 toneladas de resíduos durante a campanha, que durou 67 dias. [GRI 103-1, 103-2, 103-3|306](#)

RESÍDUOS – PESO TOTAL, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI 306-2

BANCO
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (TONELADA)¹

DESTINAÇÃO	Tipo de resíduo	2016	2017	2018
Reciclagem	Papéis, plástico, metal, vidro	1.194,24	4.062,67 ²	6.440,68
Compostagem	Resíduos de jardinagem	91,48	101,70	53,47
Aterro sanitário	Resíduos sólidos orgânicos	19.318,78	12.107,50	7.944,89
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS		20.604,50	16.271,87²	14.439,04

TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (UNIDADES)¹

Reciclagem (descontaminação)	Lâmpadas e reatores	14.796	2.065	6.350
------------------------------	---------------------	--------	-------	-------

¹ Os resíduos são coletados e destinados por empresas contratadas que os encaminham para aterro ou reciclagem.

² Dados revisados de 2017. Estamos com um processo de melhoria de coleta dos dados (implantação de balança nos prédios administrativos e ampliação da coleta seletiva), o que justifica o valor aumentar anualmente.

RESÍDUOS – PESO TOTAL, POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO GRI 306-2

SEGUROS
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS GERADOS POR DESTINAÇÃO (TONELADA)¹

DESTINAÇÃO	Tipo de resíduo	2018
Reciclagem	Papel	592,20 t
	Plástico	30,76 t
	Papelão	30,84 t
	Metal	4,10 t
	Ambulatorial	0,55 t
Aterro sanitário	Resíduos orgânicos	50.935 sacos de lixo em 3.409 caçambas

TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS GERADOS, POR DESTINAÇÃO (UNIDADES)²

Reciclagem	Lâmpadas e reatores	5.366
Reciclagem	Resíduo tecnológico	2.360 ³

¹ Há ainda o descarte de materiais à base de ferro, alumínio e sucata em geral para reciclagem por demanda.

² Há ainda o descarte de eletrodomésticos em desuso por demanda.

³ Até dezembro de 2018, foi recolhido um total de 1.530 peças no Complexo BI e 830 equipamentos variados em Alphaville e Nova Central.

Nossas principais ações

Gestão de recursos hídricos

Iniciamos um projeto no Núcleo Cidade de Deus em 2010, contemplando a perfuração de cinco poços tubulares profundos e a reativação de um poço existente, como fonte alternativa de água, além da captação de água de chuva. O projeto incluiu a implantação de uma Estação de Tratamento de Esgoto na matriz, com capacidade para atender até 1/3 da demanda do local com água de reúso. Isso reduziu significativamente a probabilidade de faltar água.

Energia solar em agências

Um projeto-piloto de painéis solares foi implantado em 2016 em duas agências, possibilitando uma economia de 35% no consumo de energia. Com base nos resultados desse piloto, foi definida a contratação de energia solar por meio da modalidade de geração distribuída, envolvendo a implantação de uma Fazenda Solar no estado de Minas Gerais, que gerará 5 MW de energia para 150 agências naquele estado. Esse projeto está em fase de implantação, com previsão para 2019.

Gestão de energia e eficiência energética

Visando à contínua redução do consumo de energia e de despesas com esse insumo, durante 2017 e 2018 foram concluídas as trocas por lâmpadas LED em 89 prédios administrativos, somando 140 mil lâmpadas. Também desenvolvemos um sistema para o monitoramento do consumo e automação relativo ao ar-condicionado, permitindo a melhor gestão e controle de desperdícios. Para 2019, está prevista a migração de algumas localidades para o Mercado Livre de Energia.

INVESTIMENTOS EM PROTEÇÃO AMBIENTAL – 2018

253
mil

em despesas com o Sistema de Gestão Ambiental (consultoria e auditorias)

4,05
milhões

em destinação de resíduos (aterro)

Conformidade ambiental: nosso Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) está nas unidades Núcleo Cidade de Deus, Paulista/Itapeva, BH Comércio, Campinas, Vila Leopoldina e Núcleo Alphaville. O controle é revisado por meio de sistema informatizado e planilhas preenchidas por funcionários e colaboradores terceiros que, contratualmente, atendem às solicitações aderentes aos requisitos legais estabelecidos pela norma. Ainda para garantir o atendimento à legislação, nos locais certificados, utilizamos ferramenta informatizada para atualização e monitoramento mensais dos requisitos aplicáveis.

Realizamos análise crítica dos dados e fazemos a ponderação do indicador e o estabelecimento de metas. Após consolidar o indicador, a análise é submetida à aprovação da Diretoria. Além desse controle, para todas as localidades estabelecemos, em contrato com as empresas prestadoras de serviço, as questões de atendimento à legislação ambiental, sendo monitorado pelos gestores dos segmentos. [GRI 103-1, 103-2, 103-3](#)/[307](#)

O Banco não registrou em 2018 multas ou sanções relacionadas à não conformidade com regulamentos ambientais. [GRI 307-1](#)

BRADESCO SEGUROS [GRI 201-2](#)

A Organização Bradesco, juntamente com as empresas coligadas, incluindo o Grupo Bradesco Seguros, compõe voluntariamente a certificação ISO 14064, norma internacional responsável por relatar as emissões de gases de efeito estufa (GEE), fomentando a evidenciação de nosso comprometimento com a redução das emissões de GEE.

A área de Relações Institucionais & Sustentabilidade do Grupo segurador monitora as emissões diretas e indiretas de GEE referente a veículos próprios, veículos locados, reembolso de quilometragem, táxi, transporte de socorro, resíduos orgânicos, resíduos recicláveis e consumo de energia. Os dados do inventário de emissões de gases de efeito estufa são utilizados pelo Carbon Disclosure Project (CDP), que centraliza e reporta os dados relacionados à gestão de mudanças climáticas das organizações para inves-

tidores e demais partes interessadas nas informações para a tomada de decisão.

A Bradesco Seguros criou um grupo de trabalho envolvendo participantes de áreas estratégicas, com o intuito de multiplicar a importância do uso consciente dos recursos e atingir as metas estipuladas. Por meio da Campanha Racionalize, o Grupo desenvolveu uma série de ações em 2018.

- **Alphaville (SP):** implantação de arejadores de água nas torneiras dos banheiros; aumento de aproximadamente 20 m² por dia da utilização de água de reúso nas dependências do prédio corporativo; utilização de rodas entálpicas, equipamento de resfriamento do ar externo, o que propicia redução na utilização do ar-condicionado; e substituição das luminárias da recepção por lâmpadas LED, reduzindo o consumo de energia elétrica.
- **Rio de Janeiro:** implantadas "Dicas de hospedagem", cartilha que servirá de orientação para evitar desperdícios e reforçar os cuidados e a correta utilização dos quartos.
- **Clube Arfab:** instalado um interruptor no corredor das salas do Projeto Integração Empresa Escola (PIEE) para que o funcionário da área de Sustentabilidade locado no clube possa desligar quando o espaço não estiver sendo utilizado, gerando uma grande economia de energia; e substituição das lixeiras comuns pelas lixeiras de coleta seletiva.

IMPACTOS INDIRETOS

Os aspectos ambientais e as mudanças climáticas conferem riscos e proporcionam oportunidades para o Bradesco. Como agente do setor financeiro, os maiores impactos ambientais da atuação do Bradesco não decorrem de sua operação direta, mas, sim, por meio de nossos clientes e investimentos. As condições e impactos ambientais – incluindo os efeitos das mudanças climáticas – afetam os negócios dos clientes,

assim como as dinâmicas dos mercados e do contexto legal e regulatório dos setores da economia. Dessa forma, influenciam a atuação da Organização e demandam avanços em sua compreensão.

Em 2018, o Bradesco participou, com outros 15 grandes bancos de diferentes países, do Grupo de Trabalho criado para implementar, de forma pioneira, parte das recomen-

dações do Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), em sua carteira de crédito. A iniciativa foi coordenada pelo UNEP FI, braço financeiro do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente, e permite que instituições financeiras e investidores avaliem a exposição de empresas aos riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas. Os resultados do projeto estão disponíveis no [link unepfi.org](http://link.unepfi.org). GRI 201-2

Prédio certificado

Sempre alinhada às boas práticas de sustentabilidade, a Bradesco Seguros baseou a construção da sua sede nas normas e requisitos LEED, que prevê conformidade aos critérios internacionais de sustentabilidade. Com isso, obteve Certificação LEED Gold.

Reconhecido internacionalmente, o sistema LEED foi desenvolvido pelo United States Green Building Council (USGBC) para avaliar o desempenho ambiental das construções, abordando cinco vertentes que abrangem as três dimensões da sustentabilidade (econômica, ambiental e social): Terreno Sustentável; Uso Eficiente da Água; Eficiência Energética; Materiais e Recursos; e Qualidade do Ambiente Interior. Adicionalmente, questões ligadas ao consumo e descarte dos materiais são pontos de atenção. A Bradesco Seguros realiza um plano de gerenciamento de resíduos, englobando resíduos de obras, destinação de materiais orgânicos e recicláveis e resíduos tecnológicos.

TCFD: reporte GRI 201-2

O Bradesco é uma das organizações que apoiam o Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), uma força-tarefa que busca promover a divulgação de informações que permitam a instituições financeiras e investidores que avaliem a exposição de empresas aos riscos e oportunidades ligados às mudanças climáticas.

A Bradesco Asset Management (BRAM) assinou, em 2017, o Statement of Support for the TCFD Recommendations, afirmando seu comprometimento em promover as recomendações da TCFD no meio empresarial e entre os investidores. Na tomada de decisão de investimento, a BRAM adota critérios sociais, ambientais e de governança corporativa, alinhados aos Princípios para Investimento Responsável (PRI).

Apresentamos neste relatório informações que cobrem parcialmente as recomendações de divulgação do TCFD. A tabela abaixo indica os conteúdos ao longo deste relato.

ÍNDICE DE CONTEÚDOS RELACIONADOS ÀS RECOMENDAÇÕES DO TCFD

GOVERNANÇA	ESTRATÉGIA	GESTÃO DE RISCO	MÉTRICAS E METAS
Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Governança de riscos	Riscos emergentes	Riscos emergentes	Risco socioambiental
Sustentabilidade na BRAM	Modelo de negócio	Governança de riscos	Sustentabilidade na BRAM
Estrutura de governança	Estratégia corporativa	Risco socioambiental	Gestão ambiental e mudanças climáticas
Governança de sustentabilidade	Economia verde e inclusiva	Sustentabilidade na BRAM	Gestão ambiental e mudanças climáticas - produtos e serviços
Bradesco Seguros (em sustentabilidade)	Gestão ambiental e mudanças climáticas	Relacionamento com fornecedores	Relacionamento com fornecedores
Gestão ambiental e mudanças climáticas	Relacionamento com fornecedores	-	-

CRÉDITO

Alinhado à nossa Norma de Risco Socioambiental, o processo de concessão de crédito, por exemplo, conta com análise e monitoramento dos riscos socioambientais de clientes e fornecedores. Para isso, dispomos de: uma equipe técnica dedicada ao assunto, que utiliza ferramentas para avaliação, dentre elas *checklists* setoriais específicos; ferramenta de georreferenciamento (imagens de satélite), que indicam a localização dos biomas brasileiros, unidades de conservação, terras indígenas, cavidades naturais, áreas contaminadas, biodiversidade, entre outras; resultando em um *rating* socioambiental.

Também somos signatários dos Princípios do Equador desde 2004 e avaliamos e consideramos os riscos relacionados às mudanças climáticas para financiar grandes projetos enquadrados nesse compromisso.

Adicionalmente, sob a perspectiva de negócios, possuímos linhas de crédito socioambientais disponibilizadas por meio de recursos próprios ou por repasse (*veja quadros entre as p. 92 e 97*).

PRODUTOS COM FOCO AMBIENTAL

SEGMENTO	PRODUTOS
Crédito	CDC Energia Fotovoltaica, CDC Aquecedor Solar, CDC Reúso de Água, CDC Kit Gás, Capital de Giro Ambiental e Florestal e Leasing Ambiental
Investimentos	Bradesco Prime FIC FIA Índice de Sustentabilidade Empresarial, Bradesco FIC FIA Governança Corporativa e Prime FIC FIA Governança Corporativa
Cartões Afinidade	Parceria com entidades, como a Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e a Fundação SOS Mata Atlântica

DIREITOS HUMANOS GRI 103-1, 103-2, 103-3|412

Incorporamos o tema em diversas políticas e normas que estabelecem o compromisso com a proteção e defesa dos direitos humanos, dos direitos fundamentais do trabalho e dos direitos da criança e do adolescente.

Em 2018, elaboramos a Política Corporativa de Direitos Humanos, cujas diretrizes estão alinhadas ao nosso arcabouço normativo.

O tema direitos humanos obtém relevância em nosso Código de Conduta Ética e em nossas Políticas de Sustentabilidade e de Gerenciamento de Recursos Humanos, que estabelece as orientações para assegurar o cumprimento de todas as exigências, normas regulamentadoras e convenções legais pertinentes às relações e ao ambiente de trabalho, aplicáveis às nossas atividades, além de defender a proteção aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho, em alinhamento a Princípios, Padrões e Tratados conclamados nacional e internacionalmente.

O mecanismo de queixas relacionado a direitos humanos é relevante por refletir a preocupação que a Organização tem em relação aos seus funcionários e colaboradores. O Departamento de Recursos Humanos, por meio da Área de Responsabilidade Social, com seus canais de manifestações, recebe e trata as denúncias, reportando ao Grupo Avaliador para direcionamento aos solucionadores, com reporte em instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética.

Essa estrutura se desdobra em uma série de processos e procedimentos de avaliação, monitoramento e reparação dos impactos sobre os direitos humanos. Desde 2017, 100% das operações que compõem o escopo de análise de risco socioambiental passaram a considerar aspectos de direitos humanos, sendo realizado por meio de acompanhamento de notícias, mesmo para operações e/ou projetos que demandam análise somente por questões ambientais.

SAIBA+

Conheça as diretrizes básicas da nossa Política Corporativa de Direitos Humanos acessando o site banco.bradesco/ri

Tratamento das manifestações

As manifestações e denúncias são recebidas em qualquer um dos canais, registradas em sistema informatizado, de acesso restrito aos profissionais responsáveis pelo processo.

O Departamento de Recursos Humanos, gestor do Sistema de Gestão, por meio de grupo de trabalho formado por especialistas em gestão de pessoas, analisa todas as manifestações e denúncias e direciona as tratativas.

Esse grupo reúne-se semanalmente, em agenda fixa, e avalia as denúncias recebidas na semana anterior. A análise envolve o conhecimento que os membros do grupo possuem sobre os gestores da Organização, os resultados de avaliação de potencial, de competências e de desempenho, e considera as características da manifestação ou denúncia. Em face dessa análise, define-se o direcionamento: Diretoria, Gerência Regional ou Inspeção Geral, denominados solucionadores. Os casos direcionados aos Diretores e Gerentes Regionais têm o apoio dos Consultores Internos de RH para as tratativas. O solucionador da manifestação ou denúncia reporta, ao RH-Responsabilidade Social, em prazo predefinido, as ações tomadas para análise dos fatos, o resultado da avaliação e a solução implementada, além de ações para acompanhamento.

Para mitigar e evitar possíveis comportamentos inadequados, principalmente relacionados a assédio e discriminação, ou reincidências, independentemente de a denúncia ser ou não procedente, é recomendado, ao líder direto do denunciado, identificar possíveis causas e implementar ações apropriadas, contando, sempre, com o apoio do Consultor Interno de RH.

O resultado da avaliação de uma manifestação ou denúncia pode ser *feedback*, ações de desenvolvimento, treinamentos específicos, reorientação de carreira e até desligamento, conforme o grau de impacto do fato.

Além das políticas e normas, publicadas no Sistema Normativo para todos os funcionários e administradores da Organização, são disponibilizadas ações de sensibilização sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade e divulgação dos canais de manifestações para toda a Organização, a exemplo de vídeos sobre ética e assédio, vídeos e *e-mails marketing* sobre o sistema de gestão, palestras sobre ética, entre outras.

Em relação aos prestadores de serviços, são realizadas ações de sensibilização para os profissionais e para seus líderes, com divulgação dos canais de manifestações disponíveis a eles. As denúncias recebidas são direcionadas para os gestores dos contratos, responsáveis por avaliar, buscar a solução junto à empresa contratada e reportar a solução ao RH-Responsabilidade Social.

Em 2017, foram recebidas 520 manifestações, originadas de 220 locais de trabalho e, em 2018, 518 manifestações, envolvendo 225 locais. Dessas 518, 239 referiram-se a comportamento inadequado, 198 denúncias de assédio moral e/ou sexual, 46 de discriminação e 35 de desvio de conduta.

Para todas as manifestações recebidas, foram realizadas ações para mitigação e remediação, conforme procedimentos acima mencionados.

ACORDOS DE INVESTIMENTOS SIGNIFICATIVOS QUE INCLUEM CLÁUSULAS DE DIREITOS HUMANOS OU QUE FORAM SUBMETIDOS À AVALIAÇÃO REFERENTE A DIREITOS HUMANOS GRI 412-3

ACORDOS	2016	2017	2018
Número total de acordos	170	129	90
Número total de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	170	129	90
Percentual de acordos que incluem cláusulas de direitos humanos	100,0%	100,0%	100,0%
Número total de acordos que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	34	129	90
Percentual de acordos que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	20,0%	100,0%	100,0%

Público interno

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) assegura o compromisso com a defesa e a proteção dos direitos humanos e direitos fundamentais do trabalho.

Fornecedores

O tema é tratado em um criterioso processo de homologação das empresas, por meio de um questionário avaliatório de responsabilidade socioambiental e do *rating* socioambiental aplicado aos fornecedores antes de sua homologação; na contratação por cláusulas específicas; e ao longo da parceria com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos.

Clientes

A gestão de direitos humanos dos nossos clientes compõe uma estrutura maior de gestão de risco socioambiental. Além das práticas que garantem a aplicação dos Princípios do Equador, possuímos processos e ferramentas robustas para identificação, mitigação e acompanhamento de riscos.

Compromissos

A complexidade do tema exige uma revisão e atualização permanente de nossas práticas. Por isso, em 2017, revisitamos os direitos humanos internacionalmente reconhecidos e expressos na Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU) e das duas Convenções Internacionais que constituem a Declaração Internacional dos Direitos Humanos. Mapeamos os riscos em direitos humanos das operações da Organização, o que nos ajudará na melhoria de nossos processos, negócios e relacionamentos com funcionários, clientes e fornecedores, tendo em vista o respeito e a promoção da diversidade, da saúde e segurança do trabalho; do combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo e de qualquer tipo de discriminação por gênero, raça, condição social, cultura, religião, orientação sexual e convicções políticas; combate ao assédio moral e sexual.

MECANISMOS DE QUEIXA RELACIONADA A DIREITOS HUMANOS GRI 103-2|412

	2016	2017	2018
QUEIXAS			
Número total de queixas identificadas por meio do mecanismo	617	731	750
Número de queixas que foram endereçadas	617	731	750
Número de queixas resolvidas	617	720	686
Número de queixas registradas antes do período coberto pelo relatório e resolvidas no decorrer desse período	147	52	24
Número de queixas que foram resolvidas por remediação e qual foi ela	218 casos procedentes e parcialmente procedentes	339 casos procedentes e parcialmente procedentes	129 procedentes e 195 parcialmente procedentes

SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL CORPORATIVA

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) foi criado em 2016 e, com ele, reforçamos o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato com funcionários e colaboradores promovendo um diálogo aberto em benefício do dia a dia profissional.

O SGRS trata de princípios que promovem o respeito ao ser humano em todos os seus aspectos e tem como objetivo promover a melhoria contínua das relações e condições do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho aos nossos fornecedores.

A Organização expressa o compromisso com o tema, em alinhamento à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco, por meio dos requisitos:

- Jovens Aprendizes
- Trabalho Digno
- Relações de Trabalho
- Diversidade e Inclusão Social
- Relações com Sindicatos
- Jornada de Trabalho
- Segurança, Saúde Ocupacional e Bem-Estar
- Sistema de Gestão

Especificamente sobre a aplicação dos requisitos Jornada de Trabalho e Segurança, Saúde e Bem-Estar, consideramos padrões de excelência das condições de trabalho com vistas a garantir a segurança e a saúde ocupacional de nossos funcionários, estagiários e colaboradores, além do atendimento aos requisitos legais e convencionais aplicáveis à jornada de trabalho.

O SGRSC possui Canais de Comunicação para receber manifestações de funcionários, aprendizes, estagiários, colaboradores e demais partes interessadas sobre assun-

tos relativos à Política de Gerenciamento de Recursos Humanos. A Organização se compromete a investigar as manifestações, identificar a causa e implementar ações apropriadas, caso necessário. A manifestações são recebidas, registradas via sistema informatizado e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade.

Demonstramos clareza e transparência nos relacionamentos, estabelecendo política e procedimentos para gerenciar os assuntos que a Organização possa controlar ou influenciar e expressar às partes interessadas.

No segundo ciclo de auditoria externa independente, foi mantida a certificação das 321 agências da capital e Grande São Paulo e dos 19 sites distribuídos pelas principais capitais brasileiras, dentre eles, a sede administrativa no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP). O escopo certificado envolve cerca de 25.796 funcionários e 5.937 colaboradores.

Trabalhamos com o princípio da equidade, com o conceito de uma justiça fundamentada na igualdade de direitos, se materializando na preservação da individualidade e privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios como origem, condição social, posição hierárquica, grau de escolaridade, religião, crença ou filosofia de vida, deficiência, cor, raça, gênero, orientação sexual, estado civil, situação familiar, ideologia política ou associação com entidades de classe.

CARTÕES

De maneira geral, os contratos de correspondente bancário atrelados aos contratos das *joint ventures* da BradesCard e Bradesco S.A. relacionados a venda de cartões de crédito, empréstimos e recebimento de faturas possuem cláusulas específicas de combate ao trabalho infantil e escravo, respeito ao meio ambiente entre outras, escritas conforme as melhores práticas sugeridas pelos vários departamentos de controle e jurídico da Organização Bradesco.

Vale ressaltar que, embora exista autonomia de atuação entre as partes dentro de suas responsabilidades nas *joint ventures*, nas quais os funcionários dos parceiros normalmente estão subordinados a um próprio código de ética do varejista, também é distribuído o Código de Conduta e Ética do Bradesco para conhecimento e melhoria da qualidade e condições do trabalho, assim como impacto socioambiental. Visitas periódicas são efetuadas como mecanismo de acompanhamento, e, se qualquer desvio de conduta for observado, os temas e eventuais problemas são escalados nos mais altos comitês de gerenciamento das parcerias para a devida tomada de providências.

TRABALHO INFANTIL E ESCRAVO

Temos o compromisso expresso em nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, com a legislação aplicável às nossas atividades, princípios e direitos fundamentais na relação de trabalho.

Nenhum funcionário é obrigado ou autorizado a exercer qualquer tipo de atividade para a qual não tenha sido contratado, seja ela remunerada ou não. A Organização não retém documentos originais de seus funcionários quando iniciam o trabalho ou no decorrer do contrato, obedecendo às disposições legais e acordos/convenções coletivas aplicáveis às atividades.

O Bradesco não impõe qualquer tipo de restrição ao desligamento por parte do funcionário do quadro de empregados, se for esta sua vontade. Uma vez determinado a fazê-lo, o funcionário deve proceder conforme Sistema Normativo, em conformidade com aspectos legais.

Também não admitimos a utilização de mão de obra infantil, regra extensiva aos nossos fornecedores, bem como não expomos funcionários jovens a situações que sejam perigosas, inseguras ou insalubres.

Esse aspecto é gerenciado, garantindo a contratação acima de 16 anos. A alocação de colaboradores é requerida mediante documentos de registro que comprovem a idade do colaborador contratado. As empresas fornecedoras de serviços, com colaboradores residentes, expressam formalmente seu compromisso em respeito a esse requisito.

Por meio do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social, temos como compromissos a conscientização de funcionários e colaboradores, bem como o monitoramento sistemático das práticas nas relações de trabalho para empresas fornecedoras de serviços de risco social.

As manifestações são recebidas por meio de canais disponíveis e são registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

Tecnologia e Inovação

Transformação digital

CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Uso de metodologias ágeis e novas tecnologias para garantir a melhor experiência aos nossos clientes

Temos uma história de pioneirismo em tecnologia e inovação no setor financeiro, o que nos permite estar à frente das constantes mudanças tecnológicas no mundo atual. O tema é preponderante para o Bradesco, com a tecnologia permeando e dando sustentabilidade ao negócio.

Com foco na melhor experiência e jornada dos clientes, procuramos acelerar nossos recursos por meio de desenvolvimento interno e de parcerias estratégicas, com as melhores empresas de tecnologia do mundo. Fomentamos programas internos para desenvolver e promover a inovação e a eficiência, como *hackathon*, o Programa Eficiência e Inovação (EI) e o programa inovabra. Todo esse esforço permitiu construir um ecossistema completo, por meio de plataformas capazes de atender com facilidade, agilidade e comodidade a todas as gerações.

Assim, transformamos a nossa maneira de fazer negócio, a partir das mais avançadas tecnologias, e incorporamos metodologias ágeis para entender a diversidade de gerações, faixas de renda e culturas. Nosso modelo de desenvolvimento baseia-se em *user experience*, em que aceleramos o processo de inovação, com desenvolvimento, prototipagem e testes com os usuários. Um grupo composto por pessoas com diferentes especialidades busca compreender as novas tecnologias, ecossistemas, oportunidades, riscos, aplicações e modelos de negócios possíveis a partir das mais avançadas inovações, como o *Blockchain*, tecnologia construída sob a lógica de rede e compartilhamento.

Em 2018, evoluímos, especialmente, em funcionalidades e na melhoria da experiência do cliente no uso do celular, que já é responsável por mais de 50% das transações via canais digitais. Também instituímos mais facilidade na compra de moedas, que agora pode ser realizada em máquinas de Autoatendimento (*leia mais na p. 175*).

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) se relaciona com o usuário, responde a perguntas sobre produtos e serviços e auxilia em transações. Em 2018, a BIA passou a atender também por meio do WhatsApp, está integrada ao Google Assistente e já responde sobre mais de 83 produtos e serviços do banco.

No ano de 2018, os canais digitais (Bradesco Celular, Internet, Autoatendimento, Fone Fácil) atingiram 96% das transações realizadas no Banco, representando 18,0 bilhões de transações, um crescimento de 16% em relação a 2017. Dessas transações, 15,9 bilhões foram realizadas nos canais Internet e Bradesco Celular, o que representa 85% do Banco. Em 2017, esses dois canais acumulavam 13,2 bilhões de transações e 81% do total.

Em 2018...

10,3

bilhões

de transações pelo Bradesco Celular (pessoas física e jurídica)

73,2

milhões

de interações com a BIA (Bradesco Inteligência Artificial)

17,3

milhões

de clientes com perfil digital

Reconhecimentos

Nossas soluções e inovações tecnológicas foram reconhecidas pelo mercado ao longo de 2018. Destacamos:

Valor Inovação Brasil 2018: ranking realizado pelo jornal *Valor Econômico* e a PwC coloca o Bradesco na primeira posição em inovação, na categoria Bancos, pelo segundo ano consecutivo.

Forbes 2018 – Empresas mais inovadoras do Brasil: o Bradesco foi eleito uma das 10 empresas mais inovadoras do Brasil, segundo a revista *Forbes*. O destaque foi para o ecossistema de inovação do banco, o inovabra.

19º Annual Digital World Awards: o Bradesco foi eleito o melhor Banco Digital do Brasil em 2018, na categoria Consumer. A premiação é concedida pela revista norte-americana *Global Finance*.

6º Premio a La Innovación Financiera: conquistamos a primeira colocação da

premiação, com o case Next, entregue no 18º Congresso Latino-americano CLAB 2018, organizado pela Federação Latino-americana de Bancos (Felaban) e pela Comissão Latino-americana sobre Automação Bancária.

Learning & Performance Ecosystem: a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) foi classificada como Referência Nacional, e o Next, como Destaque Nacional, ambos com foco no Business Digital Transformation. A Uni-Brad – Cultura de Inovação Digital também teve a classificação Referência Nacional.

6º Efma – Accenture: concedido pela Distribution & Marketing Innovation Award, o Bradesco venceu nas categorias Global Innovator e Digital Marketing & Communication.

Banco Conectado: conquistamos esse prêmio, concedido pela Associação Brasileira das Empresas e Profissionais da Engenharia da Comunicação e Infraestrutura/TI (Aberimест).

Pilares de inovação

A tecnologia é o nosso principal viabilizador e canalizador dos negócios, tendo a inovação como um elemento-chave na geração de valor aos clientes, seja por meio de novos produtos ou modelos de negócios, seja pelas melhorias e simplificações dos nossos processos.

Fundamentamos nossa estratégia na área tecnológica em três pilares:

1. Aceleração dos recursos já consolidados

ABERTURA DE CONTAS

Pelo nosso aplicativo, é possível abrir uma conta corrente, fazendo todo o processo, inclusive enviar documentos, pelo celular, o que torna o processo mais ágil, sem a necessidade de deslocamento.

BIA

A BIA (Bradesco Inteligência Artificial) se relaciona com o usuário, responde a perguntas dos nossos clientes sobre produtos e serviços e auxilia nas transações, via celular, de forma mais rápida, promovendo autonomia e facilidade na consulta, e está acessível para nossos clientes e funcionários.

Em 2018, a BIA passou a atender por meio do WhatsApp e está integrada ao Google Assistente. Também é possível acessar saldo, limites e últimos lançamentos pelo WhatsApp, universalizando o acesso à conta (*leia mais na p. 128*).



BRADESCO
INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

ATM INTELIGENTE

Destacamos o serviço em expansão do Depósito Imediato com Reciclagem de Notas, com mais de 2,3 mil máquinas instaladas que creditam os valores em dinheiro na conta do favorecido em tempo real, sem a necessidade de envelope e, realimenta as gavetas de saques para outros clientes, tornando todo o processo mais eficiente.

PORTAL MEI

Implantado em 2018, o Portal MEI disponibiliza gratuitamente aos clientes e não clientes Bradesco uma série de informações que podem ajudá-los no início do seu negócio. A missão é ser o ambiente provedor de serviços financeiros e não financeiros presentes no cotidiano do cliente MEI (microempreendedor individual), auxiliando-o na gestão empresarial do seu negócio e em seu desenvolvimento como empreendedor. Em um só lugar, o cliente encontra vantagens, benefícios, informações relevantes para a formalização, entre outros.

ATM 3.0

Esse projeto permite ao cliente uma nova experiência de uso do Autoatendimento, com a opção de envio do comprovante por e-mail e a possibilidade de não imprimi-lo. O benefício é a redução de impressão dos comprovantes.

PLATAFORMA DE ATENDIMENTO DIGITAL (PAD)

Disponível sempre que necessário, o recurso possibilita ao gerente de contas estar onde e quando o cliente quiser. É uma visão *on-line*, sem *backoffice*.

AGILIDADE NA CONTRATAÇÃO DE CDC VEÍCULOS

Desenvolvemos uma aplicação móvel integrada com o *backoffice* do Bradesco Financiamentos que tornou o processo de contratação de CDC para veículos mais ágil, com redução de custos, mas mantendo a segurança jurídica. O cliente pode visualizar e assinar o contrato diretamente na tela do *tablet* do Bradesco Financiamentos. A solução captura todos os vetores biométricos dessa assinatura e a foto do cliente. Esse tipo de solução permitiu também a eliminação de papel, redução de custos de armazenamento de contratos, integrando mais uma ferramenta para prevenção à fraude.

2. Atuação direcionada ao público hiperconectado

O Next nasceu para complementar o ecossistema de soluções da Organização. Nossa estratégia não visa a qualquer movimento migratório de clientes do Bradesco, mas sim a conquista desse novo e promissor mercado de hiperconectados. Lançado em 2017, foi desenvolvido como uma plataforma 100% digital, que oferece às pessoas jornadas rumo à conquista de objetivos, gerenciamento financeiro, praticidade no dia a dia, soluções inteligentes e liberdade para tomar decisões quando e como quiserem, bem como ser um grande *hub* de conexão com outras plataformas digitais, para agregar valor e fazer parte do cotidiano de nossos clientes. Em dezembro de 2018, o Next possuía mais de 500 mil contas ativas. A meta é finalizar 2019 com 1,5 milhão de contas ativas (*leia mais na p. 129*).

SAIBA+

Sobre o Next
acessando o *link*
next.me



A tecnologia como
viabilizadora e
canalizadora dos
negócios; a inovação
como elemento-chave
na geração de valor
para os clientes



3. Uma plataforma de serviços financeiros cada vez mais inovadora



INOVABRA

O propósito do ecossistema inovabra é promover a inovação dentro e fora da Organização por meio de programas baseados no trabalho colaborativo entre a Organização, empresas, *startups*, investidores e mentores, a fim de solucionar desafios, atender às necessidades dos nossos clientes e garantir a sustentabilidade dos negócios no longo prazo.

Essa plataforma de inovação propicia condições favoráveis para compartilhar visões futuras de negócios, materializar a inovação no mercado financeiro, fomentar parcerias e acelerar a busca por soluções disruptivas. Ao combinar tudo isso em uma única fórmula, o inovabra rapidamente se consolida como um poderoso direcionador estratégico dos esforços da Organização em relação à inovação, acelerando avanços e ampliando ainda mais o leque de benefícios para os participantes desse ecossistema. Ele é composto de oito programas:

INOVABRA POLOS

Em vigor desde 2012, é o programa de inovação interna que incentiva nossos funcionários a praticar a criatividade e o empreendedorismo, 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 constru-

ção e validação do modelo de negócio, até o lançamento ao mercado.

São mais de 100 funcionários 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 STARTUPS

Lançado em 2014, é um programa de inovação aberta, planejado para possibilitar 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. Para as *startups*, oferece a oportunidade de trabalharem com clientes reais, testarem suas soluções na prática e crescerem em escala (*leia sobre os casos nas p. 127 e 128*).

Nas quatro edições anuais do programa, recebemos mais de 3,2 mil inscrições. Desde julho de 2018, o programa deixou de ser anual e passou a ser mensal, portanto, as inscrições podem ser feitas a qualquer momento pelo [site inovabra.com.br](http://site.inovabra.com.br).

As principais vantagens do programa são:

- **Para a sociedade:** contribuir com o ecossistema de inovação e com o empreendedorismo, gerando empregos;
- **Para startups:** fomentar o empreendedorismo e ajudar as empresas de pequeno porte (*startups*) a entrarem nos grandes *players* de mercado, oferecendo possibilidades de escalarem seus negócios rapidamente;
- **Para o Banco:** estabelecer parcerias para acelerar o processo de entrega de experiências inovadoras aos seus clientes, assim como ganhar eficiência em processos internos.

INOVABRA – NÚMERO DE *STARTUPS* CONTRATADAS

2016: **2**

2018: **9**

2017: **5**

Meta para 2019: **12**

INOVABRA VENTURES

É um fundo de capital proprietário lançado em 2016, atualmente com R\$ 200 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.

INOVABRA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Programa responsável pela estratégia e aplicação da Inteligência Artificial na Organização, coordenado pelo Centro de Excelência Bradesco Inteligência Artificial, que conta com uma equipe multidisciplinar dedicada, com cientistas de dados e especialistas em linguagem natural.

INOVABRA HUB

Em 2017, lançamos essa plataforma digital colaborativa que conecta, sem fronteiras, os participantes do ecossistema de empreendedorismo e inovação brasileiro. Empresas, *startups* e profissionais de empreendedorismo e inovação têm acesso a conteúdos, trocam experiências e realizam negócios. É um canal digital que agiliza a conexão das áreas de negócio do Banco com soluções inovadoras que possam tornar mais relevantes o dia a dia de pessoas e empresas.

São mais de 5 mil usuários, dos quais 1,1 mil são *startups*, que acessam *inovabra hub* utilizando o endereço inovabra.com.br.

+ de 3,2 mil

inscrições no *inovabra startups*

+ de 5 mil

usuários no *inovabra hub*

+ de 1,5 mil

pessoas trabalhando de forma colaborativa

+ de 200 milhões

disponíveis para investimento via Private Equity

INOVABRA LAB

Inaugurado no final de 2017, é um ambiente de 1,7 mil m² localizado no Núcleo Bradesco em Alphaville, 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. Esse modelo proporciona ganhos em eficiência operacional, com a otimização e aceleração dos processos de avaliação e certificação de novas tecnologias (*hardware* e *software*), de prototipação, de experimentação, de provas de conceito, 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.

SAIBA+

Acesse www.inovabra.com.br

INOVABRA INTERNACIONAL

No início de 2018, inauguramos o *inovabra internacional*, programa estruturado em um ambiente de inovação sediado em Nova York e conexões em Londres, com radar no ecossistema de inovação e empreendedorismo global de *startups*.

Um time de funcionários dedicado trabalha em um espaço colaborativo em parceria com empresa especializada, visando identificar soluções que agreguem valor aos negócios da Organização e acompanhar tendências tecnológicas e comportamentais.

As principais vantagens do programa são:

- **Para o Banco:** a parceria permite que o Banco se conecte com o ecossistema internacional de inovação, visando que novas soluções e tecnologias inovadoras sejam adotadas pela Organização;
- **Para a sociedade:** potencializa a inovação bancária, tornando acessível ao mercado local, inovações e tecnologia de fronteira, disponíveis inicialmente no mercado internacional.

INOVABRA HABITAT

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 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 coinnovar e gerar negócios.

Em pouco tempo de existência, já conta com mais de 180 *startups* e de 60 grandes empresas, residentes no ambiente, totalizando 1,5 mil pessoas trabalhando de forma colaborativa para inovar. Além de fomentar o universo de empreendedorismo no Brasil e a cultura de inovação nas organizações, o *habitat* tende a contribuir com o País na busca por uma posição de maior protagonismo na inovação global.

Os principais benefícios gerados são:

Para os negócios do Banco

- Relacionamento direto com *startups* com alto grau de maturidade com soluções inovadoras;
- Fortalecimento da imagem e do posicionamento do Bradesco como instituição inovadora;
- Interação direta de funcionários com o ecossistema de co inovação;
- Iniciativa que conecta clientes do segmento *corporate* do Bradesco com *startups* com alto grau de maturidade em soluções inovadoras.

Para as grandes empresas

- Acompanhamento das tecnologias e soluções inovadoras;
- Conexão com parceiros e soluções inovadoras para seus desafios de negócios;
- Participação em atividades de co inovação que fomentam a interação com *startups* inovadoras que contribuem para a transformação digital;
- Presença em um ambiente que reforça o posicionamento de inovação da empresa.

Para as startups

- Acesso a demandas e desafios de grandes empresas;
- Proximidade de parceiros e empresas de tecnologia para aperfeiçoar as soluções;
- Alto potencial de captação de investimentos;
- Reconhecimento e visibilidade no ecossistema de inovação;
- Geração de negócios.

Processo de inovação resulta em ideia de impacto ambiental

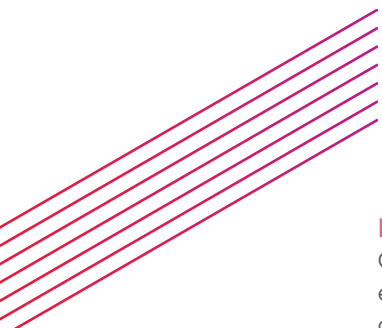
O Move Caronas é uma plataforma de caronas que tem o objetivo de conectar funcionários interessados em compartilhar seu trajeto para a Cidade de Deus, sede do Banco Bradesco, em Osasco (SP), por meio de caronas solidárias e seguras. A iniciativa, lançada em 2 de janeiro de 2019, faz parte do projeto Bradesco Mobilidade (carona solidária) e tem o objetivo de beneficiar os funcionários do Bradesco e proporcionar uma nova maneira de locomoção, melhorando a mobilidade e diminuindo o fluxo de veículos na Cidade de Deus. Foram três meses de avaliação e triagem da *startup* selecionada e mais três meses de planejamento e desenvolvimento, com aproximadamente 25 profissionais envolvidos no processo de implantação, oriundos de oito departamentos: DPI, DSTN, MKT, DS, DITI, Patrimônio, RH e DCD. Até o momento, o projeto possui 3,3 mil usuários cadastrados, com média diária de 350 caronas e redução de 93 veículos por dia na Cidade de Deus. Tudo isso, resulta na diminuição da emissão de 5 mil kg de CO₂. Esse resultado significa uma mudança não apenas da forma como as pessoas se locomovem, mas como elas compartilham de forma solidária seus veículos e suas rotinas.

Passeios virtuais nas agências a partir de fotos 360°

Durante a 4ª edição do programa inovabra *startups*, foi identificada uma solução de passeios virtuais a partir de fotos 360°, que permite a visualização de todo ambiente por meio de uma plataforma *on-line*.

A ferramenta possibilita a análise detalhada das obras, com recurso de zoom de alta qualidade nas imagens, evitando a utilização de papéis com impressões e, conseqüentemente, contribuindo para a sustentabilidade.

O Departamento do Patrimônio do Bradesco verificou a possibilidade de melhoria nos processos de acompanhamento, vistorias e relatórios fotográficos de obras das agências por meio dessa solução. A inovação foi utilizada em todas as agências que passaram por reformas e, após dois meses de experimentação da ferramenta, foi possível identificar a mitigação dos riscos de serviços complementares, assim como reduziu o tempo de elaboração das vistorias em 32%, superando a expectativa, de 25%. Outros resultados alcançados foram as reduções do tempo para elaboração de relatórios, em 80%, e do consumo de materiais, em 100%.



INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O Bradesco tem uma história de pioneirismo em tecnologia e inovação no setor financeiro. E com foco na melhor experiência dos nossos clientes, aliados à utilização de tecnologia de ponta, estamos sempre atentos às tendências do mercado.

Em 2015, baseado em novas tendências tecnológicas, o Bradesco criou a BIA (Bradesco Inteligência Artificial), uma nova forma de interação com o Banco.

O primeiro projeto foi a BIA-Agências em 2016, uma solução de tecnologia de computação cognitiva configurada e treinada com conteúdo Bradesco. É utilizada como ferramenta de apoio para os atendentes da Central de Atendimento a funcionários das agências com questões e dúvidas sobre produtos e serviços do Banco, baseados nos normativos. Inicialmente, o objetivo

era responder a perguntas sobre 11 produtos e serviços do Banco; atualmente, são mais de 80 cobertos nessa solução. Hoje, o sistema de respostas tem precisão comparável a de nossos especialistas, flexível para aprender, agregando conhecimento de novos produtos e serviços, atendendo ao público de funcionários da rede de agências por uma interface de *chat*.

Em agosto de 2017, implantamos o projeto BIA-Clientes. Por meio da interface do próprio aplicativo Bradesco Celular, de uso frequente dos clientes, a BIA recebe perguntas por voz e texto e tira dúvidas sobre assuntos relacionados a canais de atendimento, cartões de crédito, empréstimos, *tokens*, financiamentos, entre outros. É uma nova experiência de uso do canal focada em linguagem natural, escrita e por voz, facilitando as interações com os sistemas do Bradesco.

A iniciativa é agnóstica quanto à tecnologia. Dessa forma, podemos escolher os melhores motores de inteligência artificial. Constantemente, são incorporados novos conteúdos à BIA, baseados nas necessidades dos clientes, agregando cada vez mais cobertura para responder a novas questões. A curadoria das bases de conhecimento da BIA é realizada pelo Centro de Inteligência Artificial (CIA), uma equipe especializada no conteúdo e na análise qualitativa das respostas.

Além disso, temos incluído novas formas de atendimento relevantes para os clientes. A BIA responde por texto pelo WhatsApp, e por texto e voz, por meio do Google Assistente, inaugurando esse tipo de interatividade com inteligência artificial no mercado financeiro brasileiro. Em dezembro de 2018, superamos a marca de 73 milhões de interações com nosso público.

A BIA é o resultado do trabalho de diversas equipes internas, como pesquisa e inovação, canais digitais, desenvolvimento de sistemas, arquitetura e infraestrutura. Além de parceiros de tecnologia e, principalmente, com a participação das unidades de negócio que é fundamental para o sucesso de cada projeto de inteligência artificial.

OPEN BANKING

Recentemente, uma nova onda regulatória referente ao compartilhamento de dados financeiros tem provocado mudanças significativas no setor financeiro de diversos países.

O *Open Banking* permite prover melhor experiência ao cliente, gerar novas fontes de receita e criar modelos de negócio sustentáveis. Isso se torna possível pelo compartilhamento seguro de informações entre instituições financeiras e não financeiras, diferentes provedores de serviços autorizados e outros agentes, por meio de APIs, mediante o consentimento do cliente.

A implantação de *Open Banking* se dá por regulamentação. No Brasil, o Banco Central vem trabalhando para definir o conjunto de regras que regerão o compartilhamento de informações. Ainda assim, surgem diversas oportunidades para os bancos fazerem parcerias e ampliarem sua participação para atender às necessidades dos clientes.

Com sua atuação protagonista, o Bradesco começou a implantar iniciativas de *Open Banking* na jornada do cliente. Um exemplo é o Portal MEI, que consistiu em uma implementação pioneira dos conceitos, oferecendo um conjunto de soluções e consultoria para microempreendedores individuais na gestão de seus negócios, em parceria com *startups* especializadas no assunto. O portal, assim como outras soluções em construção, entrega uma jornada completa para as necessidades do dia a dia desse público, melhorando a experiência dos clientes.

NEXT: BANCO 100% DIGITAL

Lançado oficialmente ao mercado em de outubro de 2017, o Next nasceu para complementar o ecossistema de soluções da Organização Bradesco. A estratégia não visa qualquer movimento migratório de clientes do Bradesco, mas sim a conquista desse novo e promissor mercado de hiperconectados.

Foi desenvolvido como uma plataforma 100% digital, que oferece às pessoas jornadas rumo à conquista de objetivos, gerenciamento financeiro, praticidade no dia a dia, soluções inteligentes e liberdade para tomar

decisões quando e como quiserem, bem como ser um grande *hub* de conexão com outras plataformas digitais que agregam valor e fazem parte do cotidiano das pessoas.

Sua linguagem, *branding*, *design* e toda sua plataforma foram detalhadamente pensados para oferecer aos clientes uma solução inovadora, focada em jornadas e absolutamente integrada aos seus propósitos.

O Next possui uma sofisticada plataforma de Analytics, com algoritmos preditivos, capazes de antecipar ações e sugerir as melhores soluções para a gestão financeira.

Possui soluções financeiras e não financeiras que foram pensadas e construídas a partir de diversos estudos realizados por meio dos times de antropólogos, *designers*, negócios e tecnologia.

Em 2018, o Next possuía 500 mil contas ativas, sendo que 77% não eram contas Bradesco, ou seja, estamos capturando um novo mercado. O *churn*, desde o lançamento, é inferior a 1,5%.

Em 2018...

500

mil

contas ativas

90

milhões

de transações realizadas



Stakeholders

Relações duradouras

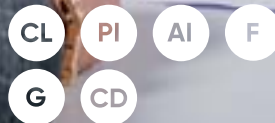
CAPITAIS



ODS



STAKEHOLDERS



Valorizamos o relacionamento com os nossos públicos, buscando desenvolver ações que promovam a geração de valor e o desenvolvimento para alcançar a perenidade

Gestão de Pessoas

EM PROL DO DESENVOLVIMENTO

A base de sustentação dos negócios da Organização Bradesco é reconhecer o valor do potencial realizador e do desempenho das pessoas.

Nosso modelo de Gestão de Recursos Humanos está pautado na excelência, no respeito e na transparência em nossas relações, no contínuo investimento no desenvolvimento, no compartilhamento do conhecimento e na valorização do ser humano, sem discriminação.

Acreditamos em nossa capacidade de promover crescimento sustentado para as pessoas e por meio delas. Proporcionamos aos nossos funcionários oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal contínuo, em um ambiente saudável, seguro e ético, no qual há clareza sobre os compromissos e objetivos do Banco.

NOSSA CULTURA

O Bradesco, pelo exemplo e cultura da Organização, procura inspirar, apoiar e colaborar com seus funcionários na construção e no reconhecimento de suas crenças e valores pessoais, que, ao serem compartilhados, contribuem para a elaboração de propósitos.

Acreditamos que bons resultados são consequência de um trabalho alinhado aos valores e propósitos individuais e à estratégia

organizacional que, somados a um efetivo protagonismo da carreira de cada um dos funcionários, direciona ações e estimula a persistência na realização dos sonhos e desafios diários.

Incentivamos nossos profissionais a superarem seus limites e estimulamos sua criatividade em busca de soluções, visando à autorrealização, à satisfação dos clientes e à expansão dos negócios.

Contamos com uma equipe de Gestão de Pessoas que tem como objetivo conhecer o perfil dos funcionários da Organização com o intuito de auxiliar na adequada alocação dos profissionais nas diversas funções existentes e contribuir com a capacitação individual e das equipes.

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.

A partir dessas informações, o Departamento de Recursos Humanos, em conjunto com os líderes de equipe, estabelece ações voltadas para o desenvolvimento do potencial e também para a melhoria do desempenho individual. Esses insumos também são aplicados no processo sucessório e 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.

A avaliação comportamental em que os líderes avaliam os funcionários e estes se autoavaliam proporciona um processo de *feedback* com foco no desenvolvimento, no reconhecimento e no alinhamento. As avaliações propiciam reflexão sobre as próprias competências e, para aqueles que são líderes, a análise sobre seus liderados. O processo de Avaliação de Desempenho contempla 100% do quadro dos funcionários e contribui para o alinhamento de objetivos e o direcionamento dos esforços das equipes.

Para as equipes comerciais, em adição ao processo de avaliação, temos um evento anual no qual, além de realizarmos o alinhamento estratégico, fazemos o reconhecimento das pessoas e das equipes que se destacaram no ano anterior. Esse evento é chamado de Programa de Objetivos Bradesco (POBJ).

O processo de Sucessão na Organização Bradesco ganhou, em 2017, uma nova metodologia, envolvendo a definição de posi-

Somos mais de 98 mil profissionais que buscam alcançar bons resultados, consequência de um trabalho alinhado aos valores e propósitos individuais e à estratégia da Organização

ções críticas e análise colegiada, visando à identificação de potenciais sucessores. A metodologia tem por objetivo identificar uma base de funcionários para atuar em atividades de maior complexidade, consolidando, assim, a política de aproveitamento interno e contribuindo para a perenidade da Organização, bem como assegurar a continuidade de inovação, competitividade e plenitude de potencial.



Reconhecimentos

Reconhecemos nas pessoas um dos mais importantes motivos de nosso sucesso. Assim, proporcionamos aos nossos colaboradores um ambiente ético, saudável e seguro, propício para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Alinhado a esse propósito, mais uma vez o Bradesco foi eleito uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil em pesquisa elaborada pelo Great Place To Work Institute (GPTW), publicada na revista *Época Negócios*.

Ainda pelo GPTW, o Banco Bradesco conquistou o quarto lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região.

Integramos em 2018, a lista do As Melhores Empresas para Você Trabalhar e, pelo sétimo ano consecutivo, o *ranking* da pesquisa As Melhores Empresas para Começar a Carreira, que envolveu jovens de até 26 anos, ambas premiações conduzidas pela FIA e publicadas pela revista *Você S/A*.

Também em 2018, fomos destaque na pesquisa As Melhores na Gestão de Pessoas, da revista *Valor Carreira*, realizada pelo jornal *Valor Econômico*.

Mantivemos a Categoria Ouro pela Excelência em Gestão no Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, concedido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida. Esse reconhecimento possui suas bases nos fundamentos do Modelo de Excelência da Gestão da Fundação Nacional de Qualidade, adaptados aos objetivos e à gestão dos Programas de Qualidade de Vida e ao Modelo de Ambiente de Trabalho Saudável da Organização Mundial da Saúde (OMS).

Outra grande conquista foi o primeiro lugar, entre diversas empresas nacionais e internacionais, na categoria Acessibilidade, da segunda edição do prêmio Reconhecimento Global Boas Práticas de Empregabilidade para Trabalhadores com Deficiência, com o case que abordou nossa cultura inclusiva e o compromisso do Bradesco com a eliminação de barreiras físicas e atitudinais para todos os nossos públicos. A cerimônia de premiação, promovida pela Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência e pelo Centro de Tecnologia e Inovação do Estado de São Paulo, em parceria com a Missão

Permanente do Brasil e com a Organização das Nações Unidas, ocorreu no Dia Internacional da Pessoa com Deficiência (3 de dezembro) na sede da ONU, em Nova York.

Ainda nesse ano, recebemos o título de Empresa do Ano em Cidadania Corporativa, além de sermos considerados uma das Marcas mais admiradas pelos RSH e premiados como uma das Melhores Empresas em Índice de Desenvolvimento Humano Organizacional, em pesquisa promovida e divulgada pela consultoria Gestão RH.

Nosso objetivo, ao participar desses processos, é promover e valorizar a transparência, o respeito e a confiança, para promover um clima organizacional motivador e desafiador, sempre atentos às oportunidades de aperfeiçoamento de práticas. Nos últimos anos, o reconhecimento em diversos *rankings*, processos de reconhecimento, levantamentos e estudos demonstram que estamos no caminho certo.

Por meio do aprimoramento de talentos com treinamento profissional, incentivando a formação educacional e mantendo uma estrutura organizacional justa e dinâmica, procuramos oferecer condições para que cada funcionário possa crescer e construir uma sólida carreira a partir de uma política de relacionamento marcada pelo respeito e valorização.



move caronas!

Foi lançado o move caronas, com o objetivo de conectar funcionários interessados em compartilhar seu trajeto para a sede do Bradesco

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|401|407

Nosso cuidado com o time está expressado em duas premissas da Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização: estimular o bom relacionamento entre todos os profissionais da Organização, mantendo o ambiente de trabalho seguro e saudável para propiciar condições em níveis ótimos de desempenho e produtividade; e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família.

A missão do Departamento de Recursos Humanos é garantir e aprimorar permanentemente a Gestão do Capital Humano, influenciando e viabilizando a estratégia da Organização, cujas práticas de gestão de pessoas abrangem todos os nossos funcionários.

Em 2018, nossos funcionários, aprendizes, estagiários e administradores do Consolidado Financeiro da Organização Bradesco foram convidados a participar de nossa Pesquisa de Clima, conduzida com apoio de consultoria especializada, com garantia de sigilo e não identificação de respondentes. Por meio dessa pesquisa, responderam, voluntariamente, a perguntas sobre Engajamento, Liderança Imediata, Alta Liderança, Confiança, Experiência do Funcionário, Agilidade e Inovação, Foco Estratégico e Processos e Recursos. Nosso objetivo é entender em profundidade a percepção sobre a nossa cultura organizacional, além de avaliar clima e engajamento para identificar oportunidades de aprimoramento por linha de negócio. Assim, identificamos o índice de 84% de engajamento entre os respondentes. [GRI 102-43](#), [GRI 102-44](#)

Para orientar as ações voltadas aos nossos funcionários, temos a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, cujas diretrizes básicas são:

Um Banco é feito de Pessoas e Tecnologia, e prospera por meio das Pessoas

- **Assegurar** o cumprimento de todas as exigências, normas regulamentadoras e convenções legais pertinentes às relações e ao ambiente de trabalho, aplicáveis às nossas atividades;
- **Assumir** o compromisso público de defesa e proteção aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho, em alinhamento a Princípios, Padrões e Tratados conclamados nacional e internacionalmente;
- **Promover** o respeito à diversidade e à dignidade do ser humano, preservando a individualidade e a privacidade, não admitindo a prática de atos discriminatórios e de assédio, de qualquer natureza, no ambiente de trabalho e em todas as nossas relações com os públicos interno e externo;
- **Estimular** o bom relacionamento entre todos os profissionais da Organização, manter o ambiente de trabalho seguro e saudável e propiciar condições para níveis ótimos de desempenho e de produtividade;
- **Contribuir** para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família;

Canais de manifestação

GRI 103-1, 103-2, 103-3|407

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa disponibiliza, aos funcionários, colaboradores e terceiros, canais de manifestações confidenciais, com a prerrogativa de anonimato.

Por meio de caixas de manifestações, 0800 RespSocial, formulário eletrônico, e-mail ou por representante dos trabalhadores, funcionários e colaboradores podem enviar suas manifestações para investigação e retorno.

O comitê interno de RH reúne-se semanalmente para examinar as denúncias e definir providências. Trimestralmente, um balanço consolidado dos casos que envolvem questões éticas é elaborado e apresentado ao Comitê de Conduta Ética, que avalia os casos de desvios e as ações tomadas.

O Aditivo de Prevenção de Conflitos no Ambiente de Trabalho prevê que o Sindicato dos Bancários também recepcione denúncias sobre assédio, comportamento inadequado ou discriminatório e envie para os canais de manifestações RespSocial.

Objetivando proximidade, agilidade e transparência na comunicação entre a Organização e os funcionários, disponibilizamos a Central de Atendimento Alô RH, canal de comunicação voltado ao esclarecimento de dúvidas sobre normas, legislações, políticas e práticas de Recursos Humanos. Até de 2018, o Alô RH registrou 436.362 atendimentos.

98.605

era o total de funcionários da Organização, em dezembro de 2018

- **Incentivar** nossos profissionais a superarem seus limites e estimular sua criatividade em busca de soluções, visando à autorrealização, à satisfação dos clientes e à expansão dos negócios;
- **Promover** o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento das potencialidades técnicas e comportamentais de nossos funcionários e disponibilizar mecanismos favoráveis que lhes permitam administrar seu plano de crescimento pessoal e profissional, a fim de garantir a melhoria contínua dos processos de gestão;
- **Garantir** a prioridade de oportunidades para o crescimento profissional das pessoas, pelo investimento e desenvolvimento permanentes das competências internas, pela valorização e pelo respeito ao conhecimento e formação profissional adquiridos ao longo da carreira.

PERFIL DOS FUNCIONÁRIOS GRI 102-8

PERCENTUAL POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO, POR REGIÃO E POR GÊNERO¹

Região	2016					2017					2018				
	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total (%)	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total (%)	Tempo indeterminado		Tempo determinado		Total (%)
	H	M	H	M		H	M	H	M		H	M			
Norte (%)	1,89	1,50	0,01	0,03	3,43	2,05	1,58	0,02	0,03	3,68	2,05	1,61	0,02	0,04	3,73
Nordeste (%)	6,27	5,64	0,06	0,10	12,07	6,97	5,87	0,08	0,11	13,02	7,24	5,99	0,11	0,15	13,49
Centro-Oeste (%)	2,71	2,33	0,00	0,02	5,07	2,91	2,44	0,01	0,03	5,38	2,89	2,37	0,02	0,03	5,31
Sudeste (%)	29,59	33,54	0,30	0,57	64,00	29,98	33,24	0,33	0,52	64,08	30,01	33,29	0,31	0,49	64,09
Sul (%)	7,67	7,70	0,02	0,04	15,44	6,87	6,91	0,02	0,04	13,83	6,67	6,60	0,04	0,07	13,37
Total por gênero	48,13	50,70	0,41	0,76	100,00	48,77	50,04	0,45	0,74	100,00	48,85	49,86	0,51	0,78	100,00
Total geral de funcionários²	108.793				100,00	98.808				100,00	98.605				100,00

¹ Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

NÚMERO DE CONSELHEIROS DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA GRI 102-8

2016 – 8

2017 – 6

2018 – 8

PERCENTUAL DE EMPREGADOS POR TIPO DE EMPREGO¹
 GRI 102-8

TIPO DE EMPREGO	2018	
	H	M
Jornada integral	36,26%	36,36%
Jornada parcial (meio período)	13,10%	14,28%
TOTAL POR GÊNERO	49,36%	50,64%

¹ Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

TAXA DE ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS¹

	2016		2017		2018	
	Total	Total	Sem PDVE	Total	Sem PDVE	Total
Taxa total de rotatividade de funcionários	7,9	15,51	8,74	8,00	7,72	7,72
Taxa de rotatividade voluntária de funcionários	1,08	8,12	1,35	1,92	1,63	1,63

¹ Não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE¹ GRI 401-1
EMPREGADOS CONTRATADOS POR GÊNERO

	2016		2017		2018	
	Número	Taxa	Número	Taxa	Número	Taxa
Homens	1.449	1,3%	3.029	3,1%	3.990	4,1%
Mulheres	1.360	1,3%	2.737	2,8%	3.741	3,8%
Total	2.809	2,6%	5.766	5,8%	7.731	7,9%

EMPREGADOS CONTRATADOS POR REGIÃO

Norte	128	0,1%	260	0,3%	357	0,4%
Nordeste	461	0,4%	984	1,0%	1.130	1,1%
Centro-Oeste	114	0,1%	329	0,3%	438	0,4%
Sudeste	1.771	1,6%	3.620	4,0%	4.803	4,9%
Sul	279	0,3%	513	0,5%	1.003	1,0%
Exterior	56	0,1%	60	0,1%	0	0,0%
Total	2.809	2,6%	6.066	6,1%	7.731	7,9%

EMPREGADOS CONTRATADOS POR FAIXA ETÁRIA

Abaixo de 30 anos	2.694	2,5%	5.188	5,3%	7.100	7,2%
Entre 30 e 50 anos	111	0,1%	578	0,6%	631	0,6%
Acima de 50 anos	4	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	2.809	2,6%	5.766	5,8%	7.731	7,9%

EMPREGADOS DESLIGADOS POR GÊNERO

Homens	4.193	3,9%	7.410	7,5%	3.987	4,1%
Mulheres	3.803	3,5%	8.710	8,8%	3.878	3,9%
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%

EMPREGADOS DESLIGADOS POR REGIÃO

Norte	255	0,2%	354	0,4%	340	0,3%
Nordeste	971	0,9%	1.365	1,4%	831	0,8%
Centro-Oeste	404	0,4%	576	0,6%	488	0,5%
Sudeste	5.479	5,0%	10.247	10,4%	4.981	5,1%
Sul	871	0,8%	3.525	3,6%	1.225	1,2%
Exterior	16	0,0%	53	0,1%	0	0,0%
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%

EMPREGADOS DESLIGADOS POR FAIXA ETÁRIA

Abaixo de 30 anos	3.574	3,3%	3.884	3,9%	3.555	3,6%
Entre 30 e 50 anos	2.970	2,7%	7.159	7,2%	3.599	3,7%
Acima de 50 anos	1.452	1,3%	5.077	5,1%	711	0,7%
Total	7.996	7,3%	16.120	16,3%	7.865	8,0%

¹ No total de empregados utilizado no cálculo das taxas, não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE¹ GRI 401-3

		2017	2018
Total de empregados que tiveram direito a usufruir de licença-maternidade/paternidade	homens	2.531	2.491
	mulheres	3.121	2.815
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente	homens	2.166	2.249
	mulheres	3.121	2.815
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano vigente	homens	2.164	2.180
	mulheres	1.766	1.510
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade no ano vigente, e cuja licença termina no ano seguinte	homens	2	69
	mulheres	1.355	1.305
Total de empregados com expectativa de retorno no ano vigente	homens	n.a.	2.182
	mulheres	n.a.	2.865
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	homens	2.163	2.103
	mulheres	1.735	2.721
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período de relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade	homens	n.a.	79
	mulheres	n.a.	144
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregadas 12 meses após o retorno ao trabalho	homens	n.a.	1.927
	mulheres	n.a.	1.497
Taxa de retorno	homens	n.a.	96%
	mulheres	n.a.	95%
Taxa de retenção	homens	n.a.	89%
	mulheres	n.a.	86%

1 Esta tabela contém a nova metodologia para o cálculo dos dados referente a licença-maternidade/paternidade, a qual será adotada a partir deste ano de relato.

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIAS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|404, GRI 404-3

O processo mapeamento de competências visa identificar os pontos fortes e as necessidades de desenvolvimento, além de preparar os funcionários para assumirem novos desafios. Em 2017, o mapeamento de competências atingiu 100% do quadro. Após o processo de mapeamento, todos os funcionários da Organização são estimulados a solicitar e receber *feedback*. Isso subsidiará a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que tem como principal objetivo o aperfeiçoamento profissional.

A partir dessas informações, são desenvolvidas ações de capacitação, por meio da UniBrad. Na mesma linha, na Bradesco Seguros, a Universidade do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) atua na capacitação e no desenvolvimento dos profissionais, notadamente em ações específicas do mercado segurador.

ANÁLISE DE DESEMPENHO GRI 404-3

CATEGORIA FUNCIONAL	2016		2017		2018	
	% de empregados		% de empregados		% de empregados	
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	96	100	100	100	100	100
Superintendência	100	100	100	100	100	100
Gerência	86	85	100	100	100	100
Supervisão/Administrativo	77	78	100	100	100	100
Operacional	63	64	100	100	100	100
Aprendiz	7	4	100	100	100	100
Estagiário	25	25	100	100	100	100
TOTAL	73	72	100	100	100	100

PLANO DE SUCESSÃO

Formalizado em 2017, o Plano de Sucessão foi estruturado para garantir uma base de funcionários plenamente aptos para atuar em posições estratégicas, consolidando a política de aproveitamento interno, a execução de nossas estratégias e a perenidade de nossos negócios. O objetivo desse processo é garantir à Organização a continuidade de seu foco em inovação, competitividade e plenitude de potencial.

Contamos com metodologia específica que identifica as posições críticas de cada Departamento. Na sequência, inicia-se a identificação dos funcionários que apresentam potencialidade para liderança ou para funções especializadas e pessoas-chave de conhecimento específico, por meio de comissões com as lideranças, utilizando ferramentas como mapeamento de competências, avaliação de desempenho, perfil de cargo, carreira e perspectiva de evolução.

VOLUNTÁRIOS BRADESCO

A Organização Bradesco acredita no poder transformador do Voluntariado. Por meio do Programa Voluntários Bradesco, criado em 2007, estimulamos o exercício da cidadania, oferecendo ações próprias e apoiando outras organizadas pelos funcionários em todo o Brasil. As atividades são organizadas e realizadas das mais diversas formas e frentes de atuação.

As principais realizadas em 2018 foram:

- **"Voluntários Mais"**: 34 ações, com a participação de 850 funcionários – entre funcionários e familiares –, que dedicaram cerca de 3,5 mil horas de trabalho. As atividades estavam relacionadas aos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, chancelados pela Organização das Nações Unidas (ONU). As iniciativas beneficiaram 4.482 pessoas de 22 instituições.
- **UniBrad Semear**: iniciado em agosto de

2018, o projeto foi realizado com 23 funcionários do Banco que participam do programa Voluntários, para fortalecer o relacionamento com a comunidade local, proporcionando seu desenvolvimento em competências sócio-humanas, por meio da educação financeira e da inteligência emocional. A estrutura das aulas contemplou temas como projeto de vida, comportamento, consumo consciente, ciclo econômico, planejamento, orçamento pessoal e familiar, importância de poupar, crédito, taxa de juros, empreendedorismo, currículo e mercado de trabalho. Mais de mil pessoas (moradores locais, jovens do ensino médio, professores e gestores da Escola Estadual Sólon Borges dos Reis, no bairro Rio Pequeno, na capital de São Paulo) foram beneficiadas. O plano é levar o projeto para mais quatro cidades em 2019.

- **Mês do Meio Ambiente:** 80 voluntários participaram de uma manhã de atividades no Centro de Experimentos Florestais SOS Mata Atlântica, na cidade de Itu (SP). A ação proporcionou uma inspiradora experiência de aprendizado para crianças e adultos, e foi encerrada com o plantio de mudas nativas da Mata Atlântica, em uma área de recuperação.
- **6ª Campanha Nacional pela Doação Voluntária de Sangue:** a atividade foi realizada entre julho e agosto de 2018 e envolveu 255 voluntários. Com o tema "Seja um herói da vida real", 43 ações foram criadas em todo o Brasil, resultando na doação de 228 bolsas de sangue, contribuindo para salvar mais de 900 vidas.
- **Natal do Bradesco 2018:** o tradicional espetáculo de Natal do Palácio Avenida, em Curitiba (PR), teve a participação de 140 voluntários, que dedicaram 5.880 horas de trabalho, e são conhecidos como Anjos de Natal. Com o tema "Tempo de sonhar", a 28ª edição do espetáculo contou com 100 mil luzinhas instaladas no Palácio Avenida, 2,5 mil adereços, 160 figurinos e 400 pessoas envolvidas com a produção, incluindo os voluntários, e 120 coralistas, além do show, com 28 músicas (11 inéditas).

BALANÇO

Nos seus 11 anos de existência, o programa acumulou:

Quase

2,2 mil
ações

+ de
13 mil
funcionários
cadastrados

Anualmente, o Programa realiza um evento de celebração para reconhecer os voluntários que se destacam por sua atuação. Em março de 2018, o evento recebeu 70 voluntários de todo o Brasil, entregando troféus de reconhecimento e premiações em dinheiro, que foram destinadas a três instituições sociais parceiras das equipes vencedoras da iniciativa "Voluntários Mais 2017".

SAIBA+

As nossas ações podem ser consultadas no nosso portal: www.voluntariosbradesco.com.br

DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3|404, GRI 404-2

Nossa gestão para o desenvolvimento e a capacitação de nossos funcionários tem como base a Política de Treinamento e Desenvolvimento da Organização Bradesco, cujas diretrizes são:

- Disseminar o compromisso corporativo com o processo de desenvolvimento do capital humano e com a efetividade dos resultados organizacionais;
- Garantir a adoção das melhores práticas de educação corporativa para a gestão e disseminação do conhecimento na Organização;
- Assegurar a disponibilidade de ações de capacitação e de desenvolvimento que valorizem a cultura organizacional e o princípio de carreira interna e promovam a sucessão em todos os níveis da Organização;
- Estimular os profissionais a buscarem o autodesenvolvimento e o protagonismo na condução de sua formação e carreira;
- Assegurar que todos os programas de capacitação e de desenvolvimento estejam alinhados à estratégia e ao negócio da Organização, além de aderentes às leis, códigos de regulação e normativos internos e externos aplicáveis;
- Definir as regras de patrocínio educacional para as ações de formação, de capacitação e de desenvolvimento do capital humano, e garantir o seu cumprimento;
- Promover constantes ações para o desenvolvimento das lideranças, em todos os níveis da Organização.

O desenvolvimento e a capacitação profissional de nossos funcionários são orientados e apoiados pela UniBrad, que institui constante aprimoramento nas práticas e nos recursos educacionais, acompanhando as inovações tecnológicas e o acesso aos meios digitais. Sua atuação está apoiada fortemente na ótica das estratégias de negócio e nas competências comportamentais.

A UniBrad concentra-se, particularmente, na customização da aprendizagem cada vez mais pela ótica do participante, acreditando na importância do alinhamento entre proposto individual e estratégia corporativa. Nesse sentido, em dezembro de 2016, foi realizada uma revisão do Plano Estratégico da UniBrad, com a equipe da Universidade, que contemplou a disponibilização de opções mais inovadoras que facilitassem o aprendizado e a experiência de nossos educandos.

O Plano Estratégico da UniBrad foi construído de forma coletiva, repensando a atuação para um modelo guiado pela experiência do usuário e dividido em: alinhamento de propósito; construção de repertório; mapeamento da jornada dos clientes; levantamento de janelas de oportunidade; e geração de ideias. Também definiu quatro grandes objetivos estratégicos, que são divididos nos seguintes pilares:

- ampliação da cultura digital e transformação do *mindset* do nosso quadro funcional, visando à sua preparação para as transformações digitais;
- ampliação das ofertas de soluções voltadas para a capacitação de nossos *stakeholders*, visando contribuir com o nosso compromisso social;
- adequação de sua estrutura física, para ser capaz de manter a excelência de suas entregas diante da capilaridade de seu quadro funcional;
- especialização do quadro funcional interno da UniBrad.

Atualmente, a exponencialidade das inovações acelera a criação de novos modelos de negócios, produtos e serviços. Assim, honrando sua história de pioneirismo, a Organização Bradesco percebe cada dia mais a necessidade de preparar suas estruturas para responder com agilidade e fluidez a esse novo cenário, que pode ser evidenciada, por exemplo, pelos novos formatos de agências digitais e pela necessidade de ampliação de seus canais digitais (Internet Banking, *mobile*, consultoria financeira por *videoconference* e *chat on-line*).

Existem duas empresas ligadas à Organização Bradesco que impactaram os objetivos estratégicos da UniBrad: o Next e o inovabra. Ambas marcaram completamente o formato das soluções da nossa UniBrad e vêm mobilizando-a para se ajustar, cada vez mais, às novas demandas.

Paralelamente ao cumprimento do plano, mensalmente, a UniBrad mantém contato com os *sponsors* de cada escola, para acompanhar o desenrolar das estratégias da Organização, ajustar sua rota às necessidades do negócio e se antecipar às mudanças de cenário.

Com o passar dos anos, a UniBrad percebeu que o investimento na elaboração de soluções para seus *stakeholders* poderia ser um diferencial competitivo para a Organização. Dessa maneira, ajustamos a nossa estrutura para conseguir lidar com esse desafio, criando a área UniBrad Conexão, cuja atuação está fundamentada em ampliar o desenvolvimento proporcionado pela UniBrad para os demais *stakeholders* da Organização de maneira sustentável, de forma a criar valor e firmar sua responsabilidade social.

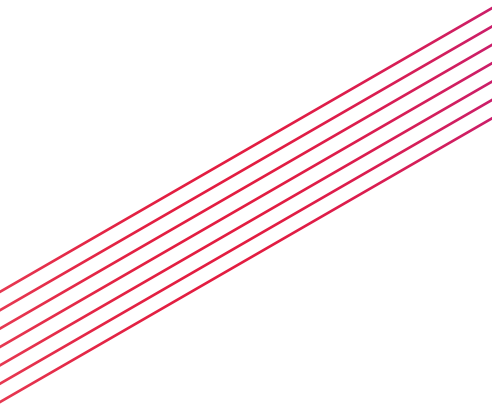
As soluções de cultura digital têm como objetivo estratégico impulsionar a Organização a ser bem-sucedida nesse universo. Para tanto, vem construindo diversas soluções de aprendizado que buscam adaptar a cultura e alinhar a compreensão da estratégia digital das lideranças da Organização, aprimorar a compreensão de negócios digitais, preparar e mobilizar a rede de agências para o relacionamento digital e gerar valor por meio do uso de interpretação de dados, para construção da experiência ideal do cliente em sua relação com o Banco.

Para o futuro, a UniBrad está trabalhando em soluções com a filosofia Lean, que tem como objetivo auxiliar a resolver problemas, gerar resultados concretos e sustentáveis, além de promover a capacitação e o aprendizado permanente das pessoas.

Reconhecimento

O Cubic Awards premiou a UniBrad em duas categorias: Líder de Aprendizagem do Ano, representado pelo atual Diretor de Recursos Humanos, Victor Queiroz; e Excelência em Desenvolvimento de Liderança.

A UniBrad recebeu o título de Melhor Universidade Corporativa do Mundo. O Prêmio Internacional Global CCU Awards 2017, que é bianual, reconheceu na UniBrad as melhores práticas e programas de educação corporativa na premiação do Instituto Global Council of Corporate Universities.



Soluções em destaque

As principais soluções e os eventos de educação corporativa em 2018 foram:

- **Programa Coaching Executivo:** procura evidenciar os objetivos e as competências que serão foco de aprimoramento de líderes da Organização. É um processo interativo e individual que propicia mudanças e direciona o potencial, maximizando o desempenho dos profissionais, permitindo-lhes ultrapassar desafios e transformar adversidades em oportunidades.
- **Programa de Mentoring:** visa acelerar e avançar o desenvolvimento de líderes diante dos desafios do mercado na preparação de novos líderes, por meio da transferência de conhecimento e experiência.
- **Programa de Desenvolvimento Avançado (PDA):** consiste em capacitação profissional personalizada, evidenciando a importância conferida à qualificação da equipe como um diferencial que contribui para o alcance de movimentos estratégicos de mercado, a solidez da marca e o contínuo sucesso da Organização.
- **Programa de Desenvolvimento Gerencial (PDG) e Gestão Avançada (AMP):** ambos são desenvolvidos em parceria com o ISE Business School. O primeiro foi elaborado para contribuir com o aprimoramento profissional dos Superintendentes Executivos da Organização, potencializando o seu papel como gestores e líderes; o segundo, direcionado para a Diretoria Departamental e Diretoria Executiva do Banco, consiste em promover reflexão sobre a atuação dos líderes na gestão das empresas e sobre as práticas positivas de governança corporativa e sustentabilidade do negócio, além de abordar temas fundamentais relacionados a negócios e riscos.

A UniBrad orienta e apoia o desenvolvimento e a capacitação profissional de nossos funcionários, acompanhando as inovações tecnológicas e o acesso aos meios digitais

- **MBA e Pós-graduação:** o Banco patrocina cursos de Especialização, Pós-graduação, MBA e Mestrado, importantes para a manutenção da qualidade das informações prestadas e para que a capacitação do quadro esteja alinhada às mais modernas práticas de gestão.
- **Idiomas:** o Bradesco possui parceria com empresa provedora de cursos de inglês *on-line* do nível básico até o avançado para os funcionários. Há também vários profissionais envolvidos em cursos de idiomas na modalidade presencial, visando atender necessidades específicas das áreas de negócios e administrativas da Organização.

- **Fidelize Recife:** após a aquisição da folha de pagamento da Prefeitura de Recife, realizamos o treinamento Fidelize, que teve como objetivo proporcionar aos 500 participantes subsídios adequados para realizar um atendimento excelente no momento zero com os Servidores da Prefeitura de Recife, fortalecendo a imagem da Organização na região e a superação das expectativas desses clientes.
- **Workshop Transformar para Evoluir:** solução destinada aos 200 Gerentes Gerais da Diretoria Regional Sudeste/ABC/Litoral, com objetivo de definir as ações para atender aos direcionadores estratégicos de 2018, com destaque ao atendimento consultivo que foi abordado por meio de atividade vivencial.
- **Encontros Gerais da Diretoria Regional Sudeste/ABC/Litoral:** com objetivo de definir as ações para atender aos direcionadores estratégicos de 2018, com destaque para o atendimento consultivo que foi abordado por meio de atividade vivencial.
- **Encontro Empresarial Empresas e Negócios:** evento realizado com o objetivo de divulgar soluções e benefícios que o Banco oferece para a estruturação, sustentação e perpetuidade dos negócios e de apresentar a tendência econômica nacional e mundial para clientes e não clientes da Organização.
- **Encontro Empresarial Feminino Empresas e Negócios:** edição especial do Encontro Empresarial realizada em São Paulo, em 8 de março de 2018, Dia Internacional da Mulher, tendo como tema o Empreendedorismo Feminino. Na data, o Bradesco anunciou a adesão aos “Princípios de Empoderamento das Mulheres” (WEPs) e “HeforShe”, criados pela ONU.
- **Garage Week:** com o objetivo de aproximar os funcionários e colaboradores da Organização do universo da segurança da informação, o evento, que ocorreu na Cidade de Deus e em Alphaville, tratou sobre segurança e tecnologia. A iniciativa proporcionou aos participantes experiências que tangibilizaram conceitos de tecnologia por meio de oficinas e conteúdos diversos, com foco na tecnologia e na inovação voltadas para a segurança da informação corporativa. O Garage Week também contou com o primeiro Hackaflag promovido pelo Bradesco, um campeonato educacional que trouxe funcionários de todo o Brasil para testarem seus conhecimentos sobre tecnologia e segurança, competindo para descobrir quem dominava mais os conceitos apresentados no evento.
- **Semana Agile:** percebida a necessidade de incentivar o time de colaboradores para que tivessem um trabalho mais integrado e promover a sua atuação com metodologias inovadoras e atuais no mercado, a Semana Agile é responsável por utilizar as metodologias ágeis para otimização de projetos, identificação de erros e resolução de problemas por meio de questionamentos que contribuíssem no momento de mudança e transformação, considerando novas tendências nacionais e internacionais. Em 2018, o evento, que aconteceu em abril, contou com 7.015 participações em suas ações, realizadas em Curitiba, Rio de Janeiro, Fortaleza e São Paulo.
- **Hackathon da Fundação Bradesco:** com o objetivo de encontrar soluções de forma engajadora para problemas reais com foco nas necessidades dos alunos, foi desenvolvido um Hackathon para a participação dos alunos da Fundação Bradesco do Ensino Médio, nos dias 25 e 26 de junho. Foi a primeira vez que realizamos o movimento de idealizar uma solução com foco nos alunos, e contamos com a participação de 106 estudantes, professores e coordenadores da Fundação Bradesco.
- **UniBrad Experience:** como uma forma de dar continuidade às ações que aconteceram na Semana UniBrad de 2018, o evento foi estendido para ações mensais realizadas na Cidade de

Deus, com a mesma proposta: experiências que ensinam. Promovemos a vinda dos palestrantes Rossandro Klinjey, que falou sobre "Construindo o futuro a partir do hoje", e Carla Tieppo, que abordou o "Viés inconsciente". Em outubro, foi realizada uma ação para os filhos dos funcionários em função do mês das crianças: a UniBrad Experience Kids, cujo objetivo era introduzir o tema de Educação Financeira por meio de atividades lúdicas baseadas em jogos de tabuleiro com temas como sonhos, metas e consumo consciente.

- **Diálogos e Conexões:** evento realizado para os funcionários da Cidade de Deus e seus filhos, de 5 a 12 anos, com o objetivo de conectar as gerações por meio do diálogo, ressaltando a importância de temas como as singularidades humanas, o respeito e os passos para uma transformação social e cultural, visando à construção de relações humanas mais empáticas. Nesta primeira edição, contamos com 102 participações.
- **UniBrad Semear:** com o objetivo de fortalecer o relacionamento da Organização com a comunidade local, foi realizado um projeto no qual voluntários do Bradesco são capacitados sobre os temas de Educação Financeira e Inteligência Emocional e são levados para multiplicar seus conhecimentos em escolas estaduais da comunidade. É um projeto-piloto que, quando tomar força, conseguirá expandir suas áreas de impacto dentro da sociedade. Na primeira edição do projeto, que aconteceu de agosto a novembro de 2018, contamos com aproximadamente 1.350 pessoas.
- **Tours com Estudantes:** percebida a necessidade de posicionar o Bradesco como marca empregadora no mercado, são realizados *tours* com universitários de faculdades de primeira linha para aumentar a atratividade da marca Bradesco para o público. O *tour* conta ainda com o apoio da área de Recrutamento, que ajuda a selecionar as áreas que mais demandam novos profissionais, intermediando o processo seletivo dos universitários participantes. Desde o início dos *tours*, em 2017, já contamos com mais de 624 participações.
- **O Diferencial Sou Eu:** visa apresentar para Gerentes de Contas Varejo e Gerentes de Relacionamento Prime como realizar o atendimento

consultivo com o foco do cliente e conscientizar sobre a importância desse tema por meio de experiências diferenciadas. Esse evento acontece desde 2015 e já tivemos a participação de palestrantes como Mario Sergio Cortella, Ana Paula Padrão, Fernando Honorato, Ricardo Amorin, entre outros. Em 2018, foram quatro eventos executados por Leandro Karnal, Marcos Piangers, Astrid Fontenelle e Regina Casé. Realizado no teatro Bradesco, conta com transmissão simultânea para todo o País.

- **Semana da Inovação:** estamos vivendo uma mudança de Era, não apenas no setor em que atuamos, mas na forma como fazemos negócios e como lidamos com nossos clientes, colaboradores, parceiros, competidores e reguladores. Evoluir ou adaptar-se já não é o suficiente. É preciso mudar o paradigma para ter condições mínimas de competitividade. Então, a mudança de paradigma só se faz por meio da inovação. Pensando nisso, foi elaborada a Semana da Inovação, para a qual foram trazidas diversas palestras, *talks*, *pitchs*, entre outros, para a Cidade de Deus (Matriz), Bradesco Cartões, Bradesco Seguros (SP e RJ), inovabra *lab* e inovabra habitat.
- **Projete:** em novembro de 2018, realizamos a terceira edição do Projete, o maior evento de gerenciamento de projetos da Organização, que tem como objetivo disseminar a cultura e a importância do tema, valorizando a conexão entre colaboradores, compartilhando ideias e, principalmente, aperfeiçoando nossos participantes. Com o tema Projete + 2019, o evento nos trouxe o que há de melhor em gerenciamento de projetos – MAIS conexão, MAIS colaboração, MAIS empreendedorismo e MAIS protagonismo.
- **Lean:** em novembro de 2018, realizamos o maior evento de LEAN para a liderança da Organização Bradesco. O objetivo principal é disseminar a cultura, a abordagem e a metodologia Lean (eliminação de desperdícios e melhoria contínua) de forma corporativa.

UNIBRAD DIGITAL

GRI 103-1, 103-2, 103-3|404

Em 8 de outubro de 2018, lançamos o Portal UniBrad Digital, com o objetivo de expandir a sua atuação a todo o ecossistema em que a Organização Bradesco está inserida. O Portal destina-se à publicação de conteúdos com caráter educacional, visando à difusão de conhecimento à sociedade sobre temas de relevância, no cenário nacional e internacional, fortalecendo seu compromisso com a responsabilidade social. Nele, são disponibilizados gratuitamente notícias, artigos, cursos *on-line* e sugestões de eventos, com conteúdo curado e atualizado diariamente.

O projeto, desde o seu início, tem o objetivo de satisfazer a oportunidade de estabelecer um canal de comunicação com o público externo da UniBrad. De forma estrutural, ele visa organizar soluções de aprendizagem que ajudem a comunidade a desenvolver competências técnicas e *softskills* relacionadas a Inovação, Empreendedorismo, Empregabilidade e Carreira, Planejamento Financeiro, Projeto de Vida, Diversidade e Tecnologia.

Além de sua relevância principal de compromisso com o desenvolvimento e a educação da sociedade, o Portal UniBrad Digital atua em mais duas frentes: no estabelecimento de um canal de comunicação com a organização e sociedade; e na expansão do conhecimento e da consciência da marca da UniBrad com os nossos

stakeholders. Ganha a comunidade por ter acesso a conteúdo estruturado e gratuito; e cresce a Organização por meio do desenvolvimento da comunidade local e da sustentabilidade de seus *stakeholders*.

Para seu lançamento, foram envolvidos no projeto os Departamentos de Recursos Humanos, de Canais Digitais, de Infraestrutura de TI e de Marketing, totalizando uma equipe de 60 pessoas, desde a criação da plataforma até o desenvolvimento e criação de conteúdo. Além da equipe interna, contamos com parcerias de empresas externas.

Para a implementação da plataforma, os conteúdos e a comunicação tiveram que ser adequados para atender ao público externo. Os desafios constantes são manter a plataforma aderente às necessidades do público e construir continuamente conteúdos de relevância e consistência para os nossos *stakeholders*.

O Portal UniBrad Digital, no período de outubro a dezembro de 2018, contou com aproximadamente 62,5 mil visualizações da página, 20 mil sessões e 16 mil usuários, com tempo de permanência médio em página de 1m10s.

Além dos resultados quantitativos, o lançamento do Portal já proporcionou diversos impactos qualitativos para a Organização. O primeiro deles foi o de ampliar a rede de relacionamento do Grupo Bradesco com a comunidade, possibilitando o desenvolvimento de projetos sociais, que vão além do Portal Digital, para a comunidade física, desde a capacitação de aldeias indígenas até projetos em escolas públicas na região de São Paulo, com conteúdo relevante.

O Portal é responsável por promover a conscientização dos clientes da organização em relação ao uso do dinheiro e controle das finanças pessoais mediante soluções oferecidas na plataforma. Ele também tem o objetivo de gerar engajamento com os funcionários e seus familiares, dado que é um aplicativo disponível para a sociedade em geral, tornando acessível o conteúdo curado pela UniBrad.

SAIBA+

O Portal UniBrad Digital pode ser acessado pela URL www.UniBrad.com.br, ou baixado na Google Play, para dispositivos Android, e na App Store, para dispositivos iOS

ESTRUTURA E GESTÃO

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3|404

Dentro do planejamento estratégico da UniBrad, está previsto que, anualmente, sejam feitos investimentos na capacitação do quadro da Universidade, para garantir a contínua atualização das equipes em relação às tendências e inovações de mercado, bem como para garantir o cumprimento de importantes certificações do sistema financeiro. Como alavanca da colaboração e cocriação, são feitos todos os anos encontros com as equipes, inclusive dos *campi*. Esse rigor garante que o planejamento das ações esteja alinhado entre as equipes.

As áreas que compõem a estrutura da UniBrad se dividem em:

- **Escritório Consultivo de Educação:** atua no entendimento das estratégias organizacionais dos segmentos de negócios e departamentos e empresas ligadas, bem como gestores de produtos e serviços e áreas de gestão e suporte, com visão global do negócio com foco nas necessidades de educação, capacitação e desenvolvimento. Por meio do modelo criado de Diagnóstico de Necessidade de Aprendizagem, buscamos compreender a área, seus objetivos estratégicos, os comportamentos esperados após aplicação da solução de aprendizagem e as métricas para avaliação de resultados.
- **Escolas de Educação Corporativas:** seus pilares, fundamentados nos Direcionadores Estratégicos do Bradesco (Pessoas, Tecnologia e Sustentabilidade) fortalecem a relevância da Universidade Corporativa para os negócios, fazendo com que as ações de desenvolvimento estejam alinhadas aos objetivos da Organização. O desenho do mapa estratégico e sua correlação com as escolas garantem que a UniBrad alinhe as ações educacionais aos objetivos organizacionais.
- **Secretaria:** responsável pela aplicação das soluções de aprendizagem e busca dos melhores recursos físicos, de modo a propiciar uma experiência completa aos clientes, do convite à transferência do aprendizado no seu ambiente de trabalho. Como algumas das melhores práticas na utilização dos recursos físicos da UniBrad, podemos citar o consumo responsável e eficiente de material didático em sala de aula. Hoje, buscamos novas e eficientes formas de disponibilização de conteúdos e o fortalecimento da consciência ambiental com a substituição, por exemplo, de apostilas extensas e de material impresso.
- **Comunidade do Conhecimento:** responsável por mapear, compartilhar, registrar e reter o conhecimento estratégico gerado dentro da UniBrad e da Organização. Ela auxilia as estruturas corporativas a criar ambientes de compartilhamento de conhecimento e a implantar metodologias de gestão do conhecimento, como: comunidade de prática, grupos de estudo, *crowdsourcing*, seminários, *workshops*, *storytelling*, *chats*, enquetes e outras estratégias com a finalidade de compartilhar, registrar e reter conhecimento. Essa equipe é responsável pela gestão das parcerias educacionais com instituições de ensino, negociando descontos e condições favoráveis em cursos para funcionários e dependentes, além de customizar e acompanhar a contratação de investimentos em pós-graduação e MBA em turmas *in-company*, desenvolvidas com as mais renomadas instituições de ensino no Brasil.
- **Conexão:** responsável por promover o desenvolvimento sustentável da UniBrad por meio das soluções de aprendizagem

A estrutura de atendimento da UniBrad soma 67 salas de aulas, distribuídas em 12 campi

a todos os *stakeholders* da Organização, fomentar as boas práticas com outras estruturas de educação corporativa e Recursos Humanos e fortalecer o posicionamento da marca UniBrad, alinhada às ações estratégicas da Organização.

- **Gestão de Resultados:** responsável pela definição de critérios de mensuração e avaliação de resultados, pela avaliação e implementação de métodos de verificação das soluções de aprendizagem, desenvolvidas para os funcionários da Organização. A metodologia adotada é composta por cinco níveis (Reação, Aprendizagem, Aplicação, Impacto no Negócio e Retorno sobre o Investimento – ROI), o que possibilita verificar a eficiência e a eficácia das Soluções ao longo das etapas, avaliar se o objetivo proposto para cada Solução foi atingido e sugerir as melhorias necessárias. De acordo com o objetivo da Solução, público-alvo, carga horária, custo e indicadores disponíveis, são definidos os níveis de avaliação a serem realizados. As avaliações mais comuns são: Reação, Aprendizagem e Aplicação.

A estrutura de atendimento dos 12 *campi* soma 67 salas de aula. O Banco está investindo na construção de um edifício da UniBrad no bairro da Barra Funda (cidade de São Paulo), para ampliar sua estrutura para 101 salas de aula, em todo o País.

PARCERIA

Para apoiar os funcionários em seu autodesenvolvimento, a UniBrad possui parcerias com algumas das mais conceituadas instituições de ensino. Por meio desses progra-

mas, escolas e universidades oferecem aos funcionários da Organização descontos e condições especiais em diversos cursos. Alguns desses descontos são extensivos aos familiares. Para as necessidades de aprendizagem não atendidas pelo portfólio corporativo, a Organização patrocina cursos externos, além de pós-graduações e MBAs relacionados ao momento de carreira do funcionário.

O Bradesco não oferece um programa de assistência na transição de uma vida sem trabalho. No entanto, implantamos, em 2010, o LIG VIVA BEM, canal de apoio aos nossos funcionários e seus dependentes, 24 horas por dia, 7 dias por semana (madrugada e finais de semana em atendimento emergencial). O atendimento por telefone é gratuito e realizado por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, nutricional, jurídica e financeira, e auxílio em situações como a dificuldade de conviver com diferenças, de problemas na família e dificuldades de relacionamento. Não há limite ou custo para as ligações, que são tratadas de forma confidencial e segura.

SEMANA UNIBRAD GRI 103-1, 103-2, 103-3/404

Desde o primeiro aniversário da Universidade Corporativa, realizamos uma grande ação de democratização do conhecimento denominada Semana UniBrad, na qual são realizadas palestras e atividades de assuntos diversos, conectados com a temática do Aprender a Aprender.

Em 2018, o tema foi Experiências que Ensinam, abordando três pilares: pessoas, negócios e digital. O evento propôs aos participantes múltiplas experiências de aprendizagem ativa e autodirigida que visaram desenvolver as habilidades essenciais ao profissional do futuro. Contamos com aproximadamente 1.750 participações nas ações realizadas na Cidade de Deus.

TREINAMENTO

Em 2018, foram ministrados 2.337 cursos, com 793.440 participações. Em 2018, 68% do nosso quadro de funcionários participou de, no mínimo, quatro soluções de aprendizagem. A meta estabelecida é chegar a 80% em 2020. GRI 404-1

+ de
R\$ 174
milhões

foram investidos na UniBrad em 2018

TREINAMENTOS GRI 404-1

CATEGORIA FUNCIONAL	2016			2017			2018		
	Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da Organização								
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Diretoria + Conselho de Administração	78	53	77	40	68	41	44	117	48
Superintendência	83	201	99	65	120	72	56	49	55
Gerência	27	22	25	34	31	33	42	40	41
Supervisão/ Administrativo	25	26	26	32	31	32	51	40	45
Operacional	11	8	9	20	19	19	15	14	15
Aprendiz	0	0	0	10	8	9	6	6	6
Estagiário	3	2	2	40	31	35	33	27	30
TOTAL	21	19	20	29	27	28	42	35	38

UNIVERSEG GRI 103-1, 103-2, 103-3|404

O Universo do Seguro (UniverSeg), criado em 2004, visa capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do seguro a funcionários e corretores, preparando-os para um mercado cada vez mais competitivo, ágil e inovador, com diversas ações em âmbito nacional, presenciais e *on-line*, cujo foco é o desenvolvimento técnico ou relacionado à atividade de seguros.

O UniverSeg (Bradesco Seguros) e a UniBrad (Universidade Corporativa Bradesco) atuam de forma integrada e complementar para que todos tenham acesso a uma gama completa de conteúdos voltados para o desenvolvimento profissional e pessoal.

Os objetivos e as metas do UniverSeg estão alinhados ao planejamento estratégico da Bradesco Seguros, e tem o papel de apoiar o alcance dos resultados da Organização.

Os projetos do UniverSeg focam em estimular o protagonismo dos profissionais no desenvolvimento das suas carreiras e nas competências essenciais dos líderes, com foco na sucessão, na sustentabilidade dos negócios e nos resultados. Cada funcionário, em função de sua autoavaliação e *feedbacks* de seus gestores, tem autonomia para escolher os cursos que contemplam aspectos técnicos e comportamentais. Em 2018, os principais projetos do UniverSeg, em parceria

com a Unibrad, foram: Relacionamentos com Clientes e Usuários (treinamento); Curso de MBA em Gestão de Negócios com Ênfase em Seguros Bradesco; Programa Formação de Estagiários e Atuários; e Trilhas de Aprendizagem específicas por Diretoria.

As ações de capacitação e desenvolvimento totalizaram 136.625 participações, sendo 68.835 presenciais e 67.790 *on-line* em 2016; 130.632 participações (68.610 presenciais e 62.022 *on-line*) em 2017; e 142.024 participações (76.874 presenciais e 65.150 *on-line*) em 2018.

O Gympass é uma plataforma *mobile* que oferece acesso ilimitado a academias, estúdios e outros locais para a prática de atividades físicas. O sistema permite total flexibilidade, pois conta com uma série de opções em diversas cidades brasileiras, sem o compromisso de estar em um mesmo endereço todos os dias.

O Gympass está presente em mais de mil cidades brasileiras. Com mensalidades a partir de R\$ 19,90, os funcionários têm acesso a uma rede de mais de 18 mil estabelecimentos em todo o País, além de contar com 600 modalidades de atividades físicas, entre elas: circo; *crossfit*; ioga; dança; pilates; natação; escalada; e musculação.

ENGAJAMENTO COM CORRETORES

GRI 102-43, GRI 102-44

Alinhado às diretrizes da Política Estratégica do Grupo Bradesco Seguros, sendo o cliente a razão da existência da Organização, entendemos a importância do investimento em treinamentos para corretores, oferecendo oportunidades para a sua capacitação técnica, ajudando-os a desenvolver habilidades e competências específicas para um melhor desempenho, garantindo a qualidade e a excelência no atendimento dos nossos clientes. Soluções de treinamento são disponíveis, com inscrições voluntárias e sem obrigatoriedade, a fim de contribuir para o desenvolvimento desse público.

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3|403

A gestão corporativa do nosso Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) é fundamentada nas 20 Diretrizes Estratégicas para Saúde e Segurança (OIT), e abrange todas as empresas da Organização. O SSO atua na identificação de perigos e riscos do ambiente de trabalho e monitora procedimentos, medidas corretivas e orientações dedicadas aos seus colaboradores. É auditado anualmente pelo órgão certificador, por meio de inspeções locais e de ações desenvolvidas para a adequação dos ambientes de trabalho.

Em atendimento à legislação vigente, implementamos o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e a Análise Ergonômica (AE), que destacam as condições ambientais de trabalho, visando proporcionar aos colaboradores um ambiente seguro e saudável. O PPRA identifica riscos físicos (iluminação, umidade, ruído, qualidade do ar e temperatura), químicos, biológicos e de ergonomia no ambiente de trabalho, prevendo ações de melhoria e solução para os problemas constatados, atendendo, portanto, aos requisitos da NR 9. Ambos são executados anualmente nos edifícios certificados pela OHSAS 18001, que define um conjunto de procedimentos utilizados em um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. Fomos pioneiros no sistema financeiro ao obter certificação OHSAS 18001, em 2006, para o prédio da avenida Paulista, em São Paulo.

Pauta do Líder

O canal de comunicação é direcionado às lideranças do Grupo Bradesco Seguros, com o objetivo de promover o alinhamento de temas estratégicos. Distribuída sempre no primeiro dia útil do mês, tem como público todos os gestores G1 e G2 do Grupo Segurador.

Em 2007, a certificação foi estendida para o Edifício Itapeva (São Paulo) e, em 2009, para o Centro de Tecnologia da Informação (CTI), em Osasco. Para essa certificação, são realizadas auditorias independentes anuais, a fim de identificar riscos, requerer ações corretivas e preventivas e demandar a alocação de recursos. Até o momento, os escopos da certificação abrangem 1.459 funcionários e 229 terceirizados.

Desde 2013, o Bradesco vem conduzindo a **SIPAT Digital**, um projeto pioneiro e que vem sendo inovado a cada ano com novos formatos e ampliado sua atratividade. Estimula o equilíbrio entre vida pessoal e profissional, a produtividade e reforça os cuidados com a segurança no trabalho. Também incentiva a qualidade de vida e a criação de um ambiente de trabalho mais saudável e feliz. Além de ser uma proposta mais democrática de acesso a todos os funcionários, oferece maior interatividade, conforto e flexibilidade para as necessidades de cada um.

Em 2018, a SIPAT Digital Bradesco teve como título "Equilíbrio", com acessos digitais, e um novo formato com ações presenciais, nos prédios administrativos. Foram destacadas as seguintes ações: palestras sobre Ansiedade, a busca pela felicidade e qualidade de vida e Habilidades socioemocionais; e Experiências, abordando autocuidado, *mindful eating*, qualidade do sono e maternidade.

Conhecendo a importância das lideranças na promoção da saúde e do bem-estar dos funcionários, em 2016, foi lançado um programa de desenvolvimento específico para o fortalecimento dos gestores na criação de ambiente saudável, seguro e cooperativo para maior satisfação dos funcionários. Em 2018, foram realizadas 79 sessões, envolvendo 1.964 líderes em posições gerenciais.

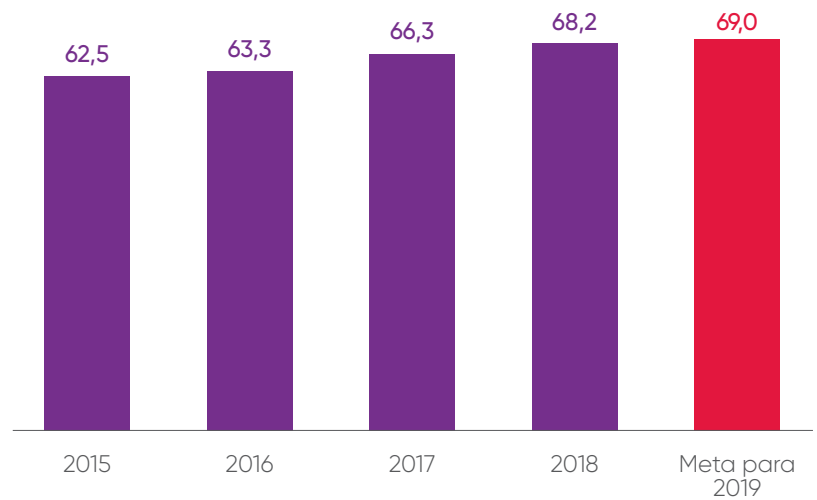
Em prol do bem-estar

Investimos em programas e metodologias que permitem mapear e identificar os sintomas e as causas de doenças que se manifestam a partir de relações e do ambiente de trabalho, buscando, de maneira ampla, a promoção da saúde e do bem-estar.

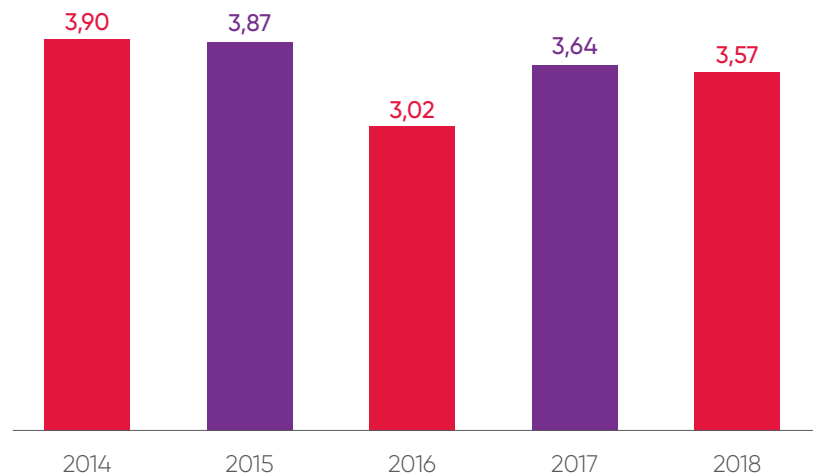
Certificação OHSAS 18001:2007

O Bradesco possui a certificação OHSAS 18001:2007, que define um conjunto de procedimentos implementados por meio de um sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. Inicialmente, a unidade certificada foi o prédio da avenida Paulista, nº 1.450, em São Paulo, em maio de 2006. Em dezembro de 2007, a certificação foi estendida para o Edifício Itapeva (São Paulo) e, em 2009, para o Centro de Tecnologia da Informação (CTI), em Osasco. Até o momento, os escopos da certificação abrangem 1.459 funcionários e 229 terceiros.

VACINA CONTRA A GRIPE (% de colaboradores vacinados)



TAXA DE ABSENTEÍSMO



QUALIDADE DE VIDA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|403

A Organização Bradesco tem como um dos pilares de sua estratégia de gestão de pessoas a dimensão Cuidar, que traduz sua atenção à saúde, segurança e bem-estar de seus funcionários.

A base para cuidar das pessoas está fundamentada no conceito de Saúde Integral, que contempla, além da perspectiva ocupacional, todos os aspectos que podem impactar o bem-estar físico, mental e emocional do trabalhador em seu dia a dia.

Desde a contratação, nossos funcionários recebem, por meio dos nossos canais de comunicação, informações e orientações sobre posturas adequadas à manutenção da saúde e melhoria na qualidade de vida. Nossos funcionários passam por exames médicos ocupacionais anualmente e exames complementares, quando necessário, para evitar e/ou identificar quaisquer problemas e, assim, adotar medidas preventivas.

O Bradesco é membro ativo do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/AIDS (CEN), cujo objetivo é promover e fortalecer o combate à epidemia no ambiente de trabalho, disseminando informações sobre maneiras seguras de evitar a infecção pelo vírus HIV a uma parcela considerável de trabalhadores, seus familiares e à comunidade em geral.

Contamos com um conjunto de ações do VIVA BEM, visando contribuir para o bem-estar dos funcionários da Organização. Iniciado em 2012, promove ações como Gestaçã Saudável, Orientaçã Nutricional e estímulo à Prática de Atividades Físicas por meio de parceria com academias, contribuindo com o protagonismo do funcionário na gestão de sua saúde, ampliando o conhecimento nesta área e favorecendo a mudança de estilo de vida dos participantes.

Por meio dos nossos canais de comunicação, nossos funcionários recebem, desde a contratação, informações e orientações sobre posturas adequadas à manutenção da saúde e à melhoria na qualidade de

vida. Além disso, nossos funcionários e seus dependentes dispõem de total apoio social e psicológico em situações de necessidade e emergência.

AÇÕES VOLTADAS AO BEM-ESTAR GRI 103-1, 103-2, 103-3|403

Para o Bradesco, é fundamental que os funcionários equilibrem vida profissional e pessoal. Reforçando esse aspecto, contamos com as seguintes ações de incentivo à saúde e ao bem-estar:

- **Habilidades Socioemocionais:** em 2018, realizamos o piloto para 1.040 funcionários, no formato presencial. Abordamos o tema de saúde emocional, apresentando aos funcionários a importância do autoconhecimento para gerenciamento adequado das emoções e do estresse, trazendo conceitos de empatia, felicidade sustentável, propósito, estilo de vida, autocuidado e suscitando reflexões sobre os nossos hábitos, atitudes e comportamentos tanto no ambiente de trabalho quanto no contexto familiar e social. Foi criado um espaço de troca com compartilhamento de experiências pessoais e de suporte por meio do nosso programa de apoio ao funcionário, com atuação também na esfera preventiva, não só nos momentos de crises ou de adoecimento. O apoio também é oferecido ao núcleo familiar do funcionário. Oferecemos apoio jurídico, nutricional, emocional e social com possibilidade de atendimento psicológico presencial, visita para apoio social e emocional domiciliar ou hospitalar. A perspectiva é ampliar a abordagem por meio de conteúdo digital em 2019.
- **UniBrad:** disponibiliza soluções relacionadas ao estresse no ambiente de trabalho para todos os funcionários, por meio dos cursos, palestras e cartilhas. Um dos exemplos é o curso Utilizando o Stress a Seu Favor. A solução é presencial e tem o objetivo de abordar as características do estresse e discutir como administrá-lo. Também atua com a Escola Gente sobre temas relacionados à Saúde e Qualidade de Vida, além de Equilíbrio Emocional, uma das competências corporativas. Ainda existem os exercícios de relaxamento e o curso Administração do

- Tempo, com conteúdo voltado para auxiliar o funcionário na gestão de suas tarefas – ambos estão disponíveis na plataforma *on-line* do *treinet*.
- **Programa de Reabilitação Profissional:** direcionado aos funcionários que retornam ao trabalho, conta com entrevista social individualizada, trabalhando aspectos do cuidado com a saúde, equilíbrio da vida pessoal e profissional, para melhor reinserção no local de trabalho, propiciando acolhimento e fortalecimento dos gestores na criação de ambiente saudável, seguro e cooperativo.
 - **LIG VIVA BEM:** implantado em 2010, é um serviço de orientação e aconselhamento, de acesso voluntário e gratuito, para os nossos funcionários e seus dependentes, disponível 24 horas, 7 dias por semana, realizado por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, jurídica, financeira, nutricional e apoio social. Todas as ligações são tratadas de forma confidencial e segura. Em 2018, foram realizados 46.013 atendimentos, ativos, receptivos e presenciais. Também por meio do canal, é possível solicitar suporte à superação de dependência química, com orientação para avaliação clínica.
 - **VIVA BEM:** iniciado em 2012, o programa promove ações como Gestação Saudável, Orientação Nutricional e incentivo à Prática de Atividades Físicas. O principal objetivo é promover a saúde e favorecer a mudança de estilo de vida dos participantes.
 - **Programa de Desenvolvimento Organizacional para Melhoria Contínua das Relações de Trabalho:** considerando a importância das lideranças na promoção da saúde e bem-estar dos funcionários, em 2016 lançamos o programa, específico para o fortalecimento dos gestores na manutenção de ambiente saudável, seguro e cooperativo para maior satisfação dos funcionários. Realizamos *workshops* para diretores, regionais, gerentes, administrativos de agências, advogados internos e prestadores de serviços.
 - **Programa de Orientação Postural:** são contratadas fisioterapeutas que, individualmente, analisam o posto de trabalho e as características individuais de cada funcionário e oferecem orientação personalizada de adequação do mobiliário (cadeira, mesa, teclado, *mouse*, monitor) e dicas de postura.
 - **Headset:** pode ser utilizado para o conforto do funcionário durante a jornada de trabalho. Seu uso depende de certos critérios e de avaliação audiológica inicial e sequenciada (anual) para monitoramento da saúde auditiva.
 - **Programa de Readaptação Interno:** relacionado à prevenção de transtornos osteomusculares e psíquicos, visa à adequação da atividade laboral por período determinado, evitando o agravamento de patologias ou sintomas em ambiente de trabalho.
 - **Programa de Análise Ergonômica:** visa atender à NR 17, do Ministério do Trabalho, cujo objetivo é estabelecer critérios de trabalho sob o ponto de vista de conforto e de melhores condições ao desempenho das tarefas relacionadas. Busca identificar e adequar as questões de mobiliário dos postos de trabalho, exigências biomecânicas do trabalho, características da organização do trabalho e condições ambientais do posto de trabalho.
 - **Exames Médicos Ocupacionais:** para a detecção precoce de sintomas sugestivos de distúrbios osteomusculares, psíquicos, outras doenças gerais e orientações gerais de saúde, além de critérios técnicos para análise adequada da capacidade laborativa em determinado cargo ou função.
 - **Ambulatórios médicos corporativos:** são oito unidades em prédios administrativos, oferecendo aos funcionários prontoatendimento clínico no local de trabalho, com médicos e enfermeiros, com funcionamento em horário comercial, sendo disponibiliza-

+ de 46 mil
atendimentos – ativos, receptivos
e presenciais – realizados pelo
LIG VIVA BEM

- da coleta de exames laboratoriais, estimulando o cuidado com a saúde, fornecendo atendimento de qualidade diferenciada e reduzindo o tempo de deslocamento. Em alguns ambulatórios, oferecemos atendimento com especialistas como ginecologista, cardiologista e médico de família.
- **Vacinação contra gripe:** dispomos de programa de vacinação gratuita para funcionários e subsidiada para dependentes.
 - **Programa Juntos pela Gestação:** seu objetivo é acompanhar o desenvolvimento da gestação até o pós-parto imediato para prevenir, identificar e monitorar riscos gestacionais, informando quanto às alterações esperadas durante a gestação, incentivando a realização do pré-natal e exames de seguimento, por meio do acompanhamento telefônico de equipe de enfermagem obstétrica em consonância com as orientações do médico de referência da gestante.
 - **Movimento Comer Bem é Tudo de Bom:** incentiva a alimentação saudável e a mudança de atitude em favor do bem-estar e saúde de todos. Com palestras e material informativo, o funcionário é convidado a fazer parte desse movimento, resultado de uma parceria entre Bradesco e Alelo.
 - **Estratégia e Longevidade:** treinamento presencial disponibilizado para gerentes regionais e departamentais, com o objetivo de abordar as características do estresse, e discutir como administrar os estímulos estressantes e, assim, transformá-los em seu aliado em determinados momentos.
 - **Desafios para o Cérebro:** treinamento presencial para os gerentes de primeira gestão, abordando questões relacionadas à vivacidade cerebral, além de promover saúde do cérebro, bem-estar e motivação para gerenciar os desafios do dia a dia.
 - **Suas Escolhas, Seu Futuro:** treinamento presencial para funcionários que aborda questões sobre a vivacidade cerebral, promovendo a saúde do cérebro, o bem-estar e a motivação para gerenciar os desafios do dia a dia.
 - **Equilíbrio nas Escolhas:** treinamento presencial para todos os funcionários, com o objetivo de promover a autonomia na tomada de decisão, na escolha das atividades físicas e hábitos alimentares, como a diminuição da quantidade de sal e açúcar.

- **Incentivo às atividades físicas:** oferecemos descontos e vantagens em parceria com academias de todo o Brasil.
- **Autoestima:** oferecemos custos diferenciados em salões de beleza, buscando contribuir para a autoestima e o bem-estar dos funcionários da Organização.
- **Núcleo Cidade de Deus:** sua estrutura oferece amplo espaço arborizado com piscinas, praça de esportes com quadras poliesportivas e pista de atletismo para uso de funcionários e suas famílias. Em 2018, disponibilizamos uma consultoria esportiva, com educadores físicos que realizam atividades direcionadas, como aulas de treinamento funcional e Zumba, na Praça de Esportes, sem custo ao funcionário.
- **Bicicletário:** em alguns prédios administrativos, dispomos de bicicletário, proporcionando aos funcionários uma alternativa sustentável e saudável para o deslocamento urbano.

Gestão de Ausências

O aplicativo insere a opção de autosserviço corporativo, proporcionando uma solução alinhada à transformação digital. A plataforma contribui para a melhor gestão do funcionário/gestor, permitindo a automatização do fluxo de ausências, reduzindo a quantidade de inconsistências, melhorando a experiência do usuário e a minimização de impactos legais para a Organização.

O projeto foi iniciado pela área de Projetos do Departamento de Recursos Humanos em junho de 2017, envolvendo os Departamentos de Marketing, Jurídico, Pesquisa e Inovação, Canais Digitais e Next. Foram cerca de 12 meses idealizando conceito, mapeando o extenso processo de ausência, elaborando o visual e a abordagem com o público, considerando segurança jurídica e técnica, normas corporativas e inovação, no que diz respeito ao escopo de ausências.

O aplicativo foi concebido a partir de um processo de *design sprint*, uma solução da *startup* Folha Certa, permitindo duas possibilidades de inclusão, consulta e licença médica. Em ambas, os funcionários incluem as informações sobre suas ausências no momento em que elas ocorrem, acompanhando detalhadamente os próximos passos por meio de uma *timeline* em tempo real.

A *startup* Folha Certa entrou no Bradesco por meio da terceira edição do programa inovabra. Foram mais de 2,5 mil pessoas envolvidas no processo, entre profissionais do Bradesco e da *startup*.

Liberdade de associação e negociação coletiva

GRI 102-41

O direito à associação sindical e negociação coletiva é exigido por lei, sendo uma garantia extra de transparência nas relações trabalhistas entre a Organização e seus contratados, razão pela qual o Bradesco respeita e faz cumprir os Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho firmados. Os funcionários, que assim o desejarem, são livres para participarem de negociações coletivas por meio das assembleias e reuniões sindicais, sem qualquer tipo de restrição ou retaliação.

A Organização ainda reconhece os sindicatos como reais e legais representantes da categoria. Todos os funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva. O Bradesco apoia campanhas de sindicalização realizadas pelos sindicatos em suas dependências, além de realizar negociações para renovação da Convenção Coletiva de Trabalho, e possui o compromisso expresso em sua Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, com a legislação aplicável às suas atividades, princípios e direitos fundamentais na relação de trabalho. As principais políticas ligadas ao tema são: Declaração Estratégica para o Gerenciamento de Recursos Humanos da Organização Bradesco; Código de Conduta Ética da Organização Bradesco; e Norma de Responsabilidade Social.

Nosso principal compromisso com o tema negociações coletivas é a renovação das Convenções Coletivas de Trabalho em suas datas-bases, com alcance nacional, e reconhecendo-as com força de lei. Temos como meta, além do fechamento da renovação do acordo, a inclusão de temas da nova lei trabalhista.

A decisão de sindicalizar-se cabe ao funcionário, o banco tem como compromisso facilitar a campanha e não impor qualquer obstáculo à sindicalização. Atualmente, cerca de 48.741 mil funcionários são sindicalizados, somando um total de 49,8% do quadro, e 2,08% são dirigentes sindicais.

Em nossa intranet corporativa, disponibilizamos orientação nutricional por meio de materiais informativos que incentivam a alimentação saudável e a mudança de atitude em favor do bem-estar e saúde de todos os funcionários.

Também contamos com as ações preventivas relacionadas às campanhas nacionais, como Outubro Rosa e Novembro Azul, meses dedicados à conscientização sobre as atitudes necessárias para promover a prevenção e a detecção precoce do câncer de mama e do câncer de próstata, respectivamente, contemplando palestras sobre os temas e informativos em nosso Portal Corporativo, além de ações como doação de cabelos, lenços etc. Realizamos isenção da coparticipação dos funcionários na realização dos exames como mamografia, Papanicolau e PSA.

Por meio da UniBrad, são oferecidos diversos cursos que estimulam a ampliação de consciência dos funcionários sobre a importância de sua atenção à saúde e bem-estar.

DIVERSIDADE GRI 103-1, 103-2, 103-3|405

Manter um ambiente mais diverso favorece o crescimento pessoal e profissional dos nossos funcionários e amplia a capacidade de entender e atender melhor os públicos com os quais nos relacionamos. O nosso sucesso está fundamentado no esforço coletivo, no qual cada funcionário contribui para que a Organização possa inovar e se renovar constantemente. Os funcionários abraçam as possibilidades oferecidas pela diversidade, valor presente no dia a dia do Bradesco, por meio da amplitude de clientes, abrangência geográfica e quadro de funcionários nas mais diversas localidades.

Assim, implementamos programas e mantemos parcerias com o objetivo de conscientizar e promover o respeito e valorização da diversidade e dignidade do ser humano e as práticas relativas a diversidades são abrangentes em todos os pontos em que a Organização faz negócios.

Existem programas para a contratação e a inclusão de públicos específicos, como o Programa Bradesco Capacitação à Pessoa com Deficiência, em parceria com a Fundação Bradesco, e o Programa de Qualificação Profissional Bradesco (Unipalmarenses) que, em parceria com a Universidade Zumbi dos Palmares, promove a inclusão de estudantes negros. Anualmente, desde 2005, contratamos cerca de 30 estagiários em parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares no Programa de Qualificação Profissional Bradesco. Mais de 360 estudantes já passaram pelo programa e, em 2018, foram contratados 31 estagiários.

Nosso Código de Conduta Ética contempla o respeito à diversidade, assim como a nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, que estabelece as diretrizes que orientam os critérios aplicáveis aos processos de gestão, promovendo igualdade de oportunidade a todos os funcionários, baseado em aspectos técnicos e desempenho profissional e independentemente de características pessoais.

A área de Gestão da Diversidade é responsável por garantir que grupos sub-representados na sociedade tenham representatividade em nossos quadros de funcionários. A área é um importante instrumento para promover a real inclusão, zelando para que as pessoas possam realizar seu pleno potencial, em um ambiente de respeito e acolhimento. Por meio de relatórios e indicadores, publicados em nossos relatórios institucionais, a área acompanha a evolução do tema, identifica as áreas de atuação e propõe iniciativas.

Em 2018, criamos o Grupo de Trabalho de Diversidade e Inclusão para que o tema seja aprofundado e fortalecido na Organização. Esse grupo está subordinado ao Comitê de Sustentabilidade e Diversidade, órgão não estatutário e permanente, com o objetivo de assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento de estratégias de sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas.

Disponibilizamos canais de manifestações, que garantem o anonimato e confidencialidade das informações prestadas. As manifestações são recepcionadas e registradas em um sistema informatizado, de acesso restrito. O Departamento de Recursos Humanos, por meio da área de Responsabilidade Social e Clima, recebe e trata as denúncias, reportando ao grupo avaliador de responsabilidade social para direcionamento de soluções, com reporte em instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética.

O Bradesco atua ainda fora dos seus domínios, e possui assento na subcomissão de Diversidade da Febraban, com a qual compartilha informações e ações. Também assumimos alguns compromissos voluntários. Somos signatários das seguintes iniciativas:

– **Pacto Global (desde 2006):** mobiliza a comunidade empresarial do mundo para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos em suas práticas de negócios;

– **Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos (desde 2012):** promove seis agendas positivas – equidade de gênero no local de trabalho; equidade de raça no local de trabalho; inclusão de pessoas com deficiência; apoio para a promoção dos direitos da criança, do adolescente e do jovem; erradicação do trabalho escravo; e garantia da liberdade de organização;

– **WEPs e He for She (desde março de 2018):** iniciativas da ONU Mulheres e do Pacto Global para o empoderamento feminino, equidade e igualdade de gênero.

SAIBA+

Os cases sobre o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência e de inclusão racial podem ser acessados no site www.bradescosustentabilidade.com.br/site

Oportunidades para mulheres

GRI 103-1, 103-2, 103-3|405

Ao longo de 2018, realizamos eventos que contribuem para conscientizar e promover o respeito pela diversidade. Destacamos os seguintes:

Encontro Empresarial Bradesco Empresas e Negócios – Empreendedorismo Feminino: acontece desde 2007, e, em três edições, mais de 800 empreendedoras tiveram a oportunidade de participar de palestras dedicadas ao tema da mulher no mercado de trabalho, cenário macroeconômico, qualidade de vida e propósito. Os eventos contribuem para que as participantes possam fortalecer seu espírito empreendedor e alavancar seus negócios.

Workshop Liderança Feminina: no inovabra *lab*, em Alphaville, Barueri (SP), nosso Departamento de Pesquisas e Inovação (DPI) realizou o evento, abordando os temas de autoconhecimento e planejamento de carreira.

A Neurociência e o comportamento humano: palestra realizada pela UniBrad, Núcleo Cidades de Deus, que possibilitou aos 236 participantes conhecer e refletir sobre Vieses Inconscientes e sua atuação nas nossas relações.

Diálogos e Conexões: o evento, que contou com a presença de 96 pessoas, sendo 43 adultos e 53 crianças, entre 5 e 12 anos, proporcionou atividades que estimulavam a conexão e a empatia por meio de Contação de Histórias, Autoconhecimento e Jogos, contribuindo de forma positiva com a relação entre gerações.

7º Fórum Empreendedoras – Diversidade e Inclusão: patrocinado pelo Bradesco, foi realizado em São Paulo (SP), com diversos temas que ratificam nossos valores e compromissos com o protagonismo e empoderamento da mulher.

Sheinnovates: evento promove o desenvolvimento da igualdade de gêneros, inovação e empreendedorismos para mulheres, com o intuito de inspirar mulheres de diversas gerações e segmentos do mercado com histórias contadas por empreendedoras inovadoras e bem-sucedidas. Em 2018, contou com a palestra da nossa Diretora Executiva, Walkíria S. Marchetti. A ocasião teve o intuito de inspirar mulheres de diversas gerações e segmentos do mercado com histórias contadas por empreendedoras inovadoras e bem-sucedidas.

Laboratória: parceria com a *startup* social para a inclusão de mulheres em vulnerabilidade econômica no mercado de tecnologia, também incluiu contribuição financeira.

+ de
800

empreendedoras tiveram a oportunidade de participar de palestras dedicadas ao tema da mulher

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR FAIXA ETÁRIA EM 2018

GRI 102-8, GRI 405-1

	Até 30 anos	31 a 40 anos	41 a 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Diretoria	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
Superintendência	0,0%	0,2%	0,2%	0,1%	0,5%
Gerência	1,3%	5,0%	4,1%	1,8%	12,1%
Supervisão/Administrativo	25,6%	24,7%	10,2%	4,8%	65,2%
Operacional	13,6%	2,4%	1,3%	1,5%	18,7%
Aprendiz	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%
Estagiário	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%
TOTAL GERAL	43,7%	32,2%	15,9%	8,2%	100,0%

PORCENTAGEM DE CONSELHEIROS DENTRO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA DA ORGANIZAÇÃO – CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO GRI 405-1

Gênero	2016	2017	2018
Homens	91%	89%	88%
Mulheres	9%	11%	12%
Faixa etária			
Abaixo de 30 anos	0%	0%	0%
Entre 30 e 50 anos	9%	19%	0%
Acima de 50 anos	91%	81%	100%
Raça/cor			
Branca	98%	97%	88%
Negra	0%	0%	0%
Amarela	2%	3%	12%
Indígena	0%	0%	0%

PORCENTAGEM DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E POR GÊNERO

GRI 102-8, GRI 405-1

GÊNERO	2018	
	Homens	Mulheres
Diretoria + Conselho de Administração	0,1%	0,0%
Superintendência	0,4%	0,1%
Gerência	8,1%	4,0%
Supervisão/Administração	29,7%	35,6%
Operacional	9,6%	9,1%
Aprendiz	0,5%	0,8%
Estagiários	1,1%	0,9%
TOTAL DE EMPREGADOS	49,5%	50,5%

PORCENTAGEM DE REPRESENTANTES DE MINORIAS E/OU GRUPOS VULNERÁVEIS DENTRE OS EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL EM 2018 GRI 405-1

RAÇA	Branca	Negra	Amarela	Indígena	Não informada
Diretoria + Conselho de Administração	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Superintendência	0,5%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%
Gerência	9,3%	2,5%	0,3%	0,0%	0,0%
Supervisão/Administração	48,7%	15,4%	1,0%	0,1%	0,2%
Operacional	12,1%	6,2%	0,2%	0,0%	0,2%
Aprendiz	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Estagiário	1,4%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
TOTAL DE EMPREGADOS	72,9%	25,4%	1,5%	0,1%	0,4%

PORCENTAGEM DE REPRESENTANTES DE MINORIAS E/OU GRUPOS VULNERÁVEIS DENTRE OS EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL

GRI 405-1

CATEGORIA FUNCIONAL	PcDs
	2018
Diretoria + Conselho de Administração	0%
Superintendência	0%
Gerência	2%
Supervisão/Administração	49%
Operacional	48%
Aprendiz	0%
Estagiário	0%
TOTAL DE EMPREGADOS	100%

SALÁRIO E REMUNERAÇÃO DE MULHERES E HOMENS GRI 405-2

PROPORÇÃO DO SALÁRIO-BASE E REMUNERAÇÃO PAGOS PARA MULHERES EM RELAÇÃO ÀQUELES PAGOS AOS HOMENS EM CADA CATEGORIA FUNCIONAL

CATEGORIA FUNCIONAL	2016	2017	2018
	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem	Razão salário-base mulher/homem
Diretoria + Conselho de Administração	1,04	1,29	0,92
Superintendência	0,97	0,99	0,87
Gerência	0,85	0,85	0,87
Supervisão/Administração	0,85	0,88	0,88
Operacional	0,94	0,95	1,00

NÃO DISCRIMINAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3|406

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) trata de princípios que promovem o respeito ao ser humano em todos os seus aspectos e tem como objetivo propiciar a melhoria contínua das relações e condições do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito aos Direitos Humanos, Direitos da Criança e Direitos Fundamentais do Trabalho aos seus fornecedores. Demonstra, ainda, clareza e transparência nos relacionamentos, estabelecendo políticas e procedimentos para gerenciar os assuntos que a Organização possa controlar ou influenciar e expressar às partes interessadas que tais

práticas estão em conformidade com essa Norma, por meio de auditorias periódicas realizadas por organismo certificador independente, credenciado para o tema e contratado para essa finalidade.

Os canais de comunicação para receber manifestações de funcionários, aprendizes, estagiários, colaboradores e demais partes interessadas sobre assuntos relativos à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização Bradesco e ao SGRSC são disponibilizados a toda a Organização, para todos os níveis, e mantidos com prerrogativa de anonimato, garantia de confidencialidade e não retaliação.

Os canais de queixas relacionadas à discriminação existentes são: 0800 776 4240, para aprendizes, estagiários, funcionários, colaboradores e demais partes interessadas; e-mail, respocial@bradesco.com.br, para funcionários, aprendizes, estagiários, colaboradores e demais partes interessadas; Caixa de Manifestações – Núcleo Cidade de Deus, para funcionários e colaboradores; e Formulário Eletrônico no Portal Corporativo Responsabilidade Social, para funcionários. Os canais de manifestações recebem preocupações, reclamações ou denúncias sobre assuntos relativos à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização. [GRI 103-2|406](#)

A Organização se compromete a investigar as manifestações, identificar a causa e implementar ações apropriadas, caso necessário. As manifestações são recebidas, registradas via sistema informatizado e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

O fluxo de tratamento contempla: coleta e cadastramento; levantamento de informações; grupo avaliador; envio ao solucionador; recebimento do solucionador; análise do tratamento e procedência dos fatos; e consolidação do retorno ao manifestante. Temos um roteiro com três perguntas para direcionamento da investigação, de forma que o retorno seja efetivo e bem fundamentado, visando ao equacionamento da situação apontada. O ponto mais importante é identificar se a situação relatada de fato ocorreu, independentemente de quem realizou a denúncia. O prazo para retorno ao manifestante é de 45 dias, pelo 0800 776 4240.

São realizados treinamentos, comunicações e sensibilizações com funcionários e colaboradores sobre o RespSocial. Também é disponibilizado para todos os funcionários, *trainet* e vídeos sobre o tema.

O Bradesco expressa seus princípios e valores, oferecendo oportunidades com equidade e condições de desenvolvimento e reconhecimento, independentemente de características físicas ou preferências pessoais baseadas em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, gênero, orientação sexual, estado civil, filiação política ou qualquer outra condição que possa dar ensejo à discriminação.

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS [GRI 406-1](#)

NÚMERO TOTAL DE CASOS DE DISCRIMINAÇÃO, STATUS DOS CASOS E AÇÕES TOMADAS	2016	2017	2018
Número de casos analisados	10	28	30
Número de casos analisados, cujo plano de reparação está sendo implementado	0	0	1
Número de casos analisados, cujo plano de reparação foi implementado e seus resultados analisados, por meio de processos rotineiros de análise de gestão interna	10	28	29
Número de casos que não estão mais sujeitos à ação (ou seja, está resolvido, concluído)	10	28	29

BENEFÍCIOS GRI 401-2

O Banco estruturou um pacote de benefícios que, muito além das disposições legais, tem por objetivo proporcionar aos funcionários e seus dependentes segurança e conforto no suprimento de suas necessidades básicas, desenvolvimento profissional e condições especiais de crédito para a aquisição de bens de consumo e imóveis.

Vale lembrar que todos os funcionários são contemplados independentemente da posição hierárquica. O investimento em benefícios proporcionados aos funcionários da Organização Bradesco e seus dependentes somaram, em 2018, R\$ 4,532 bilhões, abrangendo 233.272 pessoas, entre funcionários e beneficiários. Os benefícios oferecidos em 2016, 2017 e 2018 (exceto Bradesco Cupons, cujo início foi em 2018) a funcionários de tempo integral também são usufruídos pelos empregados temporários. Os principais são:

- **Plano de Saúde e Odontológico:** nossos funcionários e seus dependentes dispõem de Plano de Saúde e Odontológico, com padrão de internação em quarto privativo, com banheiro, e prêmios totalmente custeados pelo Banco. O Plano de Saúde possui cobertura para consultas médicas, cirurgias de urgência, emergência e eletivas (inclusive transplantes de todos

os tipos), atendimento obstétrico, cirurgias refrativas de miopia e hipermetropia, internações hospitalares (sem limite de prazo de internação, inclusive em UTI), atendimento ambulatorial, exames, terapias, psiquiatria, remoção em ambulância, planejamento familiar e tratamento da AIDS (com reembolso de medicamentos prescritos para o tratamento da doença). Todos os nossos funcionários são cobertos pelo Plano de Saúde. O Plano Odontológico inclui tratamento preventivo, cirúrgico, restaurador, odontopediátrico, endodôntico, periodontal e protético. Implantes são oferecidos a custos mais baixos que os de mercado, por meio de convênios. Em 2018, foram realizados 8.774.900 atendimentos médicos e hospitalares e 547.478 atendimentos odontológicos.

- **Plano de Previdência Complementar:** oferecemos aos nossos funcionários um Plano de Previdência Complementar em que a Organização participa com 5% da remuneração-base do participante, inclusive no 13º salário. O Plano garante cobertura ao aposentado ou aposentada, ao viúvo ou viúva do(a) aposentado(a) e aos filhos até completarem 24 anos. Para os funcionários oriundos de bancos incorporados, o Bradesco patrocina planos de previdência complementar, administrados por Entidades Fechadas de Previdência Complementar.

Nosso intuito é proporcionar aos nossos funcionários segurança, conforto e desenvolvimento profissional

- **Seguros de Vida em Grupo, de Acidentes Pessoais e Assistência Funeral:** todos os funcionários do Bradesco têm acesso aos Seguros de Vida em Grupo e de Acidentes Pessoais, com custos menores e coberturas maiores às praticadas no mercado. Funcionários aposentados pelo INSS, dispensados sem justa causa, têm a opção de continuar na apólice, com custos reduzidos. O funcionário que aderir a uma das modalidades de seguros, de Vida ou de Acidentes Pessoais, poderá fazer a adesão à Assistência Funeral.
- **LIG VIVA BEM:** serviço de orientação e aconselhamento, de acesso sigiloso, voluntário e gratuito, para os nossos funcionários e seus dependentes, disponível 24 horas, 7 dias por semana, realizado por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, jurídica, financeira, nutricional e apoio social. Em 2018, foram realizados 46.013 atendimentos, ativos, receptivos e presenciais.
- **Horários de trabalho flexíveis:** desde meados da década de 1990, instalamos nas agências e dependências do Bradesco o controle eletrônico de horário de trabalho. Além disso, entendemos que a vida pessoal do funcionário demanda uma atenção diferenciada. Por isso, nossos gestores adotam, eventualmente, horários que atendam às necessidades específicas dos funcionários.
- **Fornecimento de Lanches:** o Banco distribui lanches e bebidas diariamente a todos os funcionários, com a finalidade de contribuir para a saúde, o bem-estar e a qualidade de vida. Em 2018, investimos R\$ 55,2 milhões na distribuição de 27 milhões de lanches.
- **Vale-refeição e Vale-alimentação:** são oferecidos a todos os funcionários do Banco desde sua admissão. Os valores são disponibilizados mensalmente em cartões magnéticos. Nossos funcionários podem optar por receber o vale-refeição somado ao vale-alimentação, de acordo com suas necessidades.
- **Auxílios-Creche e Babá:** contamos com o benefício do auxílio-creche para 100% do quadro de funcionários elegíveis. Efetuamos o pagamento desse benefício referente aos filhos até a idade de 71 meses (5 anos e 11 meses). Para os filhos de funcionários que tenham necessidades especiais e exijam cuidados permanentes, não existe limitação de idade para a concessão de auxílio-creche (inclui as escolas especializadas). Os filhos acima da idade limite (25 anos) que apresentem invalidez podem permanecer como dependentes no Plano de Saúde. Em 2018, o valor pago foi superior a R\$ 91,2 milhões.
- **Licença-maternidade:** além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nossas funcionárias podem optar por aderir a mais 60 dias, totalizando 180 dias de licença-maternidade remunerada. O direito se estende, também, para os casos de adoção, inclusive por casais homoafetivos.
- **Licença-paternidade:** além do tempo estabelecido pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), nossos funcionários podem optar por aderir a mais 15 dias, totalizando 20 dias de licença-paternidade remunerada. O direito se estende, também, para os casos de adoção, inclusive por casais homoafetivos.
- **Assistência Funeral:** o funcionário contará com profissionais para resolver as preocupações, como formalidades e o custeio do funeral. É providenciada a documentação para o processo e realizado o preparo do funeral e do sepultamento. As despesas serão assumidas pela empresa contratada, até o limite estabelecido, assegurando que os beneficiários tenham mais tranquilidade nesses momentos.
- **Vale-transporte:** o valor é creditado mensalmente em folha de pagamento dos nossos funcionários. A parcela do custeio que cabe aos funcionários é menor do que o praticado no mercado, trazendo agilidade, economia e bem-estar.

Destacamo-nos no cuidar e no conjunto de benefícios que reforçam nossa proposta de valorizar nosso time

- **Medicamentos:** a Bradesco Saúde mantém convênios com redes de farmácias em todo o Brasil, que permite aos funcionários e seus dependentes no Plano de Saúde adquirirem medicamentos a custos reduzidos.
- **Vacinação contra a Gripe:** o Bradesco realiza campanha anual de vacinação contra a gripe, oferecendo, gratuitamente, a vacina a seus funcionários e, a valores subsidiados, para dependentes. Na campanha de 2018, 70.530 doses de vacinas contra a gripe e contra o vírus H1N1 foram disponibilizadas aos funcionários e seus dependentes, ao custo de R\$ 3.401.661,90. Em 2018, vacinamos 68,2% dos colaboradores, a meta era vacinar 67%.
- **Atividades de Lazer:** mantemos na Cidade de Deus, em Osasco, uma área destinada às atividades de lazer e recreação de nossos funcionários e seus dependentes, com piscinas, pista de atletismo, campo de futebol e quadras poliesportivas (basquete, vôlei, tênis e futebol). Diariamente, acontecem nesse espaço atividades físicas orientadas, como Zumba e ginástica funcional. Contamos, também, com eventos específicos de corrida e caminhada, com apresentações musicais e distribuição de alimentos naturais. Em 2018, o movimento #VEMPRAPISTA ganhou força com um plano de fidelidade para nossas aulas de ginástica por meio do qual cada aula frequentada vale um selo a ser colado em uma cartela que, quando completa, rende prêmios aos funcionários ou dependentes. O Bradesco oferece, ainda, descontos e vantagens em parceria com academias de todo o Brasil. Em 2018, registramos 67.866 acessos às nossas instalações.
- **Empréstimo Social:** oferecemos assistência financeira aos nossos funcionários, concedendo-lhes empréstimos com taxas

subsidiadas, destinados a situações emergenciais, gastos com educação, aquisição de aparelhos ortopédicos, óculos, funerais, psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos, entre outros.

- **Linhas de Crédito:** oferecemos aos nossos funcionários opções de crédito com taxas especiais para: consignado, pessoal (parcelado, com garantia de veículos e de imóveis); imobiliário; CDC (veículos, motos, MBA/Pós-graduação, outros bens e serviços); *leasing* (veículos e outros bens); antecipação de Imposto de Renda; e antecipação de 13º salário. Cabe ressaltar que os parentes em primeiro grau (pais e filhos) de funcionários da Organização podem usufruir dos mesmos benefícios quando da contratação das seguintes operações: crédito imobiliário; CDC veículos e *leasing* veículos.
- **Programa Juntos pela Gestação Saudável:** tem como finalidade promover medidas preventivas e educativas, atender às necessidades da mulher decorrentes no período pré-natal, parto e puerpério e proporcionar a redução de possíveis riscos, por meio do monitoramento telefônico de equipe de enfermagem obstétrica em consonância com as orientações do médico de referência da gestante.
- **Canal de Compras on-line:** o ShopFácil Funcionário é um shopping *on-line*, de acesso restrito, que oferece benefícios aos funcionários da Organização. Consiste em um portal de compras com descontos especiais negociados diretamente com os fornecedores de diversos produtos ou serviços. São firmadas parcerias com algumas empresas, que oferecem aos funcionários valores e condições de pagamentos diferenciados.
- **Bradesco Cupons:** iniciada em 2018, essa parceria proporciona descontos exclusivos em cinemas, restaurantes e diversos estabelecimentos próximos a Cidade de Deus.

Todas as iniciativas mencionadas demonstram a preocupação do Bradesco com o bem-estar de seus funcionários e dependentes em todos os momentos de suas vidas. Destacamo-nos no cuidar e no conjunto de benefícios que reforçam nossa proposta de valorizar nosso time.

Relacionamento com Fornecedores

Mantemos relações comerciais transparentes com nossos fornecedores nacionais e internacionais, de diversos portes e segmentos. O fornecedor é um parceiro importante na estratégia do banco, fundamental para a manutenção dos padrões de alta qualidade, inovação e eficiência em todos os processos. GRI 102-9

Para melhor compreensão de nosso posicionamento, disponibilizamos tutoriais, códigos de conduta, além de um conjunto de informações relacionadas à responsabilidade socioambiental – assunto prioritário para o Bradesco na definição de seus parceiros.

A base do nosso relacionamento com os fornecedores é orientada pela Política de Compras, Código de Conduta Ético setorial do Profissional de Compras, Política de Sustentabilidade, Política Anticorrupção e diretrizes do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da B3, e do Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Essas diretrizes permeiam todas as etapas de gerenciamento dos nossos fornecedores: prospecção, homologação, avaliação de desempenho e socioambiental, com objetivo de aprimorar a cadeia de suprimentos (*leia mais na p. 165*).

Em 2018, homologamos 746 novos fornecedores e desenvolvemos três grandes projetos para aprimorar a gestão da cadeia de suprimentos: Avaliação de Desempenho de Fornecedores, aprimoramento do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) e Rating Socioambiental.

ENGAJAMENTO

Há 12 anos, promovemos o Encontro Bradesco de Fornecedores. Anualmente, compartilhamos com nossos fornecedores as ações de suporte e orientações sobre responsabilidade socioambiental. É uma oportunidade de engajamento, na qual traçamos um panorama completo sobre a importância que a sustentabilidade tem para a Organização.

SAIBA+

Acesse o nosso portal de fornecedores: bradescofornecedores.com.br



GESTÃO GRI 103-1, 103-2, 103-3|204

O Bradesco contrata fornecedores e estabelece relações de negócios com parceiros que operem com padrões éticos compatíveis com os da Organização, mediante rigoroso processo de seleção, e não transaciona com aqueles que, comprovadamente, desrespeitem disposições do seu Código de Conduta Ética, além de pautar esse relacionamento comercial por meio do Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras. Com foco na melhoria do desempenho em sustentabilidade, temos conduzido a estruturação, implantação e acompanhamento de projetos, com metas e indicadores, contemplando temas como relacionamento e satisfação dos clientes, desenvolvimento de fornecedores, gestão de riscos, oportunidades de negócios, engajamento de partes interessadas, gestão de pessoas, mudanças climáticas, entre outros.

As principais políticas que cobrem as práticas de compras são: Política de Compras, Política Corporativa de Segurança da Informação, Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, Código de Conduta Ética do Profissional de Compras, Política Corporativa de Sustentabilidade, Política Corporativa Anticorrupção, Política de Contratação e Gestão de Serviços Terceirizados, Risco Socioambiental, Programa de Integridade Bradesco.

Nos últimos três anos, 100% dos fornecedores entrantes foram avaliados sob os critérios socioambientais no momento da homologação, totalizando: 888 (2016); 1.151 (2016); e 746 (2018). Também cumprimos nossa meta estabelecida para 2018: de avaliar todos os novos fornecedores nas questões relacionadas aos aspectos socioambientais.

A meta da área de Compras é dar continuidade ao processo de homologação para 100% dos fornecedores entrantes na base, monitorar possíveis impactos negativos sociais e ambientais por meio de auditorias do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) e avaliar o desempenho dos fornecedores estratégicos e fundamentais.

Todos os processos da Organização são monitorados e avaliados, por meio de auditorias e definições de controles internos, inclusive as práticas de compras. O processo de monitoramento e avaliação é realizado pela área de *compliance* do DCIR, que fica alocado internamente, e faz o controle de todos os riscos que possam existir nos processos.

A prevenção e o tratamento dos riscos potenciais em nossos fornecedores são realizados pelo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, que também monitora os impactos sociais positivos gerados pelas atividades da Organização, nos públicos com as quais se relaciona. É uma ferramenta de gestão que valoriza o relacionamento saudável para o alcance dos objetivos, captando a percepção das equipes e identificando possíveis desvios comportamentais. O sistema colabora, ainda, para o desenvolvimento das competências dos profissionais, reforçando, principalmente, a importância da gestão de pessoas e seus impactos no negócio.

Para aprimorar a gestão de fornecedores, em 2018 desenvolvemos três grandes projetos:

- **Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS):** implantado em 2016, foi reformulado para melhor desenvolvimento em 2018. O programa ampliou o escopo de auditorias em fornecedores críticos sobre aspectos socioambientais, com o objetivo de desenvolver os fornecedores por meio de auditorias consultivas, os planos de ações subsequentes são acompanhados periodicamente, a fim de assegurar as oportunidades de melhorias identificadas. Com isso, 100% dos fornecedores críticos foram auditados em 2018.
- **Avaliação de Desempenho de Fornecedores:** visa desenvolver uma visão corporativa e padronizada de nossos fornecedores, além de aprimorar o relacionamento com a Organização. O foco dessa ação é avaliar e desenvolver a base de fornecedores, apoiando as práticas produtivas e gerenciais entre outras. Os critérios de avaliação incluem qualidade, prazos, comunicação, comportamento, agilidade e solução de problemas, conhecimento técnico, gestão

da informação, custos, socioambiental e ética/integridade. O projeto-piloto começou em 2017 e teve seu desenvolvimento completo a partir de 2018, com o objetivo de avaliar 100% dos fornecedores estratégicos e de categorias fundamentais para a Organização.

- **Rating Socioambiental:** a metodologia visa qualificar o nível de risco socioambiental dos fornecedores reconhecidos na Norma de Risco Socioambiental em quatro níveis (Baixo Risco, Médio Risco, Alto Risco e Altíssimo Risco). Essa qualificação considera a identificação e a avaliação de eventuais indícios de atividades ilegais (trabalho análogo ao escravo e infantil), existência de infrações e atuações socioambientais, dentre outros aspectos.

O Bradesco busca aprimorar e aproximar seu relacionamento continuamente, visando garantir que 100% da base de fornecedores estejam em conformidade com os seus compromissos. Para isso, contamos com um processo de homologação que exige que os fornecedores de todos os segmentos estejam aderentes aos princípios da liberdade de associação e negociação coletiva com seus colaboradores, e com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), que prevê auditorias nos fornecedores para ve-

rificação das práticas condizentes ao tema. Em 2018, não foram identificadas operações e fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco. [GRI 103-1](#), [GRI 103-2](#), [GRI 103-3](#)|[407](#), [GRI 407-1](#)

NOVOS FORNECEDORES

[GRI 308-1](#), [GRI 414-1](#)

Com a implantação da ferramenta eletrônica de homologação de fornecedores, a partir de 2016 todos os fornecedores começaram a ser avaliados com base em critérios sociais e ambientais. Dessa forma, tornou-se possível selecionar e contratar 100% dos fornecedores para a Organização, que passaram por uma análise prévia desses critérios antes de sua entrada na base de fornecedores.

Além do processo de homologação, após contratação, o Bradesco conta com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), aplicável aos fornecedores críticos. O programa determina auditorias consultivas nos fornecedores, verificando a aderência aos requisitos de legislação e às práticas socioambientais aplicáveis ao segmento de atuação do fornecedor auditado.

Esse compromisso se estende além da conformidade legal, baseado em todas as mitigações de riscos que podem ser apresentados à Organização em relação a fornecedores. O tópico é gerenciado pelo Departamento de Compras, que investe em funcionários dedicados à gestão socioambiental dos fornecedores, bem como prevê investimentos para o aprimoramento contínuo do PBRSA CS e da Avaliação de Desempenho de Fornecedores.

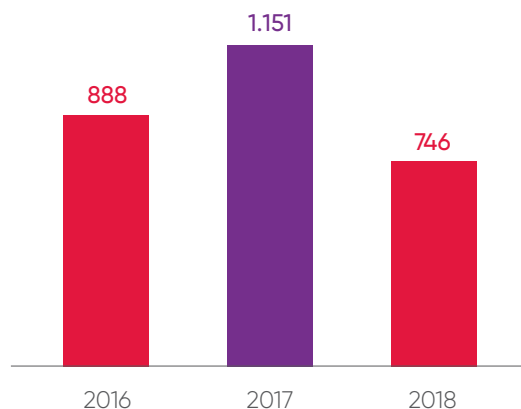
Em parceria com o DCIR, é realizada uma análise de fornecedores críticos, chamada *rating* socioambiental, que identifica o grau de risco socioambiental conforme a atividade econômica e a qualidade do gerenciamento do risco.

Apesar da variação do número de fornecedores contratados, o percentual de avaliação ambiental se manteve em 100%. Quanto ao número de novas contratações, não há metas.

Até 31 de dezembro de 2018, foram homologados 746 novos fornecedores de uma base total de 6.014 fornecedores, seguindo as metas traçadas. Todos foram avaliados em questão socioambiental no momento de sua homologação para a entrada na base de fornecedores.

Quanto ao número de novas contratações, não há metas. Porém, em 2019, todos os novos fornecedores a serem contratados, devem ser selecionados com base em critérios sociais (100% das novas contratações).

TOTAL DE NOVOS FORNECEDORES¹ GRI 414-1



¹ Fornecedores selecionados com base em critérios socioambientais.

FORNECEDORES LOCAIS GRI 103-1, 103-2, 103-3|204, GRI 204-1

Diante da capilaridade do Bradesco, das empresas ligadas e da Fundação Bradesco, apoiamos a aquisição de produtos e serviços de fornecedores locais, pois acreditamos que esses gastos influenciam diretamente na região de atuação do fornecedor, gerando impacto positivo nos quesitos ambientais, sociais e econômicos.

Nossa Política de Compras garante o estímulo à prospecção de novos fornecedores para participarem do processo de homologação e posterior processo de concorrência, promovendo, dessa forma, o desenvolvimento econômico de novos fornecedores. Além disso, garante que todas as seleções ocorram com equidade e de forma ética, respeitando os princípios da Organização. Adicionalmente, é levada em consideração também a localidade dos fornecedores, que deve ser próximo ao local em que é necessária a prestação do serviço. Consideramos como unidades operacionais importantes os Centros Administrativos e as Redes de Agências. Para o Bradesco, o termo local remete ao território nacional, onde está situada a maioria das unidades operacionais, bem como a maioria dos fornecedores. Além do objetivo de promover economicamente o território nacional, a meta para a proporção dos gastos de fornecedores locais é que seja realizada em maior parte ou em 100% do território brasileiro. Dessa forma, seguimos a prática de incentivar a economia local de pequenas localidades e pequenos fornecedores. O percentual do orçamento gasto com fornecedores locais em 2016 foi de 99,6%. Em 2017 e 2018, esse percentual foi de 100%.

Quando identificada a ocorrência de impactos negativos, principalmente aos quesitos ambientais e sociais, a Organização prevê ações e atividades para minimizar e controlar esses impactos, atuando em parceria com seus fornecedores.

AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES

GRI 103-1, 103-2, 103-3|204|414

Nossos fornecedores são incentivados a prevenir, mitigar e remediar impactos sociais reais ou potencialmente negativos que sejam significativos. Isso acontece por meio do processo de homologação, das cláusulas contratuais padronizadas da análise do Rating Socioambiental de fornecedores críticos, do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), da ISO 14001 e do Sistema de Responsabilidade Social.

O processo de homologação aborda aspectos de responsabilidade socioambiental, como práticas trabalhistas, liberdade de associação e negociação coletiva, trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, riscos ambientais, além de garantir a análise de Rating Socioambiental para fornecedores considerados críticos sob o aspecto socioambiental.

A estrutura normativa à qual exigimos aderência de todos fornecedores é composta por Código de Conduta Ética da Organização, Código de Conduta Ética Setorial, Políticas Corporativa de Compras, de Segurança da Informação e de Anticorrupção.

Adicionalmente, o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos se aplica aos fornecedores críticos, após a contratação. O programa

envolve auditoria consultiva nos fornecedores para verificar a aderência aos requisitos de legislação e às práticas socioambientais aplicáveis ao segmento de atuação.

Em 2018, o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS) contou com auditorias socioambientais consultivas realizadas por auditores independentes. Iniciou-se também o Programa de Avaliação de Desempenho de Fornecedores e o objetivo dos dois programas é avaliar e desenvolver fornecedores durante o período de contratação.

Atuamos na conscientização das melhores práticas socioambientais dos nossos fornecedores e, em 2018, realizamos o 16º Encontro Bradesco de Fornecedores, um evento que acontece anualmente. O foco desse evento foi o PBRSA CS.

Em 100% dos contratos negociados pela área de compras, o fornecedor deve formalizar a aderência aos princípios da Organização, estabelecidos no Código de Conduta Ética da Organização, no Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, na Política de Compras, de Segurança da Informação e de Anticorrupção e do Sistema de Responsabilidade Socioambiental. O fornecedor também deve se comprometer a não utilizar trabalho ilegal, práticas de trabalho análogo ao escravo, uso de mão de obra infantil, seja direta ou indiretamente, por meio de seus respectivos fornecedores de produtos e de serviços, não utilização de práticas de discriminação tais como motivos de: gênero, origem, etnia, condição física, religião, estado civil, idade, situação familiar ou estado gravídico.

Gerido pela área de Recursos Humanos, o Programa de Engajamento de Fornecedores Bradesco tem como objetivo promover o envolvimento da cadeia de fornecedores críticos aos requisitos do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, prevenindo e tratando os riscos potenciais.

Os fornecedores classificados como críticos passam por treinamentos presenciais ou remotos para aprimorarem conhecimentos sobre o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, evidenciando o comprometimento e a conformidade de suas práticas.

Periodicamente, são realizadas visitas de monitoramento nos postos de trabalho e/ou na sede da empresa fornecedora. A avaliação de conformidade e a auditoria externa são realizadas uma vez ao ano. Também anualmente é enviado um Checklist de Monitoramento de Fornecedores às empresas, para preenchimento e posterior devolução para análise.

Cabe ao Departamento de Compras monitorar e identificar possíveis impactos

negativos de fornecedores e escaloná-los aos gestores de contratos correspondentes com a recomendação adequada a cada situação. A análise do impacto de terminar um relacionamento com um fornecedor e/ou desenvolver planos para mitigá-lo fica sob responsabilidade do gestor do contrato.

O Bradesco disponibiliza mecanismos de queixa também para os fornecedores. As manifestações são registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Grupo Avaliador de Responsabilidade Social e, trimestralmente, ao Comitê Executivo de Conduta Ética.

IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS GRI 414-2

	FORNECEDORES DE MÃO DE OBRA			DEMAIS FORNECEDORES		
	2016 ¹	2017 ²	2018 ³	2016 ¹	2017 ²	2018 ³
Número de fornecedores avaliados em impactos sociais	203	845	901	888	1.151	746
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais	26	17	21	0	2	0
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	26	17	21	0	0	0
Número de fornecedores identificados como tendo impactos sociais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0	0	2	0
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	100%	100%	100%	0%	0%	N.A.
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos sociais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0,0%	0,0%	0,0%	0%	100%	N.A.

1 Em 2016, não foram identificados fornecedores com registro ou denúncias de práticas de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

2 Em 2017, foram identificados dois casos de fornecedores procedentes de trabalho análogo ao escravo e/ou com avaliação negativa de mídia (acusação de infração sem posicionamento do fornecedor). A partir dessas situações, o relacionamento desses fornecedores com a Organização foi encerrado, para que não ocorressem futuras contratações.

3 Em 2018, não foram identificados fornecedores com registro ou denúncias de práticas de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

GRI 103-1, 103-2, 103-3|204|308

Os impactos ambientais e sociais associados às instituições financeiras são, em sua maioria, indiretos e advêm das relações de negócio que podem representar risco para o Banco, podendo resultar em danos financeiros, reputacionais e legais. A área de Gestão de Fornecedores do Departamento de Compras realiza, mensalmente, o monitoramento de fornecedores, que identifica as empresas que possuem restrições ambientais.

A Organização dispõe da Norma de Risco Socioambiental que estabelece o escopo de avaliação de risco socioambiental advindo das relações de negócios com clientes e/ou fornecedores e propõe a adoção de procedimentos a fim de garantir o atendimento à legislação, inclusive quando aplicável a diretrizes supralegais, como as estabelecidas pelos Princípios do Equador, incluindo os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e das Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Grupo Banco Mundial.

A Organização conta com comitês, políticas e normas que disciplinam a adoção de diretrizes de responsabilidade socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas, além de processo de gerenciamento de risco socioambiental, que, dentre outros aspectos, estabelece o escopo de análise.

O Departamento de Controle Integrado de Riscos apoia o Departamento de Compras no processo de identificação dos riscos socioambientais na cadeia de fornecedores. Esse processo é aplicável aos fornecedores críticos sob ponto de vista socioambiental e consiste na verificação periódica de infrações e autuações (apontamentos), divulgados por órgãos ambientais, bem como a análise setorial, realizada por meio de verificação periódica de documentos e informações e monitoramento de notícias. A meta é manter a avaliação ambiental para 100% dos fornecedores. [GRI 308-2](#)

Temos comitês, políticas e normas que disciplinam a adoção de diretrizes de responsabilidade socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas

As avaliações de risco socioambiental resultam em pareceres com a classificação do nível do risco socioambiental (Baixo, Médio, Alto e Altíssimo), que subsidia os gestores das áreas de negócio na tomada de decisão.

Adicionalmente, para os projetos enquadrados em Princípios do Equador, a Organização incorpora os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Grupo Banco Mundial. Dessa forma, o gerenciamento das questões ambientais e de direitos humanos extrapola a conformidade legal.

A Organização possui estrutura de Governança de Gerenciamento de Riscos, composta por comitês, nos quais são abordados os indicadores e avaliações realizadas pela área de Análise e Controle de Risco Socioambiental, bem como verificações dos processos existentes que são efetuadas pela Auditoria Interna por meio da Inspeção Geral e Auditoria Externa do Banco Central, como órgão supervisor.

Em 2018, colocamos em execução o PBRSA CS reformulado e, para isso, contratamos uma empresa especializada em auditorias socioambientais, com auditores em todo o Brasil. O escopo dessas auditorias contempla visita *in loco* aos fornecedores, com a verificação dos assuntos de responsabilidade socioambiental, e, quando identificadas oportunidades de melhorias, o fornecedor deve desenvolver planos de ação que são acompanhados pelos auditores responsáveis. Durante o ciclo 2018, em um dos fornecedores auditados, foram identificadas 40% de oportunidades de melhorias para os quesitos avaliados. Com o desenvolvimento das ações do PBRSA CS, essas oportunidades foram desenvolvidas, e este fornecedor apresentou, no fim do ciclo 2018, apenas 1% de oportunidades de melhorias com ações traçadas para minimizar esse percentual em 2019. Podemos considerar que o programa ajudou no desenvolvimento socioambiental desse fornecedor, ajudando-o a identificar os processos que precisavam ser regularizados e melhorados.

Os principais benefícios que o PBRSA CS trouxe para a Organização são: valor à marca Bradesco, com melhores desempenhos nos questionários públicos, como ISE Bovespa e Dow Jones; mitigação e prevenção de riscos; propagação do tema para a cadeia de fornecimento, tornando-a mais sustentável; e incorporação das melhores práticas de mercado. Com esses benefícios esperados, não tivemos limitações para a execução desse projeto, pelo contrário, tivemos muito apoio de nossa Diretoria e Gerência.

Para o ciclo 2019, o PBRSA CS passa a ser um processo contínuo e evolutivo do Departamento de Compras.

IMPACTOS NEGATIVOS E MEDIDAS TOMADAS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|308|412|414, GRI 308-2

Sempre que constatamos, por meio do monitoramento mensal de fornecedores, o envolvimento com o tema relacionado ao trabalho análogo ao escravo ou infantil, o relacionamento com esses fornecedores é encerrado para que não haja futuras contratações. Além do monitoramento mensal de fornecedores, realizamos o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS), em que são verificados esses temas por meio de auditorias *in loco*, para os fornecedores mais vulneráveis, considerados críticos sob o ponto de vista socioambiental. Em 2018, o Departamento de Compras teve relacionamento comercial com 2.061 fornecedores.

Todos os fornecedores passam por uma análise socioambiental antes de sua entrada na base de fornecedores Bradesco. Depois, os fornecedores que se enquadram no escopo de avaliação de risco socioambiental, estipulada por valor de contrato e setores críticos socioambientais, passam por um processo de avaliação que contempla diversos aspectos como cumprimento das legislações ambiental e social. Já os fornecedores que são identificados com infrações e atuações ambientais, na esfera federal (Ibama) e/ou áreas contaminadas nos estados de SP, MG e RJ, lista do Ministério do Trabalho e Emprego, passam por avaliação semestral, independentemente do valor de contrato ou setor de atuação. Nas avaliações também são consultadas mídias negativas de cunho socioambiental. Esse processo de classificação de risco socioambiental de fornecedores, denominado Rating Socioambiental, é conduzido em parceria com os Departamentos de Compras e Controle Integrado de Riscos (DCIR).

Em 2016, 60 fornecedores passaram por essa avaliação de risco socioambiental; em 2017, foram 136 fornecedores; e, em 2018, 180. Essas avaliações resultam em pareceres com a classificação do risco, os quais são encaminhados aos gestores de contratos para análise e tomada de decisão.

O Departamento de Recursos Humanos e a área de Responsabilidade Social e Clima, desenvolve, desde 2009, o Programa de Engajamento de Fornecedores Bradesco (PEF Bradesco), voltado para os prestadores de serviço. O programa se divide em quatro etapas, está alinhado às leis e às convenções aplicáveis ao tema, além de diretrizes internas da Organização em Gestão de Fornecedores.

Os investimentos em inovações tecnológicas associados às iniciativas de capacitação e ao desenvolvimento dos fornecedores significativos certificados, e de seu pessoal, alocados nas dependências da Organização, registraram os seguintes resultados no desempenho positivo do PEF Bradesco:

21.263
colaboradores
treinados no âmbito do PEF

5.937
colaboradores
alocados e ativos nos locais certificados ou em fase de manutenção

As práticas socialmente responsáveis promovidas pela Organização e sua cadeia de valor são avaliadas por meio de indicadores mensais de desempenho, validados pelas auditorias anuais realizadas por órgãos externos e, semestralmente, pelas Análises Críticas do SGRSC do Bradesco.

Realizamos um intenso trabalho de atualização da base de dados e solicitação de documentos pendentes em 2018. Também trabalhamos com um maior foco em visitas às sedes e postos de trabalho de fornecedores, assim como treinamentos de engajamento a Norma RespSocial. Em 2018, não foram identificados fornecedores com registro ou denúncias de práticas de trabalho análogo ao escravo ou infantil.

Sobre a avaliação de impacto em direitos humanos, submetemos 901 fornecedores a avaliações de impactos sociais em 2018, que são classificados como: 204 residentes (fornecedor de serviços e/ou materiais, classificado como crítico, alocado fisicamente para realizar suas atividades nas instalações do Bradesco); 31 obras civis (fornecedor de serviços e/ou materiais, classificado como crítico, em razão da exposição ao risco na execução da atividade realizada nas instalações do Bradesco); e 666 frequentes críticos (fornecedor de serviços e/ou materiais que realiza suas atividades, esporadicamente, nas instalações do Bradesco, sendo classificado como crítico em razão da exposição ao risco na execução da atividade). Dos 901 fornecedores, 235 (204 residentes e 31 obra civis) são considerados de engajamento máximo, pois geram impactos sociais negativos significativos, reais e potenciais. GRI 412-1

O número de fornecedores que geram impactos sociais negativos significativos reais e potenciais com os quais melhorias foram acordadas com base em avaliações foi de 21 fornecedores. O percentual de fornecedores que geram impactos sociais negativos significativos reais e potenciais com os quais melhorias foram acordadas com base em avaliações foi de 9%. [GRI 412-1](#)

Os processos de identificação e mitigação de riscos em relação aos direitos humanos englobam auditorias, sensibilização com funcionários e colaboradores e canais de manifestações.

De acordo com o SGRSC, as manifestações recebidas pelos canais de manifes-

tações evidenciaram, em 2018, empresas com potenciais riscos aos direitos humanos e trabalhistas. As questões relacionadas foram: discriminação, assédio e conduta inadequada; política, processos e procedimentos internos da empresa fornecedora; e remuneração, pagamento de benefícios e afins. [GRI 412-1](#)

Os casos são mitigados e remediados, seguindo este fluxo: coleta e cadastramento; levantamento de informações; grupo avaliador; envio ao solucionador; recebimento do solucionador; análise do tratamento e procedência dos fatos; consolidação do retorno ao manifestante; e sensibilização com colaboradores, líderes e alta administração.

IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS [GRI 308-2](#)

	2016	2017	2018
Número de fornecedores avaliados	888	1.151	746
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais	0	22 ¹	21 ¹
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	0	22	20
Número de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	0	0	0
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, com os quais as melhorias foram acordadas como resultado da avaliação	n.a.	100%	100%
Porcentagem de fornecedores identificados como tendo impactos ambientais reais e potenciais negativos significativos com os quais as relações foram encerradas como resultado da avaliação	n.a.	0%	0%

¹ Impactos ambientais negativos significativos identificados: área embargada e área contaminada. Fornecedores localizados nas regiões Sul e Sudeste.

FORNECEDORES SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES DE IMPACTO OU ANÁLISES EM DIREITOS HUMANOS GRI 412-1

	2016	2017	2018
Número total de fornecedores	203	845	901
Número de fornecedores submetidos a avaliações de impacto ou análises em direitos humanos	203	179	235
Percentual de fornecedores submetidos a avaliações de impacto ou análises em direitos humanos	100%	21%	26%
Número de fornecedores avaliados e onde os riscos em relação aos direitos humanos foram identificados	26	17	21
Percentual do total avaliado e onde os riscos em relação aos direitos humanos foram identificados	13%	9%	9%
Número de fornecedores com riscos em relação aos direitos humanos identificados e planos de mitigação ou remediação implementados	26	17	21
Percentual de fornecedores com riscos em relação aos direitos humanos identificados e planos de mitigação ou remediação implementados	100%	100%	100%

METAS E PRÓXIMOS PASSOS

Para 2019, as avaliações ambientais e sociais continuarão sendo realizadas no momento da homologação para 100% dos fornecedores. Após a contratação, serão realizados para 100% dos fornecedores críticos sob aspecto socioambiental auditorias socioambientais do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos (PBRSA CS). Mantendo o histórico de acontecimentos, em 2019, será realizado o 17º Encontro Bradesco de Fornecedores, evento que acontece anualmente, abordando temas específicos e diferentes a cada ano.

Também está no nosso radar a realização de oficinas de desenvolvimento para os fornecedores participantes do PBRSA CS, bem como obter conhecimento das práticas socioambientais existentes na cadeia de suprimentos, por meio do desafio "Sou fornecedor multiplicador", lançado em 2018, no 16º Encontro Bradesco de Fornecedores.

746

fornecedores foram avaliados sobre seus impactos ambientais

235

fornecedores foram avaliados sobre seus impactos em direitos humanos

Relacionamento com Clientes

BUSCA PELA MELHOR EXPERIÊNCIA

Temos a convicção de que o cliente é a nossa razão de existir. Por isso, aperfeiçoamos constantemente a maneira de melhor atendê-lo e, hoje, caminhamos a partir das suas necessidades, identificando seu momento de vida, entendendo seus objetivos e planejamentos, de modo a fazer parte de suas conquistas.

Atendemos a todos os perfis de clientes com o mesmo objetivo de excelência e temos a qualidade e a diversificação de canais de atendimento como diferenciais do nosso modelo de atuação. Temos o intuito de democratizar o acesso a produtos e serviços bancários, favorecendo o processo de inclusão financeira, a bancarização e o empreendedorismo, assim como a mobilidade social. Esses são valores que se estendem aos nossos clientes não correntistas, usuários de um ou mais dos inúmeros produtos e serviços da Organização.

Com o fato de estarmos atentos às necessidades de cada perfil e do aprimoramento contínuo da gestão, reorganizamos a estrutura de atendimento dos segmentos Corporate e Empresas do Banco. O reposicionamento busca agregar valor aos nossos clientes, com equipes preparadas e de alta *performance*, ao mesmo tempo que otimiza os relacionamentos comerciais e as estruturas com aumento da capacidade de crescimento dos negócios e do retorno do capital aplicado a esses segmentos (*leia mais na p. 22*).

Para todos os segmentos, houve forte aculturação das equipes sobre as melhores práticas, conscientização sobre a importância da atuação ética, tempestiva, transparente e precisa para o aumento de vendas, guiadas pela educação financeira, características e perfil de nossos clientes em busca do primor no atendimento.

Canais de atendimento

Além de uma extensa rede de agências, localizada em todo o território nacional, disponibilizamos a nossos clientes os seguintes canais digitais:

- Bradesco Celular
- Internet Banking
- Redes Sociais
- Autoatendimento
- Fone Fácil

Mais facilidade na compra de moedas

Agora, nossos clientes que possuem Biometria, Token ou Mtoken cadastrados podem comprar dólar e euro em uma das 153 máquinas de Autoatendimento.

De forma prática e rápida, com ou sem o cartão de débito.

ATENTOS ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES

SMART

Implantamos em todas as nossas agências e postos de atendimento bancário a nossa nova plataforma de relacionamento, o Smart. É uma ferramenta amigável e de fácil navegação para os gerentes, que identifica a propensão de compra do cliente, entende a sua realidade, se é um investidor ou um tomador de crédito, e quais são as suas necessidades do dia a dia. A plataforma permite um raio X do relacionamento do cliente com o Banco, incluindo engajamento digital, perfil de consumo, dentre outros.

Pelo Smart, as indicações geradas pelo CRM são disponibilizadas aos gerentes, tornando-se a base do modelo comercial de operação das agências do Bradesco, sendo cada vez mais acessada e utilizada para prover ofertas customizadas, transparentes e assertivas para nossos clientes.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO¹

Realizamos sistematicamente pesquisas para mensurar as percepções dos nossos clientes e da concorrência. A metodologia adotada é o Net Promoter Score (NPS), que avalia o grau de satisfação e lealdade dos clientes com o Banco, com os canais de atendimento, produtos e serviços oferecidos. Os resultados das pesquisas são utilizados com o objetivo de direcionar os esforços da Organização para a promoção da melhoria contínua do relacionamento com nossos clientes. A pesquisa é nacional e envolve todos os segmentos em que atuamos no varejo e no atacado. Em 2018, tivemos uma melhora de 20% no índice NPS.

Os tópicos levantados são: Indicadores de Recomendação dos Bancos, Custo-benefício, Canais (ATM, *call center*, gerente, Internet Banking, *mobile*, guichê do caixa); e Indicadores de Produtos (investimentos, previdência, cartão de crédito e produtos de crédito).

A Bradesco Seguros também realiza anualmente a Pesquisa Corporativa de Satisfação com Clientes, com entrevistas por telefone. Em 2018, a média de satisfação foi de 8,3, em uma escala de 1 a 10 pontos. Foram ouvidos clientes da: Bradesco Vida e Previdência; Bradesco Capitalização; Bradesco Auto/RE; e Bradesco Saúde, no total de 6.134 usuários e gestores de produtos nas empresas clientes.

20%

de aumento do grau de satisfação de nossos clientes em 2018 (metodologia Net Promoter Score – NPS)

¹ A pesquisa de Mapeamento do Mercado Financeiro (MMF) foi descontinuada em 2018.

REDES SOCIAIS

As redes sociais são um caminho eficiente para criar conexões genuínas e perenes com diversas comunidades. Usamos uma linguagem adequada ao ambiente de rede e mantemos conteúdo próprio e cocriado com os *creators* (criadores de conteúdo como *youtubers*, blogueiros, artistas etc.)

5,2
milhões
de seguidores

5,4
milhões
de curtidas

#2019FaçaAcontecer

Com a campanha de final de ano #2019FaçaAcontecer, também alcançamos o primeiro lugar, na semana do Natal, no *ranking* da AdForum Top5, que reconhece os melhores anúncios e campanhas do mundo

criação de conteúdo e fomento às conversas de rede GRI 102-43, GRI 102-44

Como parte da criação de conteúdo e fomento às conversas de rede, estão os patrocínios aos eventos sobre internet e cultura pop, que o DCD promove junto ao Marketing e outros departamentos. Em 2018, entre outros eventos, estivemos no YouPIX Con, realizado em setembro, um *hub* que reúne e organiza a produção de conteúdo brasileiro na internet. Com um espaço físico aberto para produção de conteúdo pelo Bradesco e pelos influenciadores, promovemos conexão e fomento à produção de conteúdo independente digital.

plataforma #AliadosPeloRespeito GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3|406, GRI 102-43, GRI 102-44

Outra frente iniciada em 2018 foi a plataforma #AliadosPeloRespeito, pela qual o Bradesco propõe reflexão sobre temas importantes para a transformação da sociedade (o banco incluso), conversações com e sobre as comunidades LGBTQ+, negros, mulheres e pessoas com deficiência, além de recortes transversais como aparência física e idade, para (re)conectar pelo respeito, celebrar a diversidade e, com isso, evoluir. Nesse sentido, podemos citar o filme de *Consciência Negra*, publicado nas redes sociais do Bradesco em 20 de novembro, e o filme de

final de ano, transmitido em dezembro e que superou as 115 milhões de visualizações.

Em uma manifestação embrionária da plataforma #AliadosPeloRespeito, em março de 2018, participamos da campanha #MarcasAliadas (marcasaliadas.com.br/), liderada pela Skol, na qual as principais marcas brasileiras doaram uma letra de seu nome para a causa LGBTQ+. O Bradesco doou o “b” e o Next doou o “t”, numa ação de engajamento digital e social. Na prática, os *posts* promovendo a discussão levavam as marcas sem essas letras, para capturar a atenção das pessoas. Algumas instituições de apoio e amparo a pessoas marginalizadas/minorizadas foram beneficiadas diretamente.

Canais de manifestações – Nossa História GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 103-1, 103-2, 103-3|417

Com o olhar sempre à frente do seu tempo, em 1985, foi criado o Alô Bradesco, cinco anos antes de ser promulgado o Código de Defesa do Consumidor. Esse foi o primeiro canal de atendimento referente ao recebimento de manifestações dos clientes e usuários do setor financeiro. A Gestão Alô Bradesco tem como missão assegurar a eficácia no tratamento das demandas dos clientes em primeira instância (SAC), atuando

do como canal preventivo de reclamações em outras instâncias e com o objetivo de aperfeiçoar o relacionamento com os nossos clientes.

Temos ainda duas ouvidorias independentes, que atuam na segunda instância dos atendimentos: uma para receber manifestações de nossos clientes e usuários dos produtos e serviços bancários, em conformidade com as determinações do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Órgãos de Defesa do Consumidor de todo o País (Procon e Defensorias Públicas); e outra para o atendimento de demandas relacionadas ao Bradesco Seguros, que segue as normas da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Além desses canais, os clientes e usuários também podem registrar as manifestações pelo SAC/Alô Bradesco, Fale Conosco, Agências, Centrais Transacionais, Central de Atendimento da Ouvidoria, Fale com a Ouvidoria, Procon, Defensoria Pública, carta,

imprensa e Ouvidoria INSS. Também disponibilizamos o acesso a sites coletivos de reclamações, como o Consumidor.gov. – o Bradesco foi pioneiro em disponibilizar em seu site esse link – e o ReclameAqui. Nas redes sociais, destacamos @bradesco – perfil que possibilita a interação e resposta por meio do Twitter –, e Facebook.com/bradesco – página no Facebook, pela qual o Banco esclarece dúvidas e recebe manifestações de clientes e não clientes.

Houve redução do tempo médio de prazo de resposta aos clientes, com foco na agilidade e assertividade no tratamento das reclamações registradas em nossos canais de Ouvidoria.

META 2018

5%

ATINGIDA EM 2018

31%

META PARA 2019

5%

MECANISMOS DE QUEIXA – BANCO GRI 103-2

CANAIS	2016			2017			2018		
	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas	Nº total de queixas identificadas	Nº de queixas endereçadas	Nº de queixas resolvidas
0800 – Ouvidoria	26.058	26.058	26.058	28.475	28.475	28.475	26.481	26.481	26.481
Procon	69.350	69.350	69.350	79.158	79.158	79.158	72.046	72.046	72.046
Bacen	44.187	44.187	44.187	45.027	45.027	45.027	44.800	44.800	44.800
Carta/ imprensa	5.705	5.705	5.705	6.341	6.341	6.341	6.868	6.868	6.868

Percentual do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados ao contato com clientes, resolvidas em até 5 dias úteis

BANCO BRADESCO	2018
	94%

SEGUROS GRI 103-2

Em 2018, a nossa Ouvidoria comemorou 15 anos de história que, aliada à estratégia do Grupo, tem como missão proteger e representar os nossos clientes dentro da Organização, bem como garantir aos segurados a prática da transparência com agilidade e responsabilidade, buscando soluções e estimulando, com senso de urgência, a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços.

Trabalhamos para ser reconhecidos como uma instância de referência no atendimento aos segurados e na observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, na prevenção, na mediação, no diálogo e na solução de conflitos.

Em 2018, o Prêmio Ouvidoria, lançado em 2006, reconheceu funcionários, colaboradores e equipes dentro do conceito "Excelência no Atendimento aos Clientes: Somos todos Ouvidores, Somos todos Consumidores", nas seguintes categorias: *cases* de relacionamento, *performance* por área e empresa destaque.

As demandas são recebidas pelos canais habituais da Ouvidoria (telefone, Internet, app) e também pelos canais externos (Consumidor.gov, Procon, Susep e ANS). Todas são atendidas e respondidas dentro dos prazos acordados.

MECANISMOS E NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS – BRADESCO SEGUROS¹

CANAIS	2017	2018
Procon	4.205	4.842
Susep	3.766	3.327
Bacen	3.466	3.156
ANS	1	1
Ouvidoria	20.610	26.242

Percentual do total de reclamações recebidas por meio de canais especialmente dedicados ao contato com clientes, resolvidas em até 5 dias úteis

	2017	2018
Bradesco Seguros	-	85%

¹ Foram consideradas as reclamações de clientes referentes a produtos, processos e serviços prestados pelo Grupo Bradesco Seguros.

Reconhecimentos

GRI 103-1, 103-2, 103-3|4|7

Pela sétima vez consecutiva, a Associação Brasileira das Relações Empresas Cliente concedeu o Prêmio de Ouvidorias Brasil 2018 às Ouvidorias do Bradesco e da Bradesco Seguros, com os *cases* O Desafio da Implementação da Política de Relacionamento com Clientes e Usuários e Inovar para Encantar. Somos a única instituição financeira a vencer todas as edições da premiação. A Ouvidoria da Bradesco Seguros foi reconhecida, pela segunda vez, como uma das "Empresas Legais", no evento a Era do Diálogo

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

GRI 102-43, GRI 102-44

Em novembro de 2017, após entrar em vigor a Resolução 4.539/16, o Bradesco implementou a Política Corporativa de Relacionamento com Clientes e Usuários, sob a Gestão do Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE). A política estabelece os princípios a serem observados no relacionamento com clientes e usuários da Organização, além de prever uma estrutura de governança. Nesse contexto, a Ouvidoria detém um relevante papel no controle e na aderência das diretrizes propostas.

Analisamos as jornadas de comercialização de produtos e prestação de serviços sob a ótica das diretrizes da política, buscando sempre corrigir eventuais fragilidades e fortalecer o relacionamento do cliente e do usuário com a Organização.

Como resultado da nossa forte atuação nesse tema, ganhamos o Prêmio Projeto do Ano, na categoria Regulatória, no evento promovido internamente na Organização.

ACESSIBILIDADE GRI 103-1, 103-2, 103-3, GRI FS14, GRI FS16

O objetivo de buscar a consolidação de um modelo de migração natural de canais que conecta ao mundo digital serviços e produtos oferecidos no mundo físico é para melhorar a acessibilidade. Nosso desafio é tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para que os diversos públicos possam escolher por onde querem nos acessar, bem como atrair novas pessoas às nossas soluções.

Utilizamos as redes sociais para aproximar o Bradesco de maneira fluida e genuína de vários nichos de audiência, com segmentação, com o objetivo de criar conexões perenes com diversas comunidades. Essa estratégia é orientada pelos atributos institucionais da marca: brasilidade, capilaridade e democracia. Em 2018, os canais digitais responderam por 96% das transações realizadas no Banco (*leia mais no capítulo Tecnologia e Inovação*).

Em relação à educação financeira, nossa área institucional do Internet Banking oferece de ferramentas para organizar as finanças, guias, manuais, referências de livros até cursos gratuitos sobre comunicação escrita, matemática financeira, planejamento e orçamento empresarial, entre outros. Nosso Portal também traz soluções de educação financeira para a pessoa jurídica. Temas como Abrir um Negócio, Cuidar do Negócio, Empreendedor Individual, Parcerias, Tendências Econômicas e Casos de Sucesso fazem parte do "Sociedade de Negócios", *site* que tem como objetivo informar e atualizar empreendedores sobre o mercado e, assim, colaborar com o sucesso dos novos empreendimentos.

Por meio de um acordo feito entre o Bradesco e as principais operadoras de telefonia do Brasil, oferecemos acesso à conta pelos aplicativos sem que o pacote de dados seja tarifado na operadora.

Em relação aos aposentados, o atendimento é facilitado pela rede de agências que possui um padrão de atendimento normatizado para esse público. Além disso, o aposentado é atendido na rede de atendimento do Bradesco Expresso, inclusive em praças desassistidas de agências bancárias. Ao abrir uma conta corrente no Bradesco, o aposentado tem ainda à disposição um conjunto de vantagens, como crédito consignado com taxas diferenciadas e prazo de até 72 meses para pagamento, e cartão de crédito com benefícios exclusivos para compras parceladas e limite de crédito pré-aprovado, entre outras. Para facilitar o processo de prova de vida do aposentado, obrigatório conforme regras do INSS, permitimos que seja realizada nas máquinas de Autoatendimento da rede própria ou da rede Banco24Horas, utilizando a biometria (aposentados cadastrados na biometria), oferecendo segurança e agilidade, pois elimina a presença do aposentado/pensionista na agência para a realização do procedimento.

Desde 1998, oferecemos importantes ferramentas inovadoras de acessibilidade, distribuídas gratuitamente. Além do nosso Portal, inteiramente adequado ao acesso de pessoas com deficiência visual, oferecemos as seguintes soluções e recursos:

- **Cartão de débito e de crédito em alto-relevo:** facilita a realização das transações bancárias em máquinas de Autoatendimento – acessíveis com *software* de voz.
- **Kit de Boas-Vindas Bradesco Cartões em Braile e fonte ampliada:** permite ao cliente com deficiência visual (total ou parcial) ter acesso às informações do seu cartão com autonomia e independência, sem precisar da ajuda de terceiros. O produto é composto de cadernos em braile e em fonte ampliada, contendo ainda informações dos guias de benefícios, regulamentos, porta-cartões (com dados como numeração, validade e código de segurança do cartão), sumários executivos etc., comuns a todos os clientes. Disponíveis para 100% do portfólio de cartões administrados pelo Banco Bradesco Cartões S.A.
- **Chave de Segurança Bradesco – Eletrônica para Clientes com Deficiência Visual:** dispositivo eletrônico (Token DV) gera e verbaliza as senhas numéricas utilizadas para validar transações no Internet Banking e no Fone Fácil, permitindo ao cliente ouvir os números das chaves (senhas). O Bradesco disponibiliza ainda visor e teclado numérico maiores, que facilitam a visualização por pessoas com baixa visão.
- **Virtual Vision:** desde 1998, o *software* leitor de telas é oferecido às pessoas com deficiência visual, que permite ao usuário acessar a conta pelo Internet Banking, além de utilizar o Windows, pacote Office e web. As licenças, gratuitas, são distribuídas para correntistas (licença definitiva) e não correntistas (licença provisória, por 30

Oferecemos diferentes soluções e recursos, utilizando ferramentas inovadoras de acessibilidade

dias). É importante salientar, que o Bradesco também oferece a toda a comunidade – correntista ou não – cursos gratuitos de informática com uso do Virtual Vision, por meio da Fundação Bradesco e suas unidades espalhadas pelo Brasil. Total de solicitações: 4.142 (de 2010 a 2018).

- **Assistente Digital de Libras:** no site do Bradesco, as páginas disponibilizam uma solução digital que faz a tradução de todo o conteúdo em texto para língua Brasileira de Sinais. Basta clicar no ícone de deficiência auditiva, localizado no topo das páginas, e selecionar o texto que o usuário desejar traduzir.
- **Click Conta Bradesco:** inclui orientação em educação financeira, destinada aos jovens de até 17 anos, que podem usá-la para receber a mesada dos pais ou outros créditos.
- **Conta Universitária:** destinada ao público universitário, pode ser aberta sem comprovação de renda e dispõe de produtos e serviços exclusivos.
- **Cartão de pagamento de benefícios INSS:** permite que aposentados e pensionistas realizem o pagamento de despesas com débito direto. Em 2018, foram emitidos 2.331.374 cartões, uma média de 194.281 emitidos por mês, representando, 5,4% em relação ao total do portfólio.

- **Cartão Bradesco de pagamento de benefícios de prestação continuada – beneficiário do INSS:** destinado a pessoas portadoras de deficiência que comprovem renda *per capita* inferior a 1/4 de salário mínimo. Em 2018, foram emitidos 489.368 cartões, uma média de 40.781 emitidos por mês, representando 1,1% em relação ao total do portfólio.
- **Produtos destinados aos clientes com renda a partir de um salário mínimo:** como os Cartões Bradesco Visa Nacional Básico e Bradesco Elo, com valor de anuidade compatível e benefícios aderentes a essa faixa de renda.
- **Sites do Bradesco Cartões e Bradescard:** são apresentados detalhes sobre todos os cartões, acesso a faturas, serviços disponíveis e outras informações importantes.
- **Transações com software de voz:** para o deficiente visual transacionar, basta conectar um fone de ouvido, de uso pessoal, para receber as instruções. Assim que o cliente inserir o cartão de débito em alto-relevo, a tela deve se apagar. Os serviços disponíveis são: saque, consulta de saldo, extrato e transferência entre contas Bradesco.
- **Extrato mensal consolidado em braile ou fonte ampliada:** com esse formato, o cliente com deficiência visual tem acesso às suas movimentações financeiras da conta corrente, garantindo mais independência.
- **Gabarito para o preenchimento de cheque em braile ou fonte ampliada:** permite o preenchimento dos cheques sem o auxílio de outras pessoas. Basta encaixar a folha no gabarito e inserir os dados à caneta.
- **Saque em Libras:** solução pioneira que permite ao cliente surdo (usuário de Língua Brasileira de Sinais) realizar operação de saque com auxílio de uma assistente digital que se comunica em Libras.
- **Saque Fácil Bradesco:** as máquinas de Autoatendimento com acessibilidade disponibilizam um serviço exclusivo que verbaliza a quantidade, posição e valor das notas dispensadas durante a operação de saque, garantindo mais praticidade e segurança.
- **Mouse Visual:** *software* exclusivo destinado às pessoas com deficiência motora, impossibilitadas de movimentar os membros superiores, no qual – com a utilização de uma *webcam* – é possível controlar o cursor do *mouse*, com movimentos da cabeça. Para digitar, basta usar o teclado virtual do computador, mover o cursor do *mouse* até a tecla ou letra escolhida, abrir e fechar a boca para clicar. Também é possível utilizar essa ferramenta em outros *sites* da internet, fazer pesquisas, verificar *e-mails* e usar os programas do Pacote Office.
- **Máquinas de Autoatendimento:** o nosso parque de máquinas está aderente à Norma Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) de Acessibilidade nº 15.250 e é equipado com *software* de voz, marcações táteis e dispositivos com altura adequada – para o uso de pessoas que utilizam cadeira de rodas. Os clientes com deficiência visual contam com o serviço Saque Fácil Bradesco – durante a operação de saque, o cliente é informado, por meio do *software* de voz, sobre os valores e a ordem das notas que serão disponibilizadas. Já os clientes com deficiência auditiva contam com a tradução em Libras nas operações de saque
- **Fone Fácil Bradesco:** cliente conta com o atendimento eletrônico por comando de voz, o que facilita o relacionamento com o banco. Clientes com deficiência visual têm atendimento personalizado ao informar a numeração da chave de segurança e senha de quatro dígitos. O canal funciona 24 horas, 7 dias por semana (inclusive feriados), nos telefones 4002-0022 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 570 0022 (demais regiões).

- **SAC – Deficiência Auditiva e/ou Fala:** central realiza o atendimento ao cliente por meio da comunicação digital pelo TDD (telefone para surdos). É possível tirar dúvidas, fazer sugestões e reclamações.
- **Agências:** boa parte disponibiliza rampas de acesso, piso tátil, sinalizações visuais, sanitários e mobiliários adequados e vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e para idosos.

Destacamos o serviço em expansão Depósito Imediato com Reciclagem de Notas, com mais de 2,3 mil máquinas instaladas em agências, que creditam os valores em dinheiro na conta do cliente em tempo real na conta do favorecido, sem a necessidade de envelope, e realimenta as gavetas de saques para outros clientes, tornando todo o processo mais eficiente. Com isso, conseguimos reduzir os consumíveis com a não utilização de envelopes e com a redução no abastecimento de numerário e menos intervenções nas máquinas. [GRI 201-2](#)

Dentre as alternativas digitais, destaca-se o depósito de cheque via celular e Desktop para grandes volumes. Por meio da captura da imagem do cheque pelo aplicativo Bradesco, utilizando a câmera do celular, é possível aos clientes pessoas físicas e jurídicas realizarem os depósitos. Os clientes pessoa jurídica também contam com a facilidade de realizar o depósito via *site*, utilizando escâner. [GRI 201-2](#)

Em 2018, continuamos apoiando ações de inclusão, abordando os benefícios da acessibilidade física/digital às empresas e aos consumidores com deficiência, como o evento Acessorama, ocorrido no Dia do Consumidor, em 15 de março, no espaço inovabra habitat, abordando os benefícios da acessibilidade física/digital às empresas e aos consumidores com deficiência. Também participamos da 5ª Semana Nacional de Educação Financeira – Semana Enef, em maio, nas instituições de atendimento a pessoas com deficiência visual: Associação de Deficientes Visuais e Amigos (Adeva) em São Paulo (SP); Associação de Deficientes Visuais do Rio Grande do Norte (Adevirn),

#PraCegoVer

É projeto nos posts do Facebook para disseminar a cultura da acessibilidade nas redes sociais, tendo por princípio a audiodescrição de imagens para a apreciação das pessoas com deficiência visual. É uma tradução que consiste em transformar imagens em palavras, obedecendo a critérios de acessibilidade e respeitando as características do público a que se destina.

em Natal (RN); Associação Joinvilense para Integração dos Deficientes Visuais (Ajidevi), em Joinville (SC); e Lar das Moças Cegas, em Santos (SP).

Promovemos palestras, demonstrando a importância dos recursos digitais e de nossas soluções acessíveis para maior autonomia no gerenciamento e na organização das finanças, bem como seus benefícios nas conquistas pessoais. As atividades tiveram ótima recepção e contribuíram para disseminar a educação financeira, a previdenciária e a de seguros, além de levar autonomia e fortalecimento da cidadania e de nossa marca ao público presente.

Continuamos intensificando nossas ações de comunicações e treinamentos tanto externos, com iniciativas como atendimentos a manifestações de clientes com deficiência e outras visitas em associações, quanto internos, presenciais e à distância (em vídeo conferência ou ferramenta via intranet), levando capacitação de acessibilidade aos funcionários de nossa rede. O objetivo é ampliar o conhecimento e o incentivo ao uso de nossas soluções acessíveis, como o App Bradesco e Token no Celular a esse público.

SAIBA+

Sobre nossas ações e soluções de acessibilidade, acesse banco.bradesco/acessibilidade

CORRETORA

A Ágora Investimentos e a Bradesco Corretora atuam no mercado financeiro, cujo objetivo é intermediar a compra e a venda de ações, contratos futuros de *commodities*, ativos financeiros, índices, opções, aluguel de ações, contratos a termo, nos mercados primário e secundário, e tesouro direto.

Além da intermediação de negócios realizada em bolsa, oferecem um portfólio completo de produtos para atender a todos os perfis de clientes, como títulos públicos e privados, clubes e fundos de investimento.

Também prestam serviços diferenciados para clientes pessoas física e jurídica, investidores institucionais e investidores não residentes. Os clientes pessoas física e jurídica contam com as plataformas Home

Broker, na internet, e, via *mobile*, com os apps Bradesco Trading e Agora Invest, para efetuarem suas transações *on-line* com total agilidade, rapidez e segurança.

Em 2018, a Bradesco Corretora negociou R\$ 354 bilhões nos mercados de renda variável e R\$ 6,2 trilhões de contratos de futuros, termos, *swaps* e opções, num valor total de R\$ 6,5 trilhões, na B3. No mesmo período, a Ágora Investimentos negociou R\$ 47,3 bilhões nos mercados de renda variável e R\$ 39,7 bilhões de contratos de futuros, termos, *swaps* e opções, num valor total de R\$ 87 bilhões, na B3.

PRINCIPAIS PRODUTOS FINANCEIROS

Renda variável	Ações
	Opções
	Termo de ações
	Aluguel de ações
	Exchange Traded Funds (ETF)
	Fundo de investimento Imobiliário (FII)
B3	Emissões primárias
	Índices
	Dólar
	Derivativos agrícolas
Renda fixa	Ouro
	Tesouro Direto
	Títulos públicos e privados
Outros	Emissões primárias
	<i>Stock option</i> corporativo
	Compra programada
	Clubes de investimento
	Soluções com derivativos

SOLUÇÕES PARA O MERCADO DE CAPITALIS

Oferecemos aos nossos parceiros do mercado de capitais um portfólio diversificado de serviços, pautado pela excelência e avançada tecnologia. Somos um dos principais provedores de soluções para esse segmento e líder nacional e global de custódia qualificada de valores mobiliários. Dentre os principais serviços oferecidos, destacam-se:

- Custódia qualificada de valores mobiliários para investidores e emissores;
- Controladoria de fundos de investimento, clubes e carteiras administradas;
- Escrituração de valores mobiliários – ações, Brazilian Depositary Receipts (BDR), cotas de fundos de investimento, Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI) e debêntures;
- Custódia de ações para lastro de Depositary Receipts (DR);
- Empréstimo de ações;
- Banco liquidante;
- Depositário (*escrow account – trust*);
- Agente de compensação;
- Representação fiscal e legal para investidores não residentes;
- Administração fiduciária para fundos de investimento.

O Bradesco Custódia possui processos certificados relacionados à Gestão da Qualidade ISO 9001:2015, proteção de dados GoodPriv@cy e certificação na norma internacional ISAE 3402, que compreende a emissão do relatório de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços. Essas certificações ampliam nossas estruturas de controles, elevando o nível de eficácia e qualidade dos processos.

R\$ 6,678 trilhões

é o total de ativos custodiados no Brasil, e o Bradesco detém participação de 24,3% desse mercado, ocupando a posição de liderança

Fonte: Ranking Anbima – base dez/2018.

BRADESCO SEGUROS

GRI 102-43, GRI 102-44

A satisfação dos clientes está avaliada em 1,9 estrelas. As avaliações podem ser consultadas por meio do aplicativo BS Cliente nas lojas iOS e Android e são acumulativas, desde o momento do lançamento. As avaliações negativas com comentários são avaliadas e tratadas conforme a necessidade. As manutenções corretivas são tratadas de acordo com os SLAs definidos.

O app BS Cliente é um dos projetos de maior impacto na estratégia de comunicação digital da marca Bradesco Seguros, com o objetivo de integrar todos os aplicativos da empresa, convergindo suas funcionalidades para uma só plataforma. Por meio dele, os clientes de Saúde, Residencial, Auto e outros seguros podem consultar informações dos seus planos, contratar produtos, acessar serviços e muitas outras funcionalidades que estão sendo incorporadas continuamente.

O aplicativo também busca um engajamento inclusivo com pessoas com necessidades especiais, disponibilizando informações claras para os deficientes auditivos e de fala para que tenham um melhor atendimento pela Central de Atendimento. A área de Soluções Digitais iniciou a aplicação de um *checklist* baseado nas melhorias práticas de acessibilidade (conforme WCAG 2.0) em nossas iniciativas de *web* e *mobile*. Um piloto foi realizado com o Portal Institucional. O *checklist* passará a ser aplicado para todas as novas iniciativas em 2019, desde a concepção dos projetos até a realização dos testes finais.

Órgãos reguladores

Atendemos à Superintendência de Seguros Privados (Susep), por meio de circulares e resoluções. Os dados e parâmetros dos produtos são reportados mensalmente para a Susep. Há ainda a realização de entrevistas com órgãos reguladores, uma vez por mês, conduzidas pelos Comitês.

GRI 102-43, GRI 102-44

Uma das iniciativas é o Portal de Negócios (corretor, assessoria e produtor) que, desde o lançamento do Portal reformulado, de fevereiro de 2018 a novembro 2018, o número de usuários aumentou de 316 mil para 545 mil, e os serviços mais acessados foram cotação, apólice e proposta. Esses números são indicativos da automatização dos processos e a consequente diminuição na emissão de papéis. Os dados estão disponíveis pelo Google Analytics. A reformulação do Portal de Negócios trouxe melhorias de usabilidade para os corretores, diminuindo consideravelmente o ruído na comunicação e aumentando a eficiência dos recursos que já existiam no Portal, além de criar novas facilidades e métodos que incrementaram a ferramenta e auxiliam nas atividades dos corretores.

CAPITALIZAÇÃO GRI 102-43, GRI 102-44

A área de Capitalização da Bradesco Seguros realiza anualmente pesquisa de satisfação de clientes por telefone, quando são abordados os seguintes tópicos: Canal de Acesso; Percepção sobre o produto (Título de Capitalização); Satisfação geral com o produto; Custo x Benefício; Índice de recomendação (NPS); Imagem da Marca.

Também participamos mensalmente de comissões junto à Federação Nacional de Capitalização (Fenacap), responsável por todas as entidades do setor segurador, buscando melhorias para todos os produtos no mercado.

Realizamos ainda, uma vez no ano, uma pesquisa *on-line*/por telefone com os membros da sociedade a respeito de temas como tecnologia e inovação, clientes e capital humano.

BRADESCO SAÚDE

A Bradesco Saúde gera impactos positivos à produtividade de empresas e clientes ao garantir acesso à rede privada de assistência à saúde em âmbito nacional e oferecer os programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças, como os Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoprev). Tem influência na geração de empregos diretos na cadeia de fornecedores, por meio de pagamentos de sinistros à cadeia de valor da saúde suplementar, e empregos indiretos, ao expandir a rede e pagar mais sinistro pelos serviços utilizados.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

GRI 102-43, GRI 102-44

A Bradesco Saúde realiza pesquisas quantitativas anuais com os seus usuários – pessoas física e jurídica –, para monitorar o conjunto de Indicadores de Satisfação dos Clientes da Bradesco Saúde, identificando: Forças, Fraquezas e Oportunidades de Melhorias no relacionamento com a Seguradora. A meta para 2019 é termos uma NPS de 41 para a pessoa física e de 26 para a pessoa jurídica.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES – BRADESCO SEGUROS SAÚDE

METODOLOGIA NPS	CLIENTES PESSOA FÍSICA (USUÁRIOS)			CLIENTES PESSOA JURÍDICA (CONTRATANTES)		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Amostra	884	591	500	1046	1001	510
Resultados	42	40	41	22	27	26

PRESENÇA NACIONAL

1.451

municípios

+ de 47 mil

referenciados em todo o território nacional

32.939

consultórios e clínicas especializadas

3.513

hospitais e prontos-socorros

10.775

serviços de diagnósticos

MARKETING

GRI 103-1, 103-2, 103-3|417, GRI 417-1

Nosso Departamento de Marketing é responsável pela comunicação institucional dos segmentos, produtos e serviços do Bradesco, zelando pela reputação, identidade

da marca e sua correta aplicação. Todo o material produzido respeita os princípios da boa prática publicitária, de acordo com as recomendações do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária. As seguintes diretrizes norteiam nossas práticas:

- Agir de forma ética e responsável em relação ao mercado, aos veículos de comunicação e à concorrência;
- Utilizar ferramentas de comunicação de forma transparente, ética e verdadeira;
- Estimular ações consistentes de Marketing e Comunicação que considerem os princípios da sustentabilidade;
- Estimular a divulgação e o conhecimento sobre bancarização, educação financeira, acessibilidade, mobilidade e inclusão social aos diversos públicos de relacionamento.

Mantemos um sistema integrado com todas as áreas da Organização para registrar as manifestações dos clientes e usuários, identificando-as por: produto/serviço; assunto/problema; causa-raiz; e gestor responsável pelo tratamento do caso.

Em 2018, o Banco Bradesco e a Bradesco Seguros não registraram nem sofreram nenhuma punição com relação à não conformidade com regulamento e códigos relativos a comunicação e *marketing*. Assim como também não registraram nem sofreram nenhuma punição com relação à não conformidade relacionada a informações e rotulagem de produtos e serviços. [GRI 417-2](#), [GRI 417-3](#)

Na Ouvidoria, as principais políticas que regem o tema de *marketing* e informações de produtos e serviços são: a Resolução nº 4.433/2015, do Banco Central do Brasil; e Decreto nº 6.523/2008, que regulamenta e fixa normas gerais sobre o funcionamento do canal SAC. Os seus compromissos em relação ao tema estão dispostos nas Normas de Autorregulação SARB 03/2008 e SARB 01/2008. Em relação ao monitoramento e à avaliação, a Resolução nº 4.433/2015 prevê que as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, no cumprimento de suas atribuições, sejam submetidas à auditoria interna, ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração, semestralmente.

Buscamos a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e usuários que, por meio de nossa Ouvidoria, os representa com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento com a Organização, e impulse as melhorias que gerem benefícios mútuos. Pela Ouvidoria, conseguimos interagir com todas as áreas do Banco e, mediante análise de uma reclamação, extrair a sua causa-raiz, visando ao aperfeiçoamento de processos produtos e serviços.

SEGUROS [GRI 103-1](#), [103-2](#), [103-3](#)|[417](#), [GRI 417-1](#)

Todos os produtos da Bradesco Seguros obedecem ao mesmo padrão e cumprem as exigências da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

A Bradesco Saúde segue um direcionamento estratégico normatizado para a criação, alteração e descontinuidade de produtos de acordo com as diretrizes da Organização Bradesco. Sempre atenta às melhores práticas de governança corporativa, a Bradesco Saúde possui um Comitê Comercial e de Produtos, de caráter permanente, que tem como atribuição avaliar a oportunidade e as viabilidades, financeira e operacional, das propostas de criação, alteração ou descontinuidade de produtos, bem como acompanhar seus resultados.

Para dar suporte aos Comitês Comerciais e de Produtos, foi estabelecida a avaliação de conformidade, que visa assegurar que os produtos das empresas do Grupo Bradesco Seguros tenham sido submetidos à avaliação prévia das áreas envolvidas, abrangendo aspectos de ordem financeira, operacional, técnica, legal e de qualidade. As áreas envolvidas na avaliação da conformidade são: Tecnologia da Informação, Departamento de Marketing; Departamento Jurídico; Investimentos; Gestão de Riscos; Contabilidade; Ouvidoria/Call Center.

O produto operado pela Bradesco Saúde é regido por normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador dos planos de saúde, que visam garantir seus requisitos mínimos, como o estabelecimento de coberturas

mínimas e os mecanismos de avaliação de garantia de acesso aos serviços de saúde. Adicionalmente, a Bradesco Saúde segue, voluntariamente, padrões de qualidade que visam ao correto dimensionamento da rede de serviços de saúde que integram seu produto, como o acompanhamento de indicadores de suficiência de rede que seguem critérios demográficos e nosológicos da região coberta pelo plano.

Para cumprir as exigências para informações de produtos e serviços da Bradesco Saúde, há o Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde (MPS) e o Guia de Leitura Contratual (GLC), que contém instrumentos legais de informação previstos no artigo 24, da Resolução Normativa nº 195/09, e regulamentada pela Instrução Normativa (IN Dipro) nº 20. Na Bradesco Auto/RE, todas as informações relacionadas ao uso seguro do produto ou serviço são fornecidas e esclarecidas no momento da venda pelos corretores. Todas as categorias significativas de produto ou serviço da Bradesco Saúde e da Bradesco Auto/RE (100%) são cobertas e avaliadas quanto ao cumprimento de tais procedimentos.

Em relação ao tema de *marketing* e informações de produtos e serviços, a Bradesco Capitalização garante o bom relacionamento por meio de materiais atualizados tanto nas agências quanto na Internet para os clientes e usuários de seus produtos.

Fornecemos conteúdo geral sobre consumo consciente, por meio de diversos canais:

- **Portal do Programa Juntos pela Saúde:** criado pela Bradesco Saúde para ajudar seus segurados a atenuar os principais fatores de risco para doenças, seja de forma preventiva, seja com ações de promoção de saúde. Também é possível conhecer os benefícios disponíveis para cada perfil de cliente, adequabilidade do seguro e produtos alternativos.

Fornecemos conteúdo geral sobre consumo consciente, além de simuladores e outras ferramentas gratuitas para apoiar a tomada de decisão dos clientes

- **Cuide BEM:** por meio desse canal, o segurado pode encontrar informações de como utilizar o seu seguro-saúde corretamente, conhecer direitos e deveres, saber como aproveitar melhor as consultas médicas e tirar dúvidas.
- **Manual do Segurado:** conteúdo geral sobre educação encontra-se no *site* da Bradesco Saúde, com todos os detalhes do seu plano, e como o segurado usa corretamente o seguro. Também é possível ter acesso às normas do seguro-saúde e conhecer os direitos e obrigações que o segurado tem com a Bradesco Saúde.
- **Materiais promocionais:** avisos claros em cada produto sobre sua adequabilidade ao perfil do cliente, com recomendação de produtos alternativos.

Oferecemos ainda simuladores e outras ferramentas gratuitas para apoiar a tomada de decisão dos clientes. A prévia de reembolso, por exemplo, é um serviço oferecido pela Bradesco Saúde para que os segurados conheçam os valores de reembolso previamente de um determinado serviço coberto pelo seguro-saúde. A consulta é feita por telefone, pela Central de Relacionamento com Cliente.

CARTÕES

A comunicação e a publicação de informações sobre segurança no uso dos cartões disponíveis no Internet Banking (na própria página de cada cartão, no guia de benefícios e no sumário/regulamento disponibilizados em formato eletrônico) é exigida pelos procedimentos da Organização.

PRIVACIDADE DO CLIENTE

GRI 103-1, 103-2, 103-3/418, GRI 418-1

O Bradesco desenvolve soluções de segurança alinhadas aos seus negócios, criando, implementando e mantendo regras, processos e tecnologias.

Cabe ao Departamento de Segurança Corporativa, por meio da área de Segurança da Informação, junto às áreas de TI e Controles (DITI, DGTI, DGD, DCIR, IGL e DEJUR), a missão de estabelecer e manter a Política e as Normas Corporativas de Segurança da Informação, para identificar e avaliar os riscos, bem como estabelecer critérios para avaliação de conformidade e proteção de dados, manter o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação, que visa promover o comprometimento de todos os funcionários com o tema.

As diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação da Organização são:

- Assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Organização, mediante utilização de mecanismos de segurança da informação, balanceando fatores de risco, tecnologia e custo;
- Garantir a proteção adequada das informações e dos sistemas contra acesso, modificação, destruição e divulgação não autorizados;
- Assegurar que os ativos de informação sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pela Organização, estando sujeitos à monitoração e auditoria;
- Assegurar a participação dos funcionários no Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação;
- Garantir o cumprimento dessa Política e das Normas Corporativas de Segurança da Informação da Organização.

A área de Governança de Segurança Cibernética e Incidentes é responsável por desenvolver, monitorar e controlar a maturidade e o mapa de riscos de segurança da informação, alinhados aos direcionamentos estratégicos da Organização, de novos modelos de negócios, de riscos e ameaças cibernéticas e de órgãos reguladores, atu-

ando na gestão do Framework de Segurança Cibernética – Modelo Operacional de Segurança da Informação (Mosi), na Prevenção ao Vazamento de Dados e na Gestão de Incidentes, demonstrando a visão geral de segurança da informação na Organização Bradesco.

Atuamos estrategicamente e de maneira corporativa na segurança dos canais eletrônicos, dos sistemas e das informações, avaliando, tratando e propondo melhorias, além de ser o ponto focal para emissão de pareceres técnicos quanto aos aspectos de segurança estratégica e na implementação de produtos, serviços ou processos.

Dentre os principais itens voltados à "Visão Global de Segurança Corporativa", destacamos as seguintes frentes:

- **Segurança da Informação:** estabelece e mantém a Política e as Normas Corporativas de Segurança da Informação, identifica e avalia os riscos de Segurança da Informação; governa e gera as Chaves Criptográficas Assimétricas; mantém Autoridade de Registro (AR), emitindo Certificados Digitais ICP – Brasil, aderente aos padrões estabelecidos pelo Instituto de Tecnologia da Informação (ITI); estabelece critérios para a avaliação de conformidade de Segurança da Informação e proteção de dados; mantém o Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação, objetivando promover o comprometimento de todos os funcionários com o tema, além de ministrar palestras presenciais em eventos externos e também para empresas parceiras.

- **Programa de Transformação em Segurança da Informação (PTS):** em fase de implementação, tem o objetivo de estabelecer Modelo Operacional de Segurança da Informação (Mosi) e de elevar ainda mais a maturidade sobre o tema, de modo que represente a visão estratégica da Instituição. Nesse sentido, a Segurança Corporativa é responsável por aprimorar os aspectos de Governança, Gestão de Riscos, Gestão dos Incidentes de Segurança da Informação e Cibernética e Conformidade de Segurança da Informação.
- **Governança de Segurança Cibernética e Incidentes:** a área é responsável por desenvolver, monitorar e controlar a maturidade e o mapa de riscos de segurança da informação, alinhados aos direcionamentos estratégicos da Organização, de novos modelos de negócios, de riscos e ameaças cibernéticas e de órgãos reguladores, atuando na gestão do *framework* de Segurança Cibernética – Modelo Operacional de Segurança da Informação (Mosi), na prevenção ao vazamento de dados e na gestão de incidentes, demonstrando a visão geral de segurança da informação na Organização Bradesco.
- **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT):** a Segurança Corporativa atua de forma preventiva, detectiva e corretiva no combate às fraudes em segurança da informação e PLDFT, a fim de proteger os ativos de informações da Organização e dos clientes.
- **Prevenção a Fraudes Eletrônicas (Internet Banking, Net Empresa, Bradesco Celular, Fone Fácil e Cartão de Débito), Prevenção a Fraudes Documentais (Abertura de Contas da Rede de Agências e Banco Digital Next, APP Bradesco, Crédito Consignado, Financiamento de Veículos e Consórcios) e de Soluções de Segurança:** têm a missão de gerir processos e projetos para identificar e mitigar riscos de perdas financeiras e impactos negativos à imagem da Organização. Atuam por meio do monitoramento de transações dos Canais de Atendimento Eletrônico, análises preventivas e reativas de documentos, além de ações estratégicas e corporativas, suportadas pela área de Análise de Dados e Modelagem com soluções analíticas,

utilizando metodologias estatísticas, a fim de propor aos gestores das áreas Técnicas e de Negócios soluções que tenham a finalidade de equilibrar a relação entre usabilidade e segurança dos produtos e dos acessos aos Canais Eletrônicos e Cartões de Débito.

- **Gestão de Acessos e Identidade:** é responsável pela gestão estratégica e direcionamento operacional dos processos de Identidade e Acesso Lógico a aplicativos corporativos (Arquitetura de Sistemas Bradesco e Rotinas Legado SENHAS), com intuito de proteger os recursos sistêmicos contra acessos indevidos, respeitando os princípios de acesso mínimo e segregação de função, definição de controles automatizados e coordenação de todas as ações referentes à Gestão de Acessos na Organização, além de atuar com as unidades de negócio e de tecnologia. Atua também na Gestão de Dispositivos de Segurança (Token/M-Token, TanCode e Biometria), utilizados como segundo fator de autenticação e autorização para funcionários e clientes (distribuição à rede de Agências).

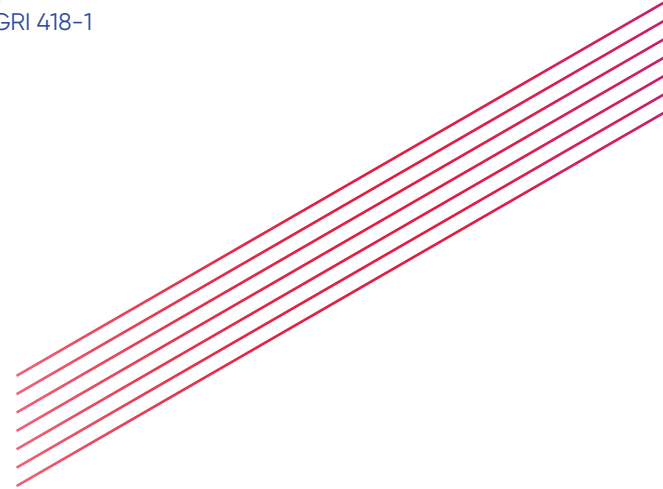
Desenvolvemos soluções de segurança alinhadas aos nossos negócios, criando, implementando e mantendo regras, processos e tecnologias

No Departamento de Ouvidoria, é realizada uma análise rigorosa na tratativa das reclamações, principalmente em se tratando de violação de privacidade ou perda de dados, quando alegado pelos clientes. Não recebemos reclamações nesse sentido nos últimos três anos. Na ocorrência de fatos dessa natureza, a Ouvidoria teria, em sua governança, que reportá-los ao Comitê de Ética.

Estamos ainda implementando o credenciamento do Banco Bradesco como Autoridade de Carimbo do Tempo no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP Brasil), a fim de subsidiar os processos digitais da Organização.

Em 2018, foi atualizado o documento Diretivas de Privacidade, de modo a atender aos aspectos legais e às melhores práticas de mercado, bem como teve início o projeto para atender à Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

Essas ações visam proteger nossas informações e de nossos clientes, cujos assuntos críticos são aprovados por um grupo multidisciplinar, a Comissão de Segurança da Informação, e deliberado pelo Comitê Executivo de Segurança Corporativa. Tanto que, nos últimos três anos, não houve vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes identificados. [GRI 418-1](#)



NÚMERO TOTAL DE QUEIXAS COMPROVADAS RECEBIDAS SOBRE VIOLAÇÕES DA PRIVACIDADE DO CLIENTE [GRI 418-1](#)

TIPO DE RECLAMAÇÕES		2016	2017	2018
Banco Bradesco	Reclamações recebidas de partes externas e comprovadas pela organização	0	0	0
	Reclamações recebidas de agências reguladoras	0	0	0
Total		0	0	0

Obs.: dados referentes às operações bancárias.

Interação com Acionistas e Investidores

CLAREZA NA COMUNICAÇÃO

Nosso compromisso com a transparência, a democratização da informação, a tempestividade e a busca pelas melhores práticas são fatores fundamentais e constantemente reforçados pelo Departamento de Relações com o Mercado do Bradesco. Cabe à área transmitir informações, perspectivas e estratégias para a comunidade financeira, permitindo aos investidores tomar decisões de investimento nas ações do Bradesco de forma mais qualificada, possibilitando a avaliação das ações do Banco a um valor de mercado justo. Adicionalmente, faz parte das atribuições da equipe de RI manter a sua alta administração informada a respeito da visão do mercado em relação ao nosso desempenho.

Em 2018, realizamos 222 eventos com investidores nacionais e internacionais, por meio de conferências, reuniões, *conference calls* e apresentações institucionais, atendendo a 1.633 investidores. No período, houve ainda a realização de encontros Bradesco Apimec nas cidades do Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Porto Alegre e Brasília, abrangendo, no total, um público de 1.718 pessoas, presencialmente e por transmissão ao vivo via internet, efetuadas nos idiomas inglês e português e com intérprete para Libras. Durante os eventos, foram apresentados os principais números, estratégias e perspectivas do Bradesco.

Também em 2018, demos um passo importante no sentido de melhorar a comunicação estratégica: reformulamos o *site* de Relações com Investidores e realizamos o Bradesco Day, na sede do Bradesco, o Closing Bell, na Bolsa de Valores de Nova York, e o Insurance Day, na Bradesco Seguros.

SAIBA+

Nossa Política Corporativa de Divulgação de Informações está disponível no [site](#) de relações com investidores

Site RI com visual repaginado

Reformulamos o *site* de Relações com Investidores em 2018, que tornou a busca por informações mais dinâmica e intuitiva. O ambiente virtual também permite acesso ao mesmo conteúdo por diferentes dispositivos. Acesse banco.bradesco/ri e confira.

Nosso valor

O valor de mercado do Bradesco chegou a **R\$ 242,6 bilhões** ao fim de 2018, o que equivale a **2 vezes** o patrimônio líquido, que foi de **R\$ 121,1 bilhões**. O cálculo é baseado na cotação das ações em bolsa e também reflete a relevância dos nossos aspectos intangíveis, percebidos por investidores e demais *stakeholders*.

Relacionamento com Órgãos Reguladores

As operações das instituições financeiras e das seguradoras brasileiras são regulamentadas pelo governo. No Bradesco, contamos com uma série de políticas referentes ao cumprimento de leis e regulamentações. Com o propósito de dar maior consistência e completude ao processo de relacionamento com os órgãos reguladores, o Departamento de Compliance, Conduta e Ética (DCCE) estabeleceu a Política Corporativa de Conformidade (*compliance*) e atualizou a Norma Corporativa de Conformidade ao Atendimento às Requisições Regulatórias, aprimorando a avaliação de conformidade ao atendimento de demandas de órgãos reguladores ou de autorreguladores.

Cabe ao DCCE apoiar o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na condução do Programa Corporativo de Compliance, verificando a conformidade dos negócios e a oferta de produtos desenvolvidos pela Organização, de acordo com as legislações e regulamentações aplicáveis, nacionais e internacionais, assim como as autorregulamentações a que aderimos, além de gerenciar o processo de atendimento às demandas regulatórias.

Compromisso com a Sociedade

DESENVOLVIMENTO E SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

Nosso relacionamento com a comunidade é reforçado graças à nossa ampla presença em todos os municípios brasileiros, o que nos permite intensificar o contato com todas as classes sociais e regiões dos mais diversos perfis econômicos. Direcionamos nossos esforços para promover a inclusão financeira, criando produtos e serviços e oferecendo acessibilidade física, canais digitais e educação financeira.

Nas redes sociais, o Bradesco faz uma série de publicações em vídeos e imagens em torno do tema, trazendo questões reais e convidando especialistas na área de economia com destaque para a série “Finanças é Mara” com a jornalista especializada em finanças pessoais Mara Luquet.

Também oferecemos e ampliamos soluções de aprendizagem aos nossos funcionários, com o intuito de apoiar e orientar clientes por vários canais de relacionamento. Ainda disponibilizamos aos nossos usuários acesso a guias, manuais, indicações de livros e uma calculadora *on-line* dedicada ao controle financeiro.

INCLUSÃO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI 103-1, 103-2, 103-3|203, GRI 203-2, GRI FS16
Compartilhar nossa experiência na área financeira é uma forma de contribuirmos com o desenvolvimento socioeconômico, além de ampliarmos o relacionamento com nossos parceiros, clientes e não clientes. Por isso, consideramos a educação e a inclusão financeira um tema estratégico. Temos o compromisso de contribuir com o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, o que incentiva o conceito de cidadania.

Uma de nossas frentes é o Portal de Educação Financeira, que é aberto para o público em geral, e informa os usuários sobre as melhores práticas de controle orçamentário, contratação de produtos e serviços, sem nenhum foco comercial. O Portal mantém mais de 20 cursos gratuitos, entre eles Planejamento e Orçamento Empresarial, Matemática Financeira, Finanças Pessoais e Economia de Energia. Desde sua implementação, o Portal registrou mais de 1,6 milhão de acessos. Em 2018, registramos 222 mil acessos. Outro canal educativo disponível é o Saber para Crescer, que oferece *blog* e página no Facebook, com mais de 515 mil fãs. Outra iniciativa é o Portal MEI, que traz uma série de informações que podem ajudar o empreendedor – cliente ou não – no início do seu negócio (*leia mais na p. 123*).

ACESSIBILIDADE

Começamos a oferecer soluções de acessibilidade às pessoas com deficiência em 1998, disponibilizando diversas ferramentas inovadoras, distribuídas gratuitamente. Oferecemos produtos e serviços que garantem maior autonomia e independência aos clientes com deficiência auditiva, física, visual e intelectual. Entre eles, destacamos: Mouse Virtual, Virtual Vision, Tutoriais em Libras, Kit Braille, Fonte Ampliada, WebLibras na Home do Banco e, de maneira inovadora, o saque em Libras, pela Íris, Intérprete Digital de Libras Bradesco. Em 2018, tomamos uma série de iniciativas com o objetivo de estreitar o relacionamento com a comunidade de pessoas com deficiência auditiva.

Promovemos a inclusão financeira, criando produtos e serviços e oferecendo acessibilidade física, canais digitais e educação financeira

Criamos o Portal de Investimentos em 2018, com o objetivo de disponibilizar aos clientes e não clientes uma plataforma com vídeos educativos, simuladores e informações sobre produtos de investimentos. Acesse investimentos.bradesco

NOSSAS AÇÕES GRI 103-1, 103-2, 103-3|203

A UniBrad realiza programas de educação financeira para a população em geral, funcionários e líderes, por meio de soluções de aprendizagem, programas, sites e diversos recursos. Buscamos envolver nesse importante tema, de forma efetiva, os nossos mais diversos *stakeholders*, pois entendemos que hábitos saudáveis de consumo, instituídos por meio de disciplina financeira costumam gerar melhorias substanciais na qualidade de vida das pessoas.

A proposta é contribuir para a cultura do uso racional do dinheiro e do crédito responsável, instruindo a população sobre a importância do controle de gastos e do orçamento familiar. Também são apresentados comparativos de taxas de empréstimos e investimentos, além de dicas para superar problemas financeiros.

O alcance dessas ações chega ao setor privado, desde os microempresários até as empresas de capital aberto nacionais e multinacionais; ao setor público, atendendo às esferas municipais, estaduais, escolas públicas e privadas e forças armadas; e ao terceiro setor, atendendo a cidadãos em periferias, tribos indígenas, comunidades ribeirinhas na Amazônia, entre outros. Essas ações possibilitam que os públicos tenham contato com um assunto que é pouco abordado no seu cotidiano, principalmente no Brasil, país que apresenta, há décadas, períodos econômicos instáveis.

Nesse contexto, as ações da UniBrad funcionam positivamente por demonstrar, de forma simples e lúdica, que criar e manter um orçamento familiar é algo que está ao alcance de qualquer pessoa. Em diversas palestras realizadas, foram distribuídas cartilhas "Cuide Bem do Seu Dinheiro" com orientações sobre o tema.

A UniBrad também atua no projeto que aborda o apoio do Banco Bradesco em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável (FAS), promovendo ações sobre empreendedorismo e educação financeira em 16 reservas de conservação no Amazonas com 40 mil pessoas, tendo o Bradesco Expresso como agente de inclusão. Desde o começo da ação, em 2015, beneficiou um total de 53.434 pessoas em mais de 300 empresas em todo o Brasil. O objetivo da UniBrad agora é ampliar ainda mais as ações realizadas na região Norte, com a abertura do *campus* de Manaus, na Amazônia, mostrando, dessa maneira, que suas soluções são capazes de impactar a todas as regiões do território nacional. [GRI 103-1](#), [GRI 103-2](#), [GRI 103-3|404](#)

Compartilhar nossa experiência na área financeira é uma forma de exercermos nosso compromisso de sustentabilidade financeira e responsabilidade social, além de ampliarmos o relacionamento com nossos parceiros, clientes e não clientes.

No Departamento de Investimentos, as principais ações são:

- **Programa de Formação de Especialistas em Investimentos:** visa aprimorar o conhecimento dos gerentes das agências e plataformas, para preparar o conteúdo com todos os produtos de investimentos disponíveis na instituição e argumentos de comercialização, assim como ministrar o treinamento.
- **Eventos sobre investimentos:** realizados na rede de agências, tem o objetivo de transmitir aos clientes o conhecimento sobre mercado financeiro e apresentar as opções de investimentos mais adequadas ao momento de vida de cada cliente.
- **Plataforma de Gestão de Patrimônio:** visa assessorar clientes investidores em relação à sua tomada de decisão sobre onde investir seus recursos.

O Departamento de Varejo também contribui com a educação financeira de empreendedores, desenvolvendo iniciativas, como:

- **Encontros Empresariais:** iniciamos esses encontros em março de 2018. O evento visa valorizar o empreendedorismo, prestigiar, construir e fortalecer o relacionamento com nossos clientes e não clientes; e divulgar o lançamento das soluções de recebimento Máquina Bradesco e Stelo, além da Conta MEI Bradesco.
- **Feira Rio Artes Manuais:** também iniciada em março de 2018, no Rio de Janeiro, a iniciativa visa promover as ações de empreendedorismo e educação financeira para os micro e pequenos empreendedores do ramo de artesanato. É realizado atendimento ao público com oferta de produtos e serviços, abertura de contas e palestras sobre educação financeira, incentivando o desenvolvimento da economia local.

- **Feira do Empreendedor Sebrae-SP:** iniciada em fevereiro de 2018, visa promover as ações de empreendedorismo e educação financeira para os micro e pequenos empreendedores e microfranquias. É realizado atendimento ao público com oferta de produtos e serviços, abertura de contas e palestras sobre educação financeira incentivando o desenvolvimento da economia local.

SAIBA+
Visite nosso portal sobre [educação financeira](#)

Temos o compromisso de contribuir com o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, o que incentiva o conceito de cidadania

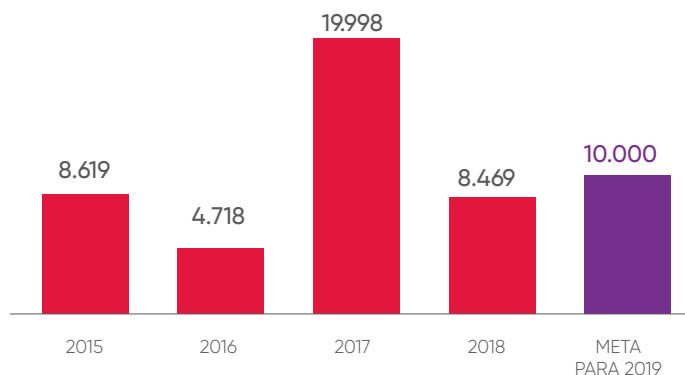
Apoio a iniciativas

Integramos um grupo de trabalho de Educação Financeira da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), com o propósito de desenvolver, setorialmente, um modelo harmonizado para mensurar a saúde financeira dos clientes e promover iniciativas de estímulo à melhor gestão das finanças e ao melhor uso dos produtos bancários por parte da população brasileira.

Também apoiamos a Associação de Educação Financeira do Brasil (AEF), cujo objetivo é promover o tema no País, se dedicando ao desenvolvimento de tecnologias sociais e educacionais. [GRI 102-13](#)

Em 2018, a Bradesco Seguros, em parceria com a Comissão de Inovação e Sustentabilidade da CNseg, apoiou a elaboração de Livretos para Educação em Seguros, que são disponibilizados no [site](#) da Confederação. O Portal da Longevidade trata, no seu Pilar Financeiro, o tema da Educação para Seguros.

FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM CURSOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA



Encontros regionais

Realizamos 311 Encontros Regionais de Educação Financeira em 2018 (a meta era realizar 320), em localidades com déficit de desenvolvimento e onde o atendimento bancário é feito por meio de PAs e/ou correspondentes bancários. Nesses encontros são ministradas palestras sobre o uso responsável do crédito e demais produtos e serviços, e o gerenciamento adequado das finanças pessoais. No ano, mais de 13 mil pessoas assistiram às aulas, ministradas pela equipe comercial do Bradesco Expresso. Em diversas apresentações, foram distribuídas cartilhas com orientações sobre o tema. Desde o início do projeto, em 2010, foram registradas mais de 68 mil participações nas palestras.

Somos a única empresa privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para Arranjos Produtivos Locais (APL)

PRODUTOS E SERVIÇOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|203, GRI FS6

O Bradesco é a única empresa privada do setor financeiro a participar dos grupos de trabalho para Arranjos Produtivos Locais (APL), formado por 40 instituições públicas e coordenado pelo Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC). Atuamos efetivamente em 423 APLs, em 1.543 municípios, cobrindo 57 setores da economia e atendendo a mais de 40 mil empresas em todo o País.

Esse trabalho nos permitiu, em 2016, fechar um acordo com um grupo de bancos internacionais e o International Finance Corporation (IFC), do Banco Mundial, para oferecer empréstimos destinados exclusivamente a empresas de pequeno e médio portes inseridas em APLs. Também lançamos produtos específicos, como linha de crédito, composição de estoque e microcrédito, entre outros, especificamente formatados para empresas participantes dos Arranjos Produtivos Locais.

No fim de 2018, captamos US\$ 300 milhões no mercado internacional, pelo prazo de três anos, em uma linha de financiamento do IFC, para ampliar a nossa carteira de crédito destinada às micro, pequenas e médias empresas inseridas dentro do programa de APLs.

NÚMERO DE ENCONTROS E DE PARTICIPAÇÕES

	2015	2016	2017	2018	Meta para 2019
Encontros	300	319	312	311	320
Participantes	8.000	13.500	15.917	13.161	16.000
	2015	2016	2017	2018	Variação 2017/2018 %a./a.
Média de participantes por encontro regional	26	42	51	42	-

Produtos e serviços que promovem a **inclusão financeira**

Conta Universitária

pode ser aberta sem comprovação de renda e dispõe de produtos e serviços exclusivos.

Poupa Troco

permite ao cliente poupar sem perceber, por meio da soma dos centavos restantes dos débitos diários em conta corrente, acrescidos de valor predeterminado.

Click Conta Bradesco

inclui orientação em educação financeira, destinada aos jovens de até 17 anos, que podem usá-la para receber mesada ou outros créditos.

Seguro Primeira Proteção Bradesco

cobre acidentes pessoais com custo mensal de R\$ 5,50 e agrega assistência funeral individual.

Microseguro Proteção Pessoal Losango

coberturas de Desemprego Involuntário, Invalidez Permanente Total por Acidente e Morte Acidental. Pode ser contratado nas lojas parceiras da Losango.

Microseguro Proteção em Dobro

primeiro microseguro autorizado pela Susep. Cobre incêndio para a residência e morte acidental, agregando assistência funeral individual.

Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica

promove a educação e o conhecimento sobre o bioma, mobilizando, capacitando e estimulando o exercício da cidadania socioambiental.

Cartão Bradesco Fundação Amazonas Sustentável

estimula o envolvimento sustentável, a conservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas do estado do Amazonas.

Acesso pelo celular

fomos pioneiros entre as instituições financeiras no acesso grátis, permitindo transações e consultas no aplicativo Bradesco, sem que o pacote de dados do cliente com a operadora seja tarifado.

Agência flutuante

a embarcação Voyager V percorre um trajeto de 1,6 mil quilômetros entre as regiões de Manaus e Tabatinga, no estado do Amazonas, em 15 dias (ida e volta), atendendo 11 municípios e 50 comunidades – uma população de 250 mil pessoas –, em sua maioria indígena, que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros.

Bradesco Expresso

em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável, duas unidades estão em localidades remotas dentro da área de conservação do Amazonas, beneficiando mais de 4 mil pessoas com serviços bancários e abertura de contas em um território superior a 1 milhão de hectares.

Portal MEI

disponibiliza gratuitamente informações aos microempreendedores, clientes ou não do Bradesco, de forma a ajudá-los no início de seus negócios.

SMS

os clientes podem realizar pagamentos de faturas, consultar saldo de conta, fazer recarga de telefone ou usar alertas sobre o que acontece com a sua conta.

Cartões com entidades filantrópicas (AACD)

repasse de parte do valor da anuidade do cartão.

Cartão BNDES

repasse de recursos do BNDES para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção, disponíveis para venda no portal do Cartão BNDES. O objetivo é facilitar a utilização do crédito e auxiliar no investimento e modernização das empresas, especialmente as micro, pequenas e médias empresas.

Programa de Relacionamento

Cartões Bradesco Seguros

benefícios diferenciados nos cartões, possibilidade de desconto para pagamento no Cartão Bradesco Seguros, além de os pontos acumulados no programa

poderem ser trocados por descontos nas parcelas dos seguros de automóvel, residência ou de vida.

Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada

exclusivo para beneficiários do INSS movimentarem suas contas, com débito direto na conta do benefício sem cobrança de tarifas.

Cartão de Pagamento de Benefícios de INSS

permite aos aposentados e pensionistas o pagamento de despesas com débito em conta e a realização de compras à vista em estabelecimentos conveniados à rede Cielo.

Atendimento aos aposentados

realizado pela rede de agências e por correspondentes bancários parceiros da Organização, por meio de um padrão de atendimento normatizado para esse público. Ao abrir uma conta Bradesco, esses clientes têm acesso a uma ampla rede de atendimento como o Bradesco Expresso, além de um conjunto de vantagens, como crédito consignado com taxas diferenciadas, prazos de até 72 meses, cartão de crédito com benefícios exclusivos para compras parceladas, limite de cartão de crédito pré-aprovado, entre outras.

Além de uma ampla gama de produtos, o Bradesco oferece ao cliente aposentado um processo de prova de vida (conforme regra do INSS) por biometria e, assim, otimiza a experiência do cliente, com segurança e conforto de um atendimento ágil.

O cliente não correntista conta com o atendimento do Bradesco Financiamentos por intermédio de seus correspondentes bancários distribuídos por todo o território nacional, com condições de crédito similares a rede de agências e um atendimento especializado em crédito consignado.

Abertura de contas via Aplicativo Bradesco

disponibilização do serviço para pessoas físicas.

Tranquilidade

produto contempla a cobertura de morte, além do benefício de assistência funeral Individual, Familiar ou Plus, com pagamentos a partir de R\$ 5,00 mensais.

ABS Sênior

produto que visa à longevidade, voltado ao público com idade entre 60 a 80 anos, com prêmios mensais a partir de R\$ 33,73.

Prev Classic – 3 em 1

plano de previdência com contribuições mensais a partir de R\$ 79,00. São três benefícios aos clientes em um único produto: acumulação, pecúlio e sorteio.

SobMedida Prev Jovem

plano de previdência destinado ao público de crianças e jovens, com contribuições a partir de R\$ 50,00 mensais, estimulando a educação financeira.

Vida Segura

contempla a cobertura de morte, com sorteios mensais e assistência funeral individual, com prêmios mensais partir de R\$ 994.

Bilhete AP Bradesco

seguro de Acidentes Pessoais (morte acidental e incapacidade permanente total ou parcial por acidente), com benefícios adicionais como sorteio e assistência funeral individual.

Vida Segura Empresarial

produto contempla as coberturas de morte e invalidez permanente total ou parcial por acidente, com benefícios como assistência funeral individual e sorteio.

SobMedida

plano de previdência com características para proporcionar melhor rendimento do valor investido. A cada faixa de saldo atingido, o investimento migra automaticamente para um fundo com menor taxa de administração.

Top Sênior

produto voltado ao público sênior, oferece a cobertura de morte.

Plataforma Gestão de Patrimônio (PGP)

disponibilizamos aos nossos clientes essa plataforma, uma estrutura de atendimento remota, composta por profissionais certificados, qualificados e preparados para oferecer ao investidor um atendimento especializado e diferenciado com foco na gestão de patrimônio, considerando as melhores oportunidades de investimentos de acordo com o perfil de investidor do cliente, seu momento de vida, objetivos e tendências do cenário macroeconômico.

DESEMBOLSO ANO-SAFRA¹ GRI 203-2 (R\$ milhões)

ORIGEM	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	Total – seis anos
Concessão – crédito rural Bradesco	8.936	13.586	11.661	9.877	10.559	12.171	66.789
Concessão – crédito rural mercado	119.172	135.844	126.065	136.102	132.460	138.078	787.721
Valor bruto – produção agropecuária	562.409	581.663	586.853	584.738	596.370	584.317	3.496.350
Razão concessões/valor bruto da produção	21%	23%	21%	23%	22%	24%	22%
Valor estimado de produção gerado a partir das concessões do Bradesco	42.170	58.174	54.283	42.434	47.537	51.505	296.103
Multiplicador Bradesco (valor de produção gerado para cada real emprestado pelo Bradesco)	4,72	4,28	4,66	4,30	4,50	4,23	4,43

¹ Ano-safra: de julho a junho.

BRADESCO SEGUROS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|203

Atualmente, nosso portfólio conta com produtos que atendem aos clientes Classic, Exclusive, Prime, Private, Corporate e Não correntistas. Dentre os produtos comercializados, oferecemos os planos de previdência privada, destinados a clientes de baixa renda, que incentivam a poupar para o futuro, além de estimular a educação financeira. Para esse segmento, os principais produtos são: Prev Classic 3 em 1; Prev Jovem e SobMedida.

Referente ao seguro de pessoas, é uma forma de introduzir a consciência da proteção e do respaldo financeiro às famílias em momentos delicados. Os principais produtos destinados a clientes de baixa renda são: Primeira Proteção; Microseguros; Tranquilidade Familiar; Vida Segura; e Bilhete AP.

Para o público sênior, dispomos dos Seguros ABS Sênior e Top Sênior, que contemplam coberturas e serviços aderentes a esse público. Para as empresas de micro e pequeno porte, o Seguro Vida Segura Empresarial contempla valor acessível.

APOIO AO DESENVOLVIMENTO

GRI 103-1, 103-2, 103-3|203, GRI 203-2

Implementamos uma série de iniciativas de cunho social, esportivo e cultural, com o intuito de estimular o desenvolvimento das comunidades onde estamos presentes.

As principais ações realizadas em 2018 foram:

PROGRAMA EDUCAÇÃO

Cerca de 400 crianças e adolescentes de oito instituições de acolhimento em Curitiba e região metropolitana participam do Programa, que promove atividades educacionais gratuitas, complementares ao ensino regular. Em parceria com fornecedores locais e com apoio do Poder Público, o Bradesco oferece assistência médica, educação complementar de Português e Matemática, bem como aulas de iniciação musical e canto coral, das quais também participam alunos de escolas municipais.

Ao final do ano, as crianças participantes das aulas de música são as protagonistas do espetáculo Natal do Bradesco, nas janelas do prédio histórico Palácio Avenida, onde fica um de nossos escritórios e agência.

PARCERIA FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL – PROJETO DICARA

A missão da Fundação Amazonas Sustentável (FAS) é valorizar a Floresta Amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região. Em 10 anos de atuação, a FAS desenvolveu um programa de pagamento por serviços ambientais que se tornou referência mundial para a redução da pobreza e a conservação ambiental em áreas de florestas.

Um dos exemplos é o projeto DICARA, realizado por meio de recursos do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente, que tem como propósito o desenvolvimento integral para crianças e adolescentes de comunidades ribeirinhas da Amazônia, proporcionando, pela primeira vez, acesso à informática, música, atividades de lazer, orientação básica de cidadania e atendimentos de saúde.

Desde 2014, com o apoio do Bradesco e outros parceiros, a iniciativa já beneficiou mais de 2 mil crianças e adolescentes em 134 comunidades ribeirinhas do Amazonas.

NOSSAS PRINCIPAIS AÇÕES EM 2018

- **Conexão Direta:** continuamos apresentando a tradução em Libras das mensagens feitas pelo presidente da Organização Bradesco.
- **Fidelize Recife, Mato Grosso e Curitiba (Cascavel):** promovemos o atendimento em Libras (presencial ou videoconferência) na formalização das contas dos servidores públicos e apoiamos presencialmente ou a distância, os funcionários na fidelização de clientes com outras deficiências, como a visual.
- **Evento Acessorama do Dia do Consumidor no espaço inovabra habitat:** discutimos os benefícios da acessibilidade física/digital às empresas e aos consumidores com deficiência.
- **5ª Semana Nacional de Educação Financeira – Semana ENEF:** no período de 14 a 19 de maio de 2018, com eventos em importantes instituições de atendimento à deficiência visual do País, levou mais de cem participantes a palestras sobre a utilização dos recursos acessíveis dos canais digitais e de outras soluções do Bradesco para mais autonomia no planejamento e no gerenciamento financeiro.

- **Encontro de acessibilidade digital – Link 2018:** realizado pela Hand Talk, no campus da Google em São Paulo, e transmitido pela internet para milhares de pessoas, debateu iniciativas inclusivas, direitos digitais das pessoas com deficiência, principais tendências e aplicação de boas práticas de acessibilidade nos aplicativos, portais e canais digitais.

Continuamos intensificando atividades de expansão das informações por meio de nossa página de acessibilidade, das visitas em associações e de atendimentos de manifestações de clientes pelos canais oficiais, como Alô Bradesco, redes sociais etc. Além disso, iniciativas internas de comunicações, com ações presenciais em nossa rede de agências ou à distância – em vídeo/áudio conferência e ferramentas na intranet corporativa, como o Guia Prático de Acessibilidade, lançado em setembro, para auxiliar as agências no atendimento às questões de acessibilidade e/ou visitas de órgãos reguladores –, levaram capacitação de acessibilidade aos gerentes e funcionários para ampliar o conhecimento e o incentivo da utilização de nossas soluções digitais aos clientes com deficiência e garantir excelência no atendimento a esse público.

Acreditamos que investir em inovação, fomentar a tecnologia e continuar contribuindo para a construção de uma sociedade mais inclusiva não é somente um dever governamental, mas de todas as esferas sociais, incluindo organizações que respeitam a diversidade e a sustentabilidade, como o Bradesco.

Projeto DICARA, em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável, já beneficiou mais de 2 mil crianças e adolescentes em 134 comunidades ribeirinhas do Amazonas

Fundação Bradesco

Nossa principal ação social é exercida pela Fundação Bradesco, que investe há mais de seis décadas na formação educacional, sendo influência positiva nas regiões onde atua, por meio do ensino gratuito e de qualidade para crianças, jovens e adultos.

Suas atividades têm como base o princípio de que a educação está na origem da igualdade de oportunidades, realização pessoal e coletiva, bem como contribui para a construção de uma sociedade transformadora, produtiva e digna. São 40 escolas próprias, instaladas prioritariamente em regiões de acentuada carência socioeconômica, em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal. Em 2018, mais de 94 mil alunos foram beneficiados com a ação social exercida pela Fundação Bradesco.

A sede está localizada na Cidade de Deus, em Osasco (SP). Ao todo, a Fundação emprega aproximadamente mais de 3 mil

funcionários, dos quais mais de 1,7 mil são professores, orientadores e coordenadores.

A Fundação atua da Educação Infantil ao Ensino Médio e Educação Profissional Técnica de Nível Médio, além de trabalhar na Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada, que estimula o empreendedorismo, a empregabilidade e a geração de renda nas comunidades. As escolas contam com todo o apoio pedagógico, administrativo e tecnológico da Fundação, que também possui uma Escola Virtual, por meio de seu portal de ensino a distância.

SAIBA+

Para conhecer melhor a Fundação Bradesco, acesse o site fundacao.bradesco/



NOSSOS DESTAQUES

+ de **94 mil**
alunos beneficiados

+ de
789 mil
alunos da Escola Virtual

1,7 mil
professores, orientadores
e coordenadores

+ de
90
cursos *on-line* gratuitos

R\$ 606,9
milhões
investidos em 2018

Arquitetura sustentável

O projeto de arquitetura das novas moradas da Escola Fazenda Canuanã, em Formoso do Araguaia (TO), mantida há 45 anos pela Fundação Bradesco, atualmente com 860 alunos, recebeu o prêmio RIBA Awards, do Instituto Real de Arquitetos Britânicos. Também foi reconhecida com o Building Of The Year, como o Melhor Edifício de Arquitetura Educacional do Mundo, do Portal ArchDaily, entre outras premiações.



BRADESCO EXPRESSO

A rede do Bradesco Expresso e dos Postos de Atendimento (PA) nos possibilita estar presentes em municípios com baixa oferta de produtos e serviços. São 1.358 postos de atendimento, sem a presença de outra instituição financeira. Em 1.298 municípios, o Banco está presente por meio da rede do Bradesco Expresso, com 3.096 pontos.

Para ampliar a rede bancária com eficiência, proporcionando melhor atendimento aos clientes e retorno ao acionista, identificamos as regiões com potencial para aumentar os serviços bancários ou que tenham demanda reprimida, bem como o movimento de demais instituições financeiras (inaugurações/encerramentos), demandas regionais, solicitações de órgãos e ampliação de negócios em comum (folha de pagamento de municípios e empresas).

MICROEMPREENDEDORES

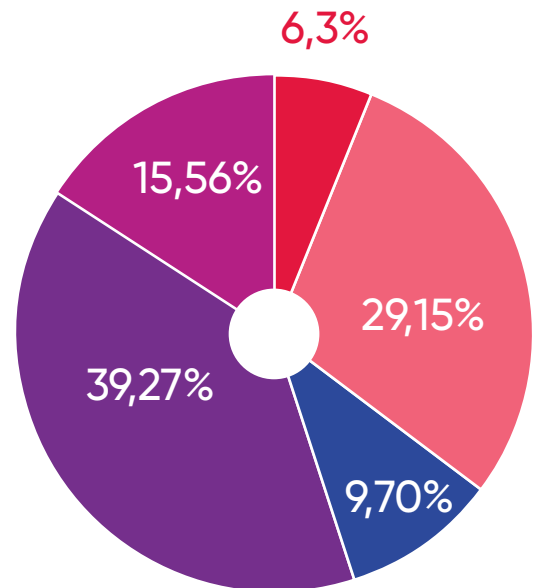
Um dos nossos propósitos é atender o cliente de acordo com seu perfil e contribuir para o seu desenvolvimento. No caso dos microempreendedores, é fundamental receberem apoio para iniciar ou aprimorar seu negócio. Há dois perfis de empreendedores: aquele que empreende por vocação; e o outro, por necessidade.

Oferecemos uma série de ações. Destacamos:

- Possuímos estruturas das áreas de Microcrédito, Nicho Microempreendedor Individual (MEI) e Comissão Interna para alinhar estratégias e discutir ações que possam ser implementadas para melhor atender os clientes em suas necessidades relacionadas a produtos e serviços;
- Realizamos palestras sobre Empreendedorismo e Educação Financeira, abordando temas como gestão e capacitação, além da entrega de material de apoio;
- Disponibilizamos o Microcrédito Produtivo Orientado, atendendo microempreendedores pessoa jurídica e física nas modalidades de Financiamento e Capital de Giro

DISTRIBUIÇÃO DA REDE DO BRADESCO EXPRESSO, POR REGIÃO (%)

- NORTE
- NORDESTE
- CENTRO-OESTE
- SUDESTE
- SUL



- operação de grande importância para apoiar os pequenos negócios. Em 2018, o saldo da carteira de microcrédito somou R\$ 114 milhões. Desde 2012, foram atendidos 175.068 clientes e o valor médio das operações é de R\$ 3,6 mil;
- Promovemos um atendimento diferenciado ao microempreendedor nas agências, com Gerentes Pessoa Jurídica, que atuam exclusivamente com o segmento, abordando de forma diferenciada as questões relativas aos pequenos negócios;
- Estreitamos o relacionamento com a Secretaria da Micro e Pequena Empresa, com o intuito de discutir os pontos de melhorias e comportamento do MEI, micro e pequena empresa;
- Mantemos convênio com Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) – Nacional para o desenvolvimento de ações destinadas a microempreendedores;
- Participamos das Feiras do Empreendedor, em parceria com o Sebrae.
- Em parceria com a Fundação Amazonas Sustentável, o Varejo Bradesco, por meio da área de microcrédito, contratou duas agentes dentro de uma unidade de con-

servação para iniciar uma operação-piloto de microcrédito com empreendedores em comunidades ribeirinhas. Em 2018, foram oito propostas aprovadas, que totalizaram R\$ 26 mil em microcrédito para impulsionar diferentes negócios na região.

PROGRAMA BRADESCO ESPORTES E EDUCAÇÃO

Sabemos da importância que o esporte tem para a vida das pessoas, principalmente na questão de geração de valores. Por isso, há mais de 30 anos, instituímos o Programa Bradesco Esportes e Educação, que apoia o desenvolvimento de crianças e jovens, por meio de atividades esportivas nas modalidades de basquete e vôlei femininos. Localizados em Osasco (SP), os Núcleos de Formação e de Especialistas realizam suas atividades no seu Centro de Desenvolvimento Esportivo, em todas as escolas da Fundação Bradesco, em centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em um clube de lazer. Anualmente, são atendidas cerca de 2 mil meninas, a partir de 8 anos de idade, reafirmando o compromisso social e a valorização do talento e do exercício pleno da cidadania, com ações de educação, esporte e saúde.

FUNDAÇÃO SOS MATA ATLÂNTICA

A parceria com a SOS Mata Atlântica começou em 1989 e, desde 2001, o Bradesco e a ONG já promoveram o plantio de 34 milhões árvores nativas da Mata Atlântica, o equivalente a uma área de 34 mil campos de futebol.

O Bradesco e a SOS Mata Atlântica já promoveram o plantio de 34 milhões árvores nativas, o equivalente a uma área de 34 mil campos de futebol

Além disso, o Bradesco Cartões é o patrocinador exclusivo do programa Atlas da Mata Atlântica, que monitora anualmente o desmatamento da floresta. Em 2018, tivemos uma ótima notícia: o desmatamento da Mata Atlântica entre 2016 e 2017 teve queda de 56,8% em relação ao período anterior (2015-2016). Foram destruídos 12.562 hectares (ha) nos 17 estados do bioma – foi o menor valor total de desmatamento da série histórica do monitoramento, realizado pela ONG e pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe).

Em 2018, a ONG plantou 750 mil árvores nativas. A Mata Atlântica é o bioma mais ameaçado do Brasil – restam somente 12,5% da área original dessa floresta. Por isso, a restauração florestal é extremamente importante.

O Bradesco apoiou a SOS Mata Atlântica institucionalmente e também colaborou para a geração de conhecimento, com o estudo sobre ICMS Ecológico e as Unidades de Conservação Municipais da Mata Atlântica, o apoio a pesquisas e dissertações de mestrado e teses de doutorado no Centro de Experimentos Florestais e a atualização da plataforma Aqui Tem Mata. Esse aplicativo busca informar o público sobre a existência de áreas remanescentes de Mata Atlântica no País, no qual as pessoas podem fazer buscas por localidade e visualizar os dados de forma interativa (aquitemmata.org.br).

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3|205

Todas as doações e contribuições devem seguir as diretrizes da Política Corporativa de Doações e da Norma de Doações e Patrocínios da Organização Bradesco. É vedada qualquer forma de doação e/ou contribuição em troca de favores e/ou que aparentem ser realizadas como compensação por algum tipo de serviço prestado, para qualquer tipo de pessoa, seja física ou jurídica e/ou ainda um agente público e Pessoas Expostas Politicamente (PEP).

Para os patrocínios, é preciso seguir as diretrizes da nossa Política Corporativa de Patrocínios e da nossa Norma de Doações

e Patrocínios. A Organização desenvolve e patrocina projetos que estejam relacionados aos valores essenciais da marca, como qualidade, segurança, sociedade e respeito ao meio ambiente. Todas as contribuições sob a forma de patrocínio, além de estarem alinhadas aos valores da Organização, devem ser transparentes e possuir contratos formalizados entre

o Bradesco e as instituições que serão patrocinadas. É expressamente proibida a realização de patrocínios que caracterizem a intenção de ocultar a existência de corrupção, tráfico de influência ou lavagem de dinheiro, ou, ainda, quando a instituição que recebe o patrocínio se envolve em atos ilícitos e isso se reflete na imagem do patrocinador.

INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS (R\$ milhões) GRI 203-2

BRADESCO

PROJETOS	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Projeto Integração Empresa Escola	0.680	0.743	0.785	0.823	0.918	0.834
Bradesco Esportes (incentivado)	5.481	5.580	7.859	9.933	11.370	11.726
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	12.039	8.000	7.667	6.000	5.000	4.500
Fundação SOS Mata Atlântica	10.000	9.000	8.000	7.000	4.500	4.500
Outros	8.861	7.672	4.670	4.820	0.180	3.896
Total	37.061	30.995	28.981	28.576	21.968	25.456

Iniciativas incentivadas

Leis de incentivo

Rouanet	97.994	100.613	82.862	54.371	77.524	33.927
Audiovisual	0.800	0.070	0.000	1.800	4.474	-
Esporte	29.974	24.488	19.577	17.888	12.486	5.842
Estatuto da Criança e do Adolescente	16.308	22.569	19.499	15.695	20.686	18.213
Pronon e Prona ¹	14.000	42.144	28.361	2.656	7.118	14.849
Idoso	0.800	23.128	19.806	17.750	20.643	17.989
Outros	0.835	-	-	-	-	-
Total	160.711	213.012	170.105	110.160	142.931	90.820

Apoios institucionais²

Recursos próprios

Doações	31.515	40.068	65.593	57.543	21.270	14.009
Patrocínios	76.885	110.824	133.774	136.150	66.618	112.466
Feiras de Negócios	-	-	-	-	2.054	2.442
Total	108.400	150.892	199.367	193.693	89.942	128.917

Fundação Bradesco

Valor investido	451.816	515.093	499.779	592.973	621.128	606.908
Bradesco Esportes e Educação ³	5.150	5.184	2.942	2.580	3.231	2.955
Total	456.966	520.277	502.721	595.553	624.359	609.863

¹ Pronon: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica. Prona: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência. ² Em 2017, foram incluídos os valores de doações e patrocínios da seguradora. ³ Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

PROJETOS E PARCEIRAS DA BRADESCO SEGUROS GRI 103-1, 103-2, 103-3|203, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 201-2

O Grupo Bradesco Seguros, com a Organização Bradesco, promove políticas e ações, interna e externamente, visando contribuir para a conscientização das questões ambientais, sociais e de governança corporativa. O Grupo também busca estimular ações sustentáveis que reduzem riscos e custos, contribuindo para a melhor qualidade de vida de todos os públicos com os quais se relaciona.

Destacamos os seguintes projetos:

LONGEVIDADE

O Grupo Bradesco Seguros promove uma série de ações com o intuito de difundir a importância da conquista de um envelhecimento ativo e saudável, aliando proteção e planejamento financeiro a um futuro com qualidade de vida e bem-estar. As iniciativas incluem o Fórum da Longevidade, os Prêmios Longevidade, o Circuito da Longevidade, o Movimento Conviva e os programas Porteiro Amigo do Idoso e Juntos pela Saúde. Todas essas ações estão contempladas no Portal Viva a Longevidade (vivaalongevidade.com.br), que tem como objetivo orientar e estimular a população a não apenas viver mais, mas viver com mais qualidade. Além de informações extraídas das mais diversas fontes especializadas e permanentemente atualizadas, o portal oferece ao usuário, entre outras opções, acesso a testes sobre saúde, dicas de alimentação saudável e simuladores de planos de previdência privada.

CIRCUITO DA LONGEVIDADE

Incentiva a prática da atividade física a partir de corridas (6 km) e caminhadas (3 km). Nas provas, amadores, atletas e sedentários de todas as idades se encontram com os mesmos objetivos: a saúde e o convívio social por meio do esporte. A qualidade de entrega da prova e o baixo valor de inscrição são os pontos fortes e atraem grande percentual de público não praticante de atividades físicas, que se motivam a participar pela proposta de longevidade. As etapas do Circuito vão de julho a dezembro, reunindo cerca de 41 mil inscritos.

FÓRUM DA LONGEVIDADE

Realizado desde 2006, o Fórum da Longevidade reúne especialistas nacionais e estrangeiros para discutir os impactos da longevidade nos seus mais diversos aspectos, como saúde, qualidade de vida, trabalho, planejamento financeiro, comportamento e relações pessoais. Com público médio de 500 pessoas e transmissão pela Internet, o evento chegou à sua 13ª edição em 2018, abordando o tema "O Futuro da Longevidade". Desde 2013, o Grupo Bradesco Seguros também realiza, em colaboração com o Centro Internacional de Longevidade do Brasil (ILC-BR) e a UniverSeg, nos dois dias seguintes ao Fórum da Longevidade, o Fórum Internacional da Longevidade. Com perfil mais científico, o evento reúne gerontólogos, médicos, psicólogos, especialistas em envelhecimento e autoridades públicas da área de saúde, nacionais e estrangeiros, para discutir os efeitos da longevidade nos seus mais diversos aspectos e as políticas relacionadas à questão do idoso na sociedade.

PRÊMIOS LONGEVIDADE

Lançados em 2011, os Prêmios Longevidade Bradesco Seguros têm como principal objetivo despertar a sociedade brasileira para a importância do conceito da longevidade, valorizando o envelhecimento saudável, a qualidade de vida e a preparação dos mais jovens para um futuro melhor. Suas modalidades são "Jornalismo", voltado a matérias sobre o tema; "Histórias de Vida", que visa estimular a transmissão de conhecimento entre gerações; e "Pesquisa em Longevidade", com foco na comunidade acadêmica. A cerimônia de premiação é sempre realizada durante o Fórum da Longevidade.

CIRCUITO CULTURAL

O Grupo Bradesco Seguros investe fortemente em programas de relacionamento e de incentivo à cultura, por meio do Circuito Cultural Bradesco Seguros, patrocinando peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e de música. O Circuito busca difundir cultura e entretenimento para o público brasileiro, por meio de *website* e redes sociais, estimulando a produção cultural no País através de incentivos à realização de projetos de arte e cultura que contribuem para o bem coletivo e para o aprimoramento da sociedade.

BIKE TOUR SP

Passeio gratuito de bicicleta com um grupo de até 10 pessoas, monitor e um equipamento de áudio (em português e inglês) no capacete, que informa sobre curiosidades dos pontos turísticos visitados. Existe uma modalidade inclusiva do Bike Tour com opções de passeios em Libras, pessoas com mobilidade reduzida, terceira idade e também para quem não sabem pedalar.

CICLOFAIXA DE LAZER

Com o objetivo de promover o bem-estar, a convivência e a conscientização ambiental com o uso dos espaços públicos por diversos modais, principalmente para ciclistas, o Grupo Bradesco Seguros apoia a CicloFaixa de Lazer, nas cidades de São Paulo e Osasco.

CICLOSAMPA

Ação que engloba *website* e aplicativo. É um sistema de empréstimo e locação de bicicletas por meio de estações de Auto-atendimento na cidade de São Paulo. São 18 *totens* com sistema de liberação automática e 180 bicicletas disponíveis para uso da população, mediante a identificação de usuário. No endereço ciclosampa.com.br, o usuário deverá cadastrar obrigatoriamente seu cartão de crédito para fazer a locação das *bikes* nas 18 estações disponíveis.

CAMPANHAS DE INCENTIVO

A campanha de incentivo **Talento de Seguros Bradesco Seguros** é uma das mais tradicionais iniciativas de vendas do setor de Seguros do País. Em 2018, a ação teve como tema Uma Jornada de Conquistas. O Troféu Locomotiva é entregue aos campeões da campanha **T&M – Treinando & Motivando da Bradesco Seguros**. Simbolizada por uma locomotiva, o troféu materializa a força e a tradição desse prêmio que, há mais de 30 anos, reconhece os melhores profissionais de vendas do mercado segurador. Os temas desenvolvidos anualmente para as campanhas de incentivo possuem tom motivacional e de valorização do corretor. O tema na campanha T&M – Treinando e Motivando de 2018 foi Juntos na Paixão de Proteger.

PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA (PIEE)

Em linha com a responsabilidade social, com enfoque nas comunidades locais, temos o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), criado em junho de 2004, atuando em conjunto com a Fundação Bradesco em ações complementares à educação, cuja missão é contribuir para a integração social, formação da cidadania e promoção de qualidade de vida, por meio do incentivo e do desenvolvimento de atividades esportivas e culturais nas comunidades do entorno da Fundação Bradesco do Rio de Janeiro. Durante o ano de 2018, foram realizadas diversas atividades envolvendo as crianças do projeto, seus familiares e a comunidade do entorno, com foco em temas relacionados à sustentabilidade, como ecoeficiência, voluntariado e diversidade.

PÁSCOA VOLUNTÁRIA

Evento contou com 29 alunos do 3º ano do Ensino Médio da Fundação Bradesco, juntamente com o PIEE, e 30 crianças da Associação Luz dos Povos, cujo objetivo era o desenvolvimento de técnicas, por intermédio de aulas, que visavam à evolução e ao aperfeiçoamento de apresentações com o público. O evento proporcionou o acesso a diversas atividades esportivas e culturais de modo a fomentar a integração social.

CONSUMO DE ÁGUA

Evento para crianças e seus responsáveis a respeito do uso consciente de água e a importância da água para o nosso planeta, com palestras da Cedae, que opera e mantém a captação, o tratamento, a adução e a distribuição das redes de águas, além da coleta, transporte, tratamento e destino final dos esgotos gerados dos municípios conveniados do estado do Rio de Janeiro. Cerca de 232 alunos e 16 responsáveis participaram do evento.

EVENTO DA FAMÍLIA

Evento realizado para promover a integração e o entendimento dos familiares dos alunos que participam do projeto dos objetivos e propósitos do PIEE. Foram ministradas oficinas culturais (artes visuais, dança, música e teatro) e esportivas (futebol, vôlei, basquete

e capoeira). Além das oficinas, atividades recreativas foram aplicadas pelos professores, possibilitando que todos os presentes pudessem participar ao mesmo tempo, separados por estações. Foram sorteadas quatro telas produzidas pelos nossos alunos de Artes Visuais e também 100 ingressos para o circo do Marcos Frota. Participaram 243 familiares e 213 crianças do projeto.

CAMPANHA DO ÓLEO

Realizamos essa campanha no período de abril a junho, que consistiu na coleta de óleo vegetal usado em alimentação, quando contamos com a participação das crianças integrantes do PIEE, dos familiares e dos estabelecimentos do entorno da comunidade. Todo óleo coletado é trocado por produtos de limpeza e doados à instituição de caridade Luz dos Povos. Foram 67 estabelecimentos da região do entorno envolvidos na campanha, 99 litros doados pelos estabelecimentos, 82 litros doados por alunos, 181 litros arrecadados no mês, beneficiando 102 crianças da Luz dos Povos

OUTRAS INICIATIVAS

A Bradesco Seguros integra o Conselho dos Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI, na sigla em inglês de Principles for Sustainable Insurance), estabelecidos pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente – Iniciativa Financeira (UNEP FI), com assento em uma das cadeiras de seu Conselho. Tem participação ativa na Comissão de Sustentabilidade e Inovação (CSI) da Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), que visa promover a integração das questões ASG (ambientais, sociais e de governança) nas operações do setor de seguros e da sua cadeia de valor, por meio da geração de conhecimento e estabelecimento de compromissos setoriais que fomentem a geração de novos negócios, o aprimoramento da gestão de riscos e do capital reputacional do setor. Participamos da Comissão de Seguros Inclusivos (CS Inclusivos), que visa promover ações que auxiliem na superação dos obstáculos que se interpõem ao desenvolvimento de produtos e distribuição de seguros para a população de baixa renda, mais vulnerável financeiramente aos riscos, busca atingir

seus objetivos por meio de debates setoriais, interação com reguladores e outros órgãos do governo e entidades nacionais e internacionais com *expertise* no tema. Por meio da Comissão de Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros e BSP, vem trabalhando no desenvolvimento de melhores práticas da sustentabilidade corporativa, contribuindo com a sua capacidade de gerar valor de forma perene. [GRI 102-13](#)

14 anos do Projeto Integração Empresa Escola (PIEE)

Comemoramos a data de forma especial, com muitas brincadeiras dirigidas e oficinas culturais.

Aproveitamos para fazer a premiação do Quiz da Copa do Mundo e da Campanha do Óleo, destacando os alunos que mais contribuíram, concedendo o Título de Agentes Ambientais. Apesar do término oficial da campanha do óleo, reforçamos a importância da manutenção desse hábito, contribuindo para a preservação ambiental do nosso Planeta. Durante o evento também inauguramos a nossa horta, implementada no Rio de Janeiro pelos nossos alunos do projeto. A horta conta com o envolvimento de 80 crianças e três colaboradores, que cuidam da sua manutenção semanalmente.

Órgãos da Administração

Data-base: 28/01/2019

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

PRESIDENTE

Luiz Carlos Trabuco Cappi

VICE-PRESIDENTE

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

MEMBROS

- Denise Aguiar Alvarez
- João Aguiar Alvarez
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas

DIRETORIA

DIRETORES EXECUTIVOS

Diretor-Presidente

Octavio de Lazari Junior

Diretores Vice-Presidentes

- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri

Diretores Gerentes

- Moacir Nachbar Junior
- Renato Ejnisman
- Walkiria Schirrmeyer Marchetti
- Guilherme Muller Leal
- Rogério Pedro Câmara
- João Carlos Gomes da Silva
- Bruno D'Ávila Melo Boetger

Diretores Adjuntos

- Luiz Carlos Brandão Cavalcanti Junior
- Glaucimar Peticov
- José Ramos Rocha Neto
- Antonio José da Barbara
- Edson Marcelo Moreto
- José Sérgio Bordin
- Leandro de Miranda Araujo*
- Roberto de Jesus Paris

Diretores Departamentais

- Alessandro Décio Farkuh*
- Amilton Nieto
- André Bernardino da Cruz Filho
- André Ferreira Gomes
- Antonio Carlos Melhado
- Antonio Daissuke Tokuriki
- Antonio Gualberto Diniz
- Carlos Wagner Firetti
- Clayton Camacho
- Edilson Dias dos Reis
- Edilson Wiggers
- Fernando Antônio Tenório
- Fernando Freiberg

- Fernando Honorato Barbosa
- Frederico William Wolf
- João Albino Winkelmann
- José Gomes Fernandes
- Julio Cardoso Paixão
- Klayton Tomaz dos Santos
- Layette Lamartine Azevedo Júnior
- Leandro José Diniz
- Lucio Rideki Takahama
- Manoel Guedes de Araujo Neto
- Marcelo Frontini
- Marcelo Santos Dall'Occo
- Marcio Henrique Araujo Parizotto
- Marcos Aparecido Galende
- Marlos Francisco de Souza Araujo
- Mauricio Gomes Maciel
- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Paulo Aparecido dos Santos
- Paulo Eduardo Waack
- Roberto Medeiros Paula
- Waldemar Ruggiero Júnior

Diretores

- Albert Adell Roso
- Alexandre Cesar Pinheiro Quercia
- Alexandre Panico*
- Antranik Haroutiounian
- Carlos Alberto Alástico
- Carlos Henrique Villela Pedras
- Carlos Leibowicz
- Edmir José Domingues
- Gilvandro Matos Silva
- Jeferson Ricardo Garcia Honorato*
- Jefferson Ricardo Romon
- José Augusto Ramalho Miranda
- José Leandro Borges*
- Marcos Antônio Martins
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior
- Nilton Pereira dos Santos Junior
- Roberto França
- Romero Gomes de Albuquerque
- Ruy Celso Rosa Filho*
- Victor Rosa Marinho de Queiroz

Diretores Regionais

- Ademir Aparecido Correa Junior
- Alberto do Nascimento Lemos
- Almir Rocha
- Altair Luiz Guarda
- Altair Naumann
- Amadeu Emilio Suter Neto
- César Cabús Berenguer Silvano
- Delvair Fidêncio de Lima
- Francisco Henrique França Fernandes
- Geraldo Dias Pacheco
- João Pedro da Silva Villela
- Joel Queiroz de Lima
- José Flávio Ferreira Clemente
- José Roberto Guzela
- Luís Francisco da Silva Júnior
- Marcos Daniel Boll*
- Nelson Veiga Neto
- Osmar Sanches Biscuola
- Paulo Roberto Andrade de Aguiar
- Telma Maria dos Santos Calura*

**COMITÊS SUBORDINADOS AO
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO****COMITÊS ESTATUTÁRIOS****Comitê de Auditoria**

- Milton Matsumoto (Coordenador)
- Paulo Roberto Simões da Cunha (Especialista Financeiro)
- Wilson Antonio Salmeron Gutierrez
- Paulo Ricardo Satyro Bianchin

Comitê de Remuneração

- Luiz Carlos Trabuço Cappi (Coordenador)
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Valdirene Soares Secato (membra não administradora)

COMITÊS NÃO ESTATUTÁRIOS**Comitê de Controles Internos e Compliance**

- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme (Coordenador)
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Moacir Nachbar Junior
- Clayton Camacho
- Edilson Wiggers
- Frederico William Wolf
- Marlos Francisco de Souza Araujo

Comitê de Conduta Ética

- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme (Coordenador)
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov
- Clayton Camacho
- Edilson Wiggers
- Frederico William Wolf
- Nairo José Martinelli Vidal Júnior

**Comitê de Gestão Integrada de Riscos
e Alocação de Capital**

- André Rodrigues Cano (Coordenador)
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Marcelo de Araújo Noronha
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz
- Marlos Francisco de Souza Araujo

Comitê de Riscos

- Alexandre da Silva Glüher (Coordenador)
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- André Rodrigues Cano

Comitê de Sucessão e Nomeação

- Luiz Carlos Trabuço Cappi (Coordenador)
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Octavio de Lazari Junior
- André Rodrigues Cano
- Glaucimar Peticov

Comitê de Sustentabilidade e Diversidade

- Luiz Carlos Trabuço Cappi (Coordenador)
- Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
- Milton Matsumoto
- Alexandre da Silva Glüher
- Josué Augusto Pancini
- Maurício Machado de Minas
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Glaucimar Peticov
- Marcos Aparecido Galende

COMITÊ SUBORDINADO AO DIRETOR-PRESIDENTE**Comitê Executivo de Divulgação**

- Leandro de Miranda Araujo (Coordenador)
- Octavio de Lazari Junior
- Marcelo de Araújo Noronha
- André Rodrigues Cano
- Cassiano Ricardo Scarpelli
- Eurico Ramos Fabri
- Moacir Nachbar Junior
- Antonio José de Barbara
- Carlos Wagner Firetti
- Marcelo Santos Dall'Occo
- Marcos Aparecido Galende
- Oswaldo Tadeu Fernandes
- Antonio Campanha Junior
- Vinicius José de Almeida Albernaz
- Haydewaldo Roberto Chamberlain da Costa

CONSELHO FISCAL**Efetivos**

- Ariovaldo Pereira (Coordenador)
- Domingos Aparecido Maia
- José Maria Soares Nunes
- João Carlos de Oliveira
- Walter Luis Bernardes Albertoni

Suplentes

- Jorge Tadeu Pinto de Figueiredo
- Nilson Pinhal
- Renaud Roberto Teixeira
- Reginaldo Ferreira Alexandre

Ouvidoria

Nairo José Martinelli Vidal Júnior (Ouvidor)

*Processo em fase de homologação pelo Bacen.

Índice de Conteúdo GRI

GRI 102-55



Para o serviço "GRI Content Index Service" (Índice de Conteúdo GRI), os serviços da GRI revisaram que o índice de conteúdo da GRI está claramente apresentado e as referências para todas as divulgações incluídas estão alinhadas com as seções apropriadas no corpo do relatório. Este serviço foi realizado na versão do relatório em português do Brasil.

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
DIVULGAÇÕES GERAIS				
GRI 101: Fundação 2016	GRI 101 não possui divulgações			
Perfil organizacional				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-1 Nome da organização	20	-	-
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	20, 22	-	-
	102-3 Localização da sede	20	-	-
	102-4 Localização das operações	20, 24	-	-
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	71	-	-
	102-6 Mercados atendidos	20, 24	-	-
	102-7 Porte da organização	15, 24, 25	-	-
	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	136, 158	-	8
	102-9 Cadeia de fornecedores	164	-	-
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Não houve	-	-
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	54, 55, 56, 58	-	-
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	88	-	-
	102-13 Participação em associações	196, 209	-	-
Estratégia				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-14 Declaração do tomador de decisão sênior	5, 6	-	-
Ética e integridade				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	12, 79	-	16
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	79, 80	-	16

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Governança				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-18 Estrutura da governança	73	-	-
	102-24 Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês	75	-	5, 16
	102-28 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	77	-	-
Engajamento de stakeholders				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-40 Lista de grupos de stakeholders	8	-	-
	102-41 Acordos de negociação coletiva	155	-	8
	102-42 Identificação e seleção de stakeholders	8	-	-
	102-43 Abordagem para engajamento de stakeholders	8, 9, 89, 134, 150, 177, 180, 185, 186, 207	-	-
	102-44 Principais tópicos e preocupações levantadas	8, 9, , 89, 134, 150, 177, 180, , 185, 186, 207	-	-
Práticas de reporte				
GRI 102: Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	Nossas demonstrações contábeis consolidadas abrangem as demonstrações contábeis do Banco Bradesco, suas agências no exterior, empresas controladas no País e no exterior, Entidades de Propósito Específico (EPE) e os fundos de investimento nos quais as empresas da Organização são as principais beneficiárias ou detentoras das principais obrigações, conforme estabelecido pelo Pronunciamento Técnico CPC 36 (R3), no item "Controle". Fonte: Relatório de Análise Econômica e Financeira 4T18. Nota explicativa 2 das Demonstrações Contábeis Consolidadas, p. 83		-
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	2	-	-
	102-47 Lista dos tópicos materiais	2, 9, 10	-	-
	102-48 Reformulações de informações	Não houve	-	-
	102-49 Mudanças no relatório	2	-	-
	102-50 Período do relatório	Ano de 2018	-	-
	102-51 Data do relatório mais recente	Ano de 2017	-	-
	102-52 Ciclo do relatório	Anual	-	-

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	226	-	-
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	2	-	-
	102-55 Índice de Conteúdo GRI	212	-	-
	102-56 Asseguração externa	224	-	-

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
--------------	------------	--------	---------	-----

TÓPICOS MATERIAIS
Desempenho econômico

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 52, 98, 105, 106	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52, 98, 105, 106, 178, 179	-	1, 5, 8, 16
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52, 98, 105, 106	-	-
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	53	-	2, 5, 7, 8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas	16, 56, 63, 98, 99, 102, 105, 106, 113, 114, 183, 207	-	13

Impactos econômicos indiretos

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 194, 195, 197, 200, 207	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	178, 179, 194, 195, 197, 200, 207	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	194, 195, 197, 200, 207	-	-
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	194, 200, 206	-	1, 2, 3, 8, 10, 17

Práticas de compras

GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 165, 167, 168, 170	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	165, 167, 168, 170, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	165, 167, 168, 170	-	-
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	167	-	12

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Combate à corrupção				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 81, 83, 205	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	81, 83, 178, 179, 205	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	81, 83, 205	-	-
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	81	-	16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	82	-	16
Concorrência desleal				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	33	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	33	-	-
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais movidas por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	33	-	16
 Materiais				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 109	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	109, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	109	-	-
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados por peso ou volume	109	-	8, 12
Energia				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 102, 103	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	102, 103, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	102, 103	-	-
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	99, 102, 103, 104, 105	-	7, 8, 12, 13

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Água				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 98, 99	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	98, 99, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	98, 99	-	-
GRI 303: Água 2016	303-1 Total de retirada de água por fonte	98, 101	-	6, 7
Emissões				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 105, 106	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	105, 106	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	105, 106	-	-
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	105, 106, 107	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	107	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	107, 108	-	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	108	-	13, 14, 15
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	108	-	13, 14, 15

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	-	Informação não disponível. Desenvolvemos nosso relato de emissões de acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, que não exigem a mensuração dessas informações (ou não fazem parte do escopo de nossas operações). A organização não considera relevante as emissões dessas substâncias em suas atividades e por isso não tem intenções de iniciar tal monitoramento.	3, 12, 13
	305-7 Emissões de NO _x , SO _x e outras emissões atmosféricas significativas	-	Informação não disponível. Desenvolvemos nosso relato de emissões de acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol, que não exigem a mensuração dessas informações (ou não fazem parte do escopo de nossas operações) A organização não considera relevante as emissões dessas substâncias em suas atividades e por isso não tem intenções de iniciar tal monitoramento.	3, 12, 13, 14, 15
Efluentes e resíduos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 110	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	110, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	110	-	-
GRI 306: Efluentes e resíduos 2016	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	111	-	3, 6, 12
Conformidade ambiental				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 113	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	113, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	113	-	-
GRI 307: Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	113	-	12, 13, 14, 15, 16

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Avaliação ambiental de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 170, 171	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	170, 171, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	170, 171	-	-
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	166	-	-
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	170, 171, 173	-	-
Emprego				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 134	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	134, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	134	-	-
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações e de rotatividade de empregados	137	-	5, 8
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	161	-	8
	401-3 Licença-maternidade e paternidade	138	-	5, 8
Saúde e segurança ocupacional				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 150, 152	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	150, 152, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	150, 152	-	-
GRI 403: Saúde e segurança ocupacional 2016	403-3 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação	-	Não aplicável. A natureza das funções administrativas não oferece risco iminente à saúde dos funcionários	3, 8

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Treinamento e educação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 138, 141, 146, 147, 148, 149, 195	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	138, 141, 146, 147, 148, 149, 178, 179, 195	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	138, 141, 146, 147, 148, 149, 195	-	-
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano por empregado	148, 149	-	4, 5, 8
	404-2 Programas de aprendizagem contínua para empregados e preparação para a aposentadoria	141	-	8
	404-3 Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	138, 139	-	5, 8
Diversidade e igualdade de oportunidades				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 155, 157	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	155, 157, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	155, 157	-	-
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	158, 159	-	5, 8
	405-2 Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens	159	-	5, 8, 10
Não discriminação				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 159, 177	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	159, 160, 177	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	159, 177	-	-
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	160	-	5, 8, 16
Liberdade de associação e negociação coletiva				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 134, 135, 166	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	134, 135, 166, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	134, 135, 166	-	-

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva possa estar sendo violado ou haja risco	166	-	8
Avaliação em direitos humanos				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 115, 171	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	115, 117, 171	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	115, 171	-	-
GRI 412: Avaliação em direitos humanos 2016	412-1 Operações submetidas a análises ou avaliações de impacto em direitos humanos	172, 173, 174	-	-
	412-3 Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos à avaliação referente a direitos humanos	97, 116	-	-
Avaliação social de fornecedores				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 168, 171	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	168, 171, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	168, 171	-	-
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	166, 167	-	-
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	169	-	5, 8, 16
Política pública				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 84	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	84, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	84	-	-

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuições políticas	84	-	16
Marketing e rotulagem				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 178 179, 187, 188	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	178 179, 187, 188	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	178 179, 187, 188	-	-
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Exigências para informações e rotulagem de produtos e serviços	187, 188	-	12, 16
	417-2 Casos de não conformidade relacionados a informações e rotulagem de produtos e serviços	188	-	16
	417-3 Casos de não conformidade relativos à comunicação de marketing	188	-	-
Privacidade do cliente				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 190	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	178, 179, 190	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	190	-	-
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	190, 192	-	16
Conformidade socioeconômica				
GRI 103: Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 84	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	84, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	84	-	-
GRI 419: Conformidade socioeconômica 2016	419-1 Não conformidade com leis e regulamentos sociais e econômicos	84, 85	-	16
Portfólio do produto				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 67, 180	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67, 178, 179, 180	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67, 180	-	-

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Suplemento Setorial Financeiro – Portfólio do produto	FS6 Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (p. ex. micro/pequena e média/grande) e por setor	97, 197	-	1, 8, 9
	FS7 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	92	-	1, 8, 9, 10, 11
	FS8 Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	92, 96	-	-
Propriedade dos ativos				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 67	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67, 178, 179	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67,	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Propriedade dos ativos	FS10 Percentual e número de empresas na carteira da instituição com a qual a organização relatora interagiu em questões ambientais ou sociais	67	-	10
	FS11 Percentual de ativos sujeitos à triagem ambiental ou social, positiva e negativa	67	-	10

GRI STANDARD	DIVULGAÇÃO	PÁGINA	OMISSÃO	ODS
Comunidade local				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 180	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	178, 179, 180	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	180	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Comunidade local	FS14 Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas com deficiência	180	-	1, 8, 10
Responsabilidade devido ao produto				
GRI 103: Abordagem de gestão	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	9, 10, 12, 67, 180, 194	-	-
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	67, 178, 179, 180, 194	-	-
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	67, 180, 194	-	-
Suplemento Setorial Financeiro – Responsabilidade devido ao produto	FS15 Políticas para o bom desenvolvimento e para a venda de produtos e serviços financeiros	67, 68	-	-
	FS16 Iniciativas para melhorar a educação financeira	180, 194	-	-

Relatório de Asseguração dos Auditores Independentes

GRI 102-56

Ao Conselho de Administração e aos Acionistas do Banco Bradesco S.A.
Osasco - SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. ("Bradesco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação das Informações relacionadas com Sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2018 ("Relatório Integrado") do Bradesco relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2018.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO BRADESCO

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das Informações constantes do Relatório Integrado de acordo com as diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-Standards), conforme descrito no "Sumário de Conteúdo GRI" do Relatório Integrado e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações constantes do Relatório Integrado, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CT

07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações constantes do Relatório Integrado 2018, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações constantes do Relatório Integrado 2018, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Integrado 2018, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações constantes do Relatório Integrado 2018 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) Planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes do Relatório Integrado 2018 do Bradesco;

(b) Entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) Aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes do Relatório Integrado 2018; e

(d) Confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards) aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Integrado.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações constantes do Relatório Integrado 2018. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que

podem existir nas informações constantes do Relatório Integrado 2018. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes do Relatório Integrado, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-Standards), conforme descrito no "Sumário de Conteúdo GRI" do Relatório Integrado do Bradesco.

Osasco, 07 de maio de 2019

KPMG Auditores Independentes

CRC 2SP028567/O-1 F SP

Rodrigo de Mattos Lia

Contador CRC 1SP252418/O-3

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 GRI 102-53

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 Planejamento, Orçamento e Controle

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 onde 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 (Coordenação editorial consultoria GRI e design)

Report Sustentabilidade

Fotografia

Alexandre Fatori

Claudemir de Santi Alves

Diego Pisante

Egberto Nogueira

Maurino Borges

Ronaldo Aguiar

Thiago Secomandi Machado

Ilustrações

Cássio Bittencourt

Auditoria

KPMG





bradesco