

Relatório Integrado **2023**



Sumário

1

Introdução

Sobre este relatório	03
Central de Relatórios	04
Materialidade.....	05
Mensagem do Chairman	06
Mensagem do CEO	08
Cenário Macroeconômico	12

2

Quem somos

A Organização Bradesco	14
Estratégia	16
Geração de valor	17
Governança corporativa.....	18
Gestão de riscos	25
Sustentabilidade.....	36

3

Nossos capitais

Financeiro.....	45
Intelectual e manufaturado ...	53
Humano	60
Social e de relacionamento ..	68
Natural	82

4

Anexos

Temas relevantes x Conteúdo GRI/SASB	87
Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes	90
Créditos	92

Sobre este relatório

Orientadores

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

Ao comunicar nossos valores, estratégias, práticas e resultados, buscamos evidenciar como nossas operações e negócios geram retorno financeiro e contribuem para o desenvolvimento sustentável.

A elaboração deste relatório foi norteada pela Estrutura Conceitual Básica para Relato Integrado do International Integrated Reporting Council (IIRC) e pela Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlata. Nosso objetivo é apresentar as informações de maneira integrada e demonstrando como as práticas e resultados dos diferentes capitais estão interligados e influenciam o nosso desempenho empresarial.

O processo também considerou as melhores práticas de mercado, incluindo os padrões SASB (Sustainability Accounting Standards Board), as diretrizes de transparência exigidas pelo Índice de

Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, o Corporate Sustainability Assessment (CSA) do Índice Dow Jones de Sustentabilidade (DJSI), as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), bem como as demandas regulatórias do Banco Central do Brasil (BCB), entre outros.

Estamos comprometidos com a máxima transparência no reporte e para isso evoluímos constantemente na nossa estratégia e gestão ESG, alinhados com as tendências e exigências do mercado nacional e internacional.

Escopo

Este relatório é parte do nosso conjunto de relatórios anuais referente ao período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, incluindo dados relevantes que tenham ocorrido até sua data de publicação em 07 de junho de 2024.

Seu objetivo é oferecer uma visão mais completa e integrada das nossas prioridades estratégicas, do desempenho dos negócios e compromissos assumidos.

As informações reportadas abrangem todas as empresas detalhadas nas páginas 73 e 74 do Relatório de Análise Econômica e Financeira, exceto quando especificado de outra forma em notas de rodapé.

No decorrer deste relatório, os termos “Organização” e “Bradesco” referem-se ao grupo Bradesco em sua totalidade, incluindo todas as empresas que a fazem parte do conglomerado. O termo “Banco” é utilizado especificamente para descrever nossas atividades financeiras, enquanto as entidades controladas são mencionadas pelos seus respectivos nomes.

Distinguimos nossa equipe interna usando o termo “funcionário”, enquanto “colaborador” é reservado para nossos prestadores de serviço terceirizados.

Asseguração

KPMG - Asseguração Limitada dos auditores independentes sobre o processo de compilação e apresentação das informações constantes deste relatório. Saiba mais no Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes, pág. 90.

Responsabilidades

O conteúdo do relatório foi elaborado com o envolvimento de profissionais de diferentes áreas da Organização, responsáveis pela gestão e o monitoramento de indicadores e informações. A alta liderança do Bradesco analisou e aprovou a publicação, assumindo responsabilidade pelas informações divulgadas.



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

Central de Relatórios



Relatório Anual Integrado 2023

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

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



Relatório ESG

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



Planilha de Indicadores ESG

Planilha com os principais indicadores quantitativos ESG dos últimos quatro anos.



Relatório de Materialidade

Publicação da metodologia e dos processos de consulta às partes interessadas e de construção da nossa matriz de materialidade.



Relatório Climático

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



Relatório de Análise Econômica e Financeira

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



Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3

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

SAIBA MAIS

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

Materialidade

Como uma das principais instituições financeiras do Brasil, com importante papel no desenvolvimento econômico, temos a capacidade de liderar e impulsionar a transição para uma economia de baixo carbono, mais resiliente e inclusiva.

Para isso, é crucial direcionarmos nossos esforços de maneira eficaz, compreendendo tanto as áreas que impactamos quanto aquelas que têm o potencial de impactar nossas operações e negócios.

Nesse sentido, a cada dois anos atualizamos a nossa matriz de materialidade, promovendo o engajamento com representantes dos nossos stakeholders, incorporando questões significativas baseadas em suas percepções e expectativas sobre os impactos socioambientais e financeiros.

Na nossa última revisão, em 2022, adotamos a metodologia da dupla materialidade para analisar os aspectos de sustentabilidade sob três perspectivas:

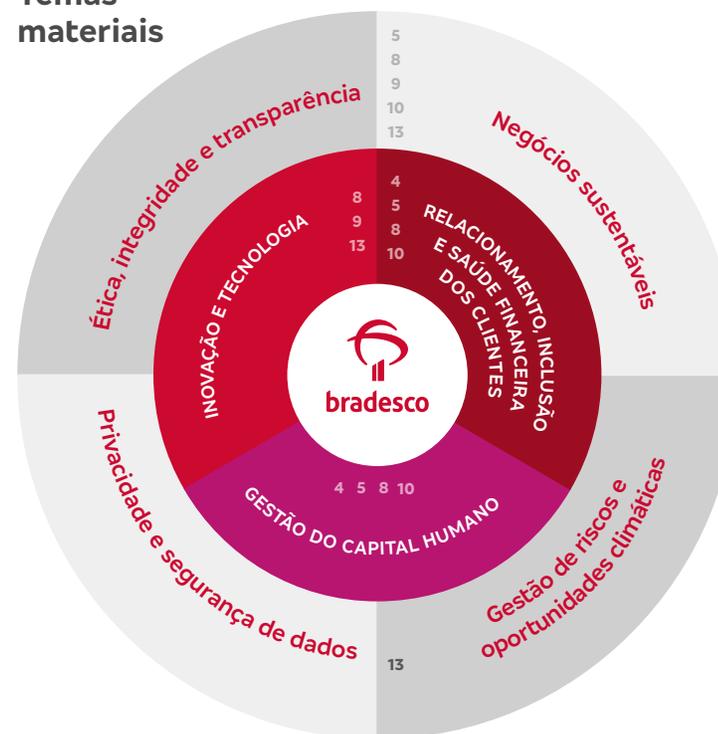
SAIBA MAIS
Confira nossa relação de indicadores e temas materiais em [Anexos](#).

1 materialidade de impacto socioambiental: análise dos impactos gerados pelas atividades do Bradesco sobre a sociedade e o meio ambiente.

2 materialidade financeira: análise dos riscos socioambientais e da significância dos impactos financeiros relacionados, considerando diferentes horizontes de tempo.

3 percepção de relevância: o processo de construção da nossa matriz é orientado pelas diretrizes da Norma de Engajamento de Stakeholders (AA1000) e da nossa Política de Engajamento de Partes Interessadas, que define como parte interessada (ou stakeholder) todo ou qualquer público que possa exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações. A política prevê a classificação das partes interessadas como prioritárias ou importantes, dependendo do seu grau de envolvimento com a instituição e nível de relevância de influência. A cada dois anos, engajamos representantes desses públicos para revisar e atualizar as questões relevantes com maior potencial de impacto a partir de suas percepções e expectativas.

Temas materiais



SAIBA MAIS
Conheça nosso [Relatório de Materialidade](#).

ODS priorizados



Alinhados à estratégia de sustentabilidade e reforçando o nosso compromisso com a geração de valor aos nossos *stakeholders*, reforçamos o nosso compromisso com a agenda de Desenvolvimento Sustentável – ODS.

Nesse sentido, como forma de alavancar a agenda, priorizamos os seis ODS mais alinhados a nossa atuação, monitorando nossa contribuição para as metas globais, bem como nosso progresso na implementação dos Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB).

No processo de priorização dos ODS, consideramos: consulta a stakeholders, estudo comparativo de benchmarking do setor, matriz de relevância e pilares estratégicos da Organização, cenário brasileiro (principais questões sociais e ambientais) e recomendações e diretrizes de reporte e performance, entre outros. Contamos, ainda, com a verificação do processo por terceira parte independente (ERM Brasil Ltda.), obtendo parecer favorável.

Mensagem do Conselho de Administração

Somos um banco pleno de significados para a vida dos brasileiros e do desenvolvimento econômico e social do Brasil. Em seus 81 anos de história, o Bradesco promoveu inclusão bancária, aplicou tecnologia de ponta aos serviços prestados à sociedade, e, principalmente, lançou conceitos inovadores por meio de um modelo de gestão e de fazer negócios focado na democratização do atendimento, na escala de atuação e pulverização de riscos.

Nessa trajetória, marcamos presença em todas as regiões do Brasil com o objetivo de oferecer conveniência à vida financeira das famílias. Seja por serviços de cobrança automatizados ou por proporcionar a transferência imediata de recursos entre contas separadas por longas distâncias geográficas, a palavra de ordem adotada foi modernidade e eficiência a serviço de clientes e usuários.

A capacidade de fazer crédito foi um fio condutor da nossa história. Os empréstimos proporcionaram mais qualidade de vida às famílias, viabilizaram novos empreendimentos e impactaram no crescimento das empresas e, na ponta final, nos indicadores de crescimento do País.

O Bradesco cresceu junto com os clientes. Dessa simbiose, ajudamos o desenvolvimento do Brasil. O País se tornou uma potência de economia diversificada, empreendedora, tecnológica e moderna.

Estamos em um novo ciclo desafiador. Vivemos uma etapa sem precedentes de transformações culturais e tecnológicas, o que promove mudanças de valores e comportamentos individuais.

É um ciclo que surpreende pela velocidade e sequência de fatos novos que mudam parâmetros e quebram paradigmas. Alguns exemplos dessa era de eventos intensos são o surgimento da inteligência artificial e as crises humanitárias resultantes das mudanças climáticas.

É natural que desse processo derive uma nova identidade da sociedade. Percebemos que a população está mais cosmopolita e com ambições objetivas e aceleradas de crescimento e prosperidade. O gosto ficou sofisticado e global. Ganhou espaço em nossa cultura a valorização do trabalho, o crescimento individual pelo mérito e a acumulação de conhecimento.



O brasileiro está confortável nessa nova posição e tem confiança em relação ao que ele representa no mundo. Não tem receio de apresentar suas aspirações e desejos sobre o que quer conquistar.

No sistema bancário, os meios digitais mudam a maneira de viver dos clientes. Consumir, pagar contas e fazer investimentos foram ressignificados.

É, portanto, um momento que se encaixa à perfeição ao ciclo atual do Bradesco, que busca exercer na prática todo o seu legado de experiências positivas junto aos clientes ao longo de décadas.

O padrão se baseia em aplicação tecnológica robusta, chegando recentemente ao início da assistência virtual com aplicação da inteligência artificial, a Bia – Bradesco Inteligência Artificial.

Estamos preparados para esse novo tempo de descobertas, e posicionados de forma consistente para essa fase de transformações que se inicia.

Outra face desse momento de mudanças é o respeito e compromisso com regras dos princípios ESG. A sustentabilidade é um dos pilares da nossa estratégia corporativa.

Na agenda climática, seguimos comprometidos em descarbonizar o nosso portfólio. Em governança, os princípios éticos estão na base da condução dos negócios. Sempre acreditamos na educação como essencial para o desenvolvimento do País. Temos orgulho da Fundação Bradesco, que, desde 1956, leva educação para crianças e jovens em todo o Brasil. São 40 escolas instaladas em regiões de vulnerabilidade socioeconômica, além de projetos educacionais como a Escola Virtual, que somados, beneficiaram mais de 2,4 milhões de alunos.

Ao longo de 2023, conduzimos o processo de sucessão da posição de CEO com o propósito de iniciar esse ciclo de projetos e objetivos que vão nos redefinir para os próximos anos. Temos convicção plena no êxito do processo de transformação e mudanças liderado pelo executivo escolhido, o Marcelo Noronha.

O cenário econômico nos dá confiança para seguir investindo no Brasil. Os caminhos são positivos, seja na renda fixa ou no posicionamento de longo prazo na renda variável. Há alternativas em todos os setores para o lançamento de novos investimentos produtivos ou ações de empreendedorismo. Se o mundo apresenta doses de incerteza, sabemos que é nas incertezas que encontramos as boas oportunidades. E o Brasil e suas empresas são seguramente uma delas.

Agradecemos a todos pela confiança.

Convidamos à leitura desse relatório que detalha a nossa estratégia e iniciativas realizadas ao longo de 2023.

Boa leitura!

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Presidente do Conselho
de Administração

Mensagem da Presidência

Sinto gratidão pela oportunidade de assumir o cargo de CEO do Bradesco.

Tenho plena consciência da enorme responsabilidade.

O Bradesco, em seus 81 anos de história, tem uma trajetória marcada por evolução e transformação, sempre buscando a vanguarda do setor financeiro brasileiro.

2023 foi desafiador, e entendemos que 2024 será um ano de transição e de transformação no Bradesco.

Em fevereiro, anunciei o nosso plano estratégico. O seu objetivo é simplificar a operação e o modelo de gestão, proporcionando mais autonomia e agilidade na tomada de decisões. Ele foi estruturado a partir de um diagnóstico minucioso que correlacionam o mercado com as métricas do Bradesco. Seus movimentos estão estruturados para se desdobrar em diferentes iniciativas inovadoras ao longo dos próximos anos.

A ambição será competir no curto e longo prazos, com uma abordagem direta e acelerada. São dez temáticas-chave que alinham nossas ações e que reforçam nossos compromissos fundamentais.

Temos predicados para apontar um cenário benigno para o Bradesco.

Encerramos 2023 com 71 milhões de clientes. Estamos no top 2 em praticamente todos os segmentos de clientes. Temos um universo relevante de clientes investidores no segmento de alta renda, com perfil de afluentes.

Nosso empenho é aprimorar nossa proposta de valor e nosso share of wallet.

No varejo, estendemos a presença nacional com o Bradesco Expresso, a maior rede de correspondentes bancários do sistema financeiro. Ampliamos a capacidade de atendimento no segmento massificado a custos bem menores.



O nosso Grupo Segurador é o maior da América Latina, com faturamento superior a R\$ 100 bilhões em 2023. Somos uma das poucas empresas financeiras que soma dois negócios de participação relevante no mercado, banco e seguro, de forma coordenada e orgânica.

Buscamos os melhores investimentos em tecnologia e inovação. É extensa a lista de ações que nos colocam como um dos bancos que mais investe em tecnologia no Brasil e no mundo, como no caso da aquisição, há várias décadas, do primeiro computador de grande porte na América Latina.

Fazendo um corte no tempo para os dias atuais, iniciamos a aplicação da tecnologia de inteligência artificial no atendimento dos clientes por meio da assistente virtual BIA.

Investimos de forma intensa para acelerar a transformação em TI e migração para cloud, aumentando a produtividade e os ganhos no nosso time-to-market.

A gestão de risco é preocupação central em nosso modelo de negócio. Gerir riscos é parte fundamental da nossa atividade e, por isso, valorizamos uma governança sólida que envolva os funcionários de todos os níveis, desde as áreas de negócios até a alta liderança.

À frente de todo esse processo estão pessoas, nossos funcionários. O plano estratégico prevê o desenvolvimento de talentos e seu engajamento no relacionamento com os clientes.

É para a sociedade que atuamos.

Como declarado em nosso propósito, reafirmamos nosso papel de contribuir com um futuro mais sustentável, garantindo assim o crescimento e a perenidade da nossa Organização.

Nesse sentido, enfatizo o papel da Fundação Bradesco, um projeto social pioneiro que nos enche de orgulho e reflete nosso compromisso com a inclusão social. Com 68 anos de atuação, levamos educação para crianças e jovens em todo o Brasil, com um investimento de R\$ 9,5 bilhões nos últimos 10 anos.

É um legado que reforça o protagonismo na implementação das melhores práticas de mercado. Somos reconhecidos no anuário de sustentabilidade da S&P Global, figurando entre as dez principais instituições do setor bancário no mundo com boas práticas no âmbito ESG.

Temos nos mobilizado no enfrentamento de um dos principais desafios globais do nosso tempo, as mudanças climáticas. Apoiamos iniciativas para uma economia de baixo carbono, inclusiva e resiliente.

Temos um legado de muito orgulho e conquistas. Ao longo de oito décadas, acumulamos credenciais que nos destacam como um dos principais bancos do Brasil.

Acreditamos firmemente que o futuro será alicerçado sobre uma base sólida de integridade, transparência e sustentabilidade.

Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos os nossos funcionários

pela dedicação ao longo de 2023. Seu compromisso com a excelência é o pilar que sustenta o sucesso.

Agradeço também a todos os acionistas, investidores, parceiros e clientes, que fazem parte dessa trajetória, pelo apoio contínuo e confiança em nossa visão de futuro.

Estamos focados, engajados e felizes em juntos, superar os desafios e alcançar novas conquistas.

Saiba mais sobre nosso desempenho financeiro, estratégias, avanços e iniciativas de sustentabilidade, bem como os principais fatores de risco e oportunidades ao longo deste relatório.

Boa leitura!

Marcelo Noronha
Diretor-Presidente

Principais números



Foco no cliente

71,1 milhões
de clientes

7.388
pontos de atendimento
(agências + PAs/PAEs
+ unidades de negócio)

38,1 milhões
de correntistas

38.264
Bradesco Expresso
(correspondentes
bancários)



Nossas pessoas

86,2 mil
funcionários

51%
mulheres

29%
pessoas negras

2.497
estagiários



Sustentabilidade

Pelo 6.º ano consecutivo, fomos incluídos no Sustainability Yearbook, da S&P Global, **entre os 10% melhores avaliados do setor bancário global em práticas sustentáveis**

Desde 2021, destinamos
R\$ 227 bilhões
a **negócios sustentáveis**,
alcançando 90,8% da meta
estabelecida para 2025

US\$ 250 milhões
captados com a IFC para
impulsionar APLs de
indústria criativa no Norte
e Nordeste



Inovação e tecnologia

+ de 2 bilhões
de interações com
os clientes desde o
lançamento da BIA
(Bradesco Inteligência
Artificial)

98% de todas as
transações do Banco
foram feitas em
canais digitais



Finanças

R\$ 16,3 bilhões
de lucro líquido
recorrente

R\$ 877,3 bilhões
de carteira de crédito
expandida

R\$ 106,6 bilhões
de faturamento no
Grupo Bradesco
Seguros



Fundação Bradesco

R\$ 894 milhões
investidos em 2023

42 mil
alunos beneficiados

2 milhões
de alunos beneficiados
pela Escola Virtual

40 escolas próprias
nos 26 Estados
brasileiros, incluindo
Distrito Federal

Cenário Macroeconômico

A atividade econômica surpreendeu positivamente em 2023, graças à contribuição positiva do agronegócio e do setor exportador, além do bom desempenho do mercado de trabalho.

O ambiente externo foi caracterizado pelo aumento dos riscos geopolíticos – especialmente por conta das guerras na Ucrânia e no Oriente Médio – e do aumento das incertezas com relação à condução da política monetária nos países desenvolvidos. Em especial, a atividade econômica se mostrou mais resiliente e a inflação mais persistente do que o esperado nos Estados Unidos, apesar da alta expressiva do juro ao longo do ano passado.

Este contexto levou o Federal Reserve a postergar o início do ciclo de corte de juros nos EUA, com efeitos adversos sobre o apetite ao risco no mercado internacional, inclusive sobre mercados emergentes.

Com relação ao cenário doméstico, o consumo deve, mais uma vez, ser o impulsor de crescimento, assim como o setor exportador. Assim, projetamos crescimento real do PIB de 2,5% em 2024, ante 2,9% em 2023. A desaceleração se deve principalmente à menor contribuição do setor agrícola, que enfrenta condições climáticas mais adversas em 2024.

Nossa expectativa é de crescimento do nível de emprego e da massa de rendimentos ao longo de 2024, além de uma melhora gradual das condições de crédito e da

confiança, fatores que devem impulsionar o consumo das famílias, o investimento das empresas e a construção civil.

A inflação deve manter sua trajetória de convergência rumo à meta, refletindo a queda de custos em diversos setores e os efeitos defasados da política monetária. Projetamos IPCA de 3,6% em 2024, ante 4,6% em 2023.

A queda da inflação deverá permitir ao Banco Central do Brasil continuar o corte de juros, mesmo com o cenário externo mais adverso, levando a taxa básica de juros da economia para 9,50% até o final do ano.



Quem somos

Somos um dos maiores grupos financeiros do Brasil, com uma história marcada pela inclusão, pioneirismo, inovação e expansão.



A Organização Bradesco

Em 1943, nasceu o Banco Bradesco S.A., inovador e inclusivo, se diferenciava dos demais bancos da época com seu posicionamento de servir o pequeno comerciante, o funcionário público e as pessoas de posses modestas.

Em 2023, completamos 80 anos de uma história, guiada pela determinação em oferecer serviços e produtos bancários a todos os cidadãos, em todo o território brasileiro: um banco de portas abertas.

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



Propósito

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



Valores

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



Principais produtos e serviços:

Contas e outros

- contas (corrente, poupança etc.)
- cartões de débito e crédito
- transferências e pagamentos
- saques e depósitos
- câmbio

Empréstimos e financiamentos

- crédito pessoal
- crédito consignado
- crédito imobiliário
- crédito rural
- repasses
- microcrédito
- consórcio
- financiamento de veículos
- *leasing*

Investimentos

- poupança
- fundos de Investimento
- CDB
- gestão e administração de recursos de terceiros
- *advisory*
- *wealth management*

Poder público

- soluções para entidades governamentais
- financiamento de obras públicas
- gestão financeira para órgãos públicos

Banco de investimento e mercado de capitais

- assessoria financeira
- emissão de títulos
- *underwriting*
- gestão de ativos
- financiamento de projetos
- *trading* e corretagem

Seguros, previdência e capitalização

- vida e acidentes pessoais
- saúde
- automóveis, ramos elementares e responsabilidade
- resseguros
- plano de previdência complementar
- títulos de capitalização

Linha do tempo

ANOS
1940

Em 1943, o Bradesco é fundado na cidade de Marília (SP).

ANOS
1950

Torna-se o maior banco privado do Brasil, e constrói a sede Cidade de Deus, em Osasco (SP). Cria a Fundação Bradesco, para promover educação gratuita e de qualidade a públicos carentes.

ANOS
1960

Adquire o primeiro computador da América Latina em 1962 e lança o primeiro cartão de crédito do Brasil em 1968, inovando em serviços ao cliente.

ANOS
2000

Expansão significativa com abertura de novas agências e Postos de Atendimento (PAs), além da incorporação de mais de 20 instituições, incluindo vários bancos. Lançamento do Bradesco Expresso, referência no atendimento à população de baixa renda. Também se destaca nos segmentos Corporate, Private e de atendimento às micro, pequenas e médias empresas.

ANOS
1990

Lidera entre os bancos privados do país e avança em digitalização, com Internet e Mobile Banking conquistando milhões de usuários. Suas agências passam a trabalhar online e o autoatendimento se expande.

ANOS
1980

Diversifica para previdência, capitalização e seguros, formando a Bradesco Seguros, e inova com autoatendimento e serviços eletrônicos, como o Telecompras e Telesaldo (atual Fone Fácil Bradesco).

ANOS
1970

Em um cenário econômico favorável, expande crédito e incorpora 17 bancos, registra 1.000 agências em 1978, alcançando os extremos do país.

ANOS
2010

A aquisição do HSBC Bank Brasil S. A. representa um marco, ampliando a base de correntistas e fortalecendo presença em regiões estratégicas. No âmbito digital, destaca-se a criação do Inovabra para fomentar a inovação, adoção de biometria em caixas eletrônicos, lançamento da BIA (Bradesco Inteligência Artificial) em canais digitais e do Next, seu banco digital. Comprometido com o desenvolvimento sustentável, participa da construção dos Princípios para a Responsabilidade Bancária da ONU. e celebrando 60 anos da Fundação Bradesco, referência em inclusão educacional.

ANOS
2020

Focado na expansão digital, adquire o Digio. Fortalecendo sua estratégia junto ao público de alta renda, adquiriu o BAC Florida e lançou o My Account, uma conta internacional digital. Com o objetivo de apoiar seus clientes na transição climática, torna-se o primeiro banco brasileiro a comprometer-se com o Net-zero.

Estratégia

Pautamos nossa estratégia de negócios em atender às expectativas dos clientes, considerando suas necessidades e momentos de vida, com o objetivo de elevar sua satisfação por meio de uma experiência de excelência em todas as interações com a Organização.

Nossa atuação se fundamenta em quatro pilares que sustentam nosso propósito de **criar oportunidades para a realização das pessoas e o desenvolvimento sustentável de empresas e sociedade:**

- **Clientes**
- **Transformação digital**
- **Pessoas**
- **Sustentabilidade**

Plano Estratégico

Em fevereiro de 2024, divulgamos uma atualização na visão estratégica do Bradesco, apresentando um plano que reafirma nossa ambição de **ser um banco completo, rentável e preparado para competir no curto e no longo prazo.**

Com uma abordagem robusta e acelerada, direcionaremos nossa atenção para dez temáticas-chave, alinhando nossas ações às nossas ambições e reforçando nossos compromissos fundamentais.



Ambições

- Banco físico **com custo adequado e focado nos clientes de maior retorno**
- **Eficiência operacional** que garanta competitividade e retorno
- Nova **experiência do cliente em primeiro lugar**
- **Time to Market** mais **efetivo**
- Banco Digital eficiente com **experiência humanizada e IA**
- Captura de maior **share of wallet** nos principais segmentos
- **Cultura de transformadores**

Geração de valor

**PÁGINA INTERATIVA**

Clique nos para ver mais

POR TIPO DE CAPITAL

**Intelectual****Social e de
Relacionamento****Natural****Manufaturado****Humano****Financeiro**

NOSSAS ATIVIDADES

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



Propósito

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

**SAIBA MAIS**entenda o conceito em [Capitais](#).

Governança corporativa

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

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

A robustez da nossa governança e o compromisso ético em todas as nossas decisões e práticas reforçam nossa dedicação em criar valor sustentável para acionistas, investidores, funcionários, clientes e a sociedade.

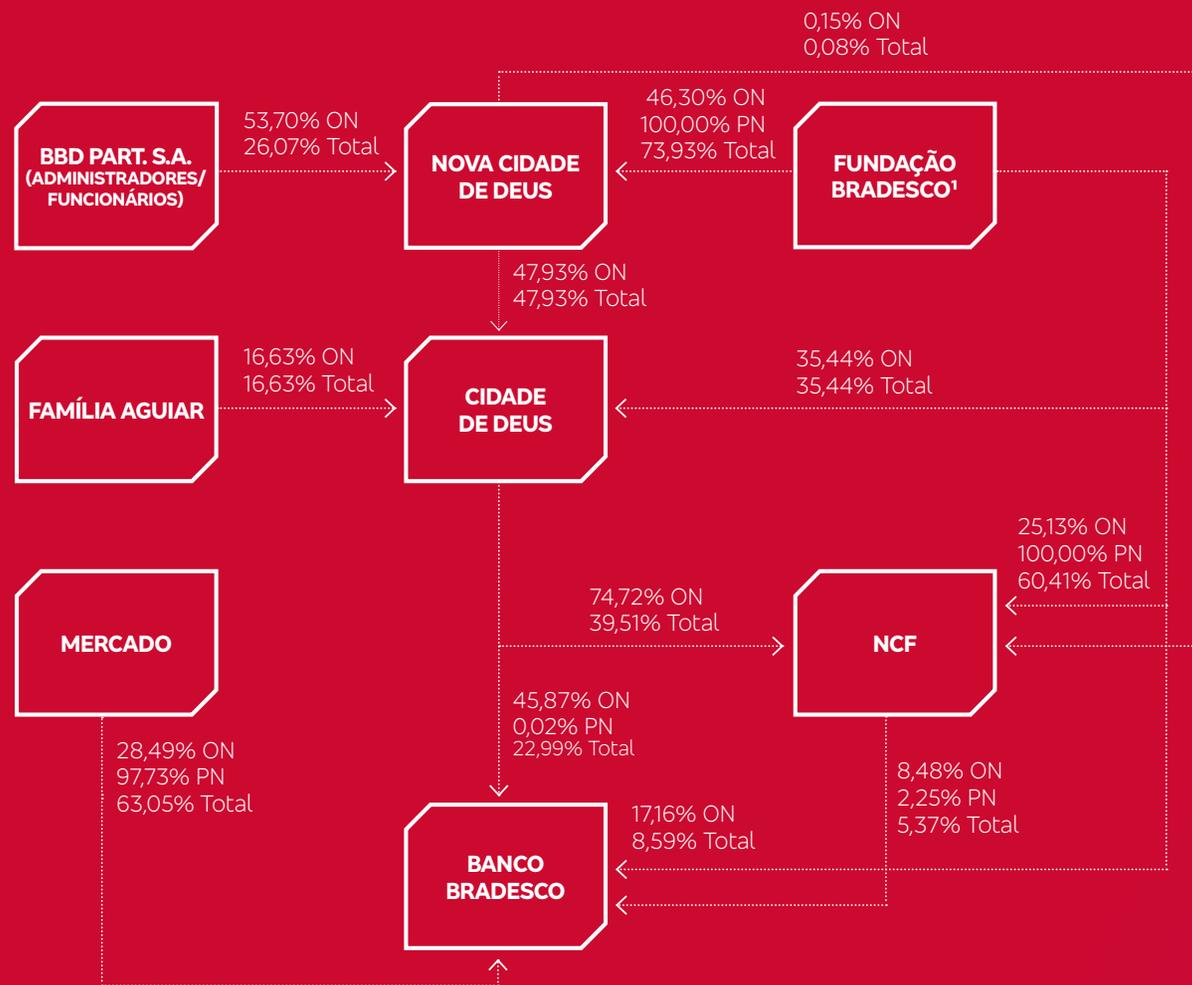
Em fevereiro de 2024, nosso CEO divulgou para o mercado um plano estratégico que traz iniciativas e metas para incremento da lucratividade, retorno e competitividade do banco, bem como uma estrutura que busca acelerar a tomada de decisão na Organização e aumentar a centralidade no cliente. Tudo isso pra tornar nosso banco mais ágil, moderno, competitivo e rentável.



Estrutura acionária

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

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



Data base: 31/12/2023

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

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

SAIBA MAIS
em nosso Estatuto Social.

SAIBA MAIS
em nossa página de Governança Corporativa.

Eventos societários

Em 28 de fevereiro de 2023, como resultado da parceria entre Bradesco e Banco Votorantim, foi celebrado um contrato para formação de uma gestora de investimentos independente, a Tivio Capital. A empresa administra mais de R\$ 42 bilhões e possui R\$ 22 bilhões sob custódia, Christian Egan nomeado *Chief Executive Officer* (CEO).

Em 31 de agosto de 2023, a Atlântica Hospitais e Participações S.A., companhia direcionada ao investimentos em hospitais, controlada indireta do Bradesco e da Bradseg Participações S.A., integrante do Grupo Bradesco Seguros, celebrou com o Hospital Santa Lúcia S.A. e seus atuais sócios um Acordo de Investimento para aquisição de 20% do capital social, com objetivo de ampliar sua operação na região Centro-Oeste, com presença no Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul.

Em 21 de dezembro de 2023, a Atlântica Hospitais e Participações S.A., companhia direcionada ao investimento em hospitais, controlada indireta do Bradesco e da Bradseg Participações S.A., integrante do Grupo Bradesco Seguros, celebrou um Acordo de Investimento com o Hospital Mater Dei S.A. para o desenvolvimento e operação de um novo hospital no bairro de Santana, em São Paulo.



Estrutura de governança

Nossa estrutura de governança corporativa segue as melhores práticas de mercado e é constituída por um conjunto de princípios, políticas e regulamentos que regem o nosso processo de gestão, para alinhar e proteger os interesses de nossos funcionários, administradores e acionistas, bem como promover nossos valores e cultura.

ASSEMBLEIA DE ACIONISTAS

Responsabilidades: órgão máximo de governança, delibera sobre os nossos negócios e elege integrantes do Conselho de Administração. Suas reuniões podem ser ordinárias ou extraordinárias, sempre convocadas com no mínimo um mês de antecedência.

CONSELHO FISCAL

Responsabilidades: fiscaliza os atos dos administradores, opina sobre o relatório anual da administração e propostas de modificação do capital social, planos de investimento ou orçamentos de capital e distribuição de dividendos, além de denunciar fraudes, erros ou crimes aos órgãos da administração e analisar as demonstrações financeiras trimestralmente.

Eleição: pelos acionistas, sendo dois eleitos por acionistas minoritários, com mandato único de um ano.

Composição: cinco membros efetivos e cinco suplentes.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Responsabilidades: estabelece a estratégia corporativa e revisa os planos e políticas de negócios, além de supervisionar e monitorar a Diretoria Executiva, elegendo e destituindo seus membros. Reúne-se ordinariamente doze vezes ao ano e, extraordinariamente, quando necessário. Seu presidente é um membro externo, sem função executiva na Organização.

Eleição: pela Assembleia de acionistas, com mandato de dois anos e reeleição permitida.

Composição: 11 membros, dos quais quatro são independentes (36%).

AUDITORIA INTERNA

Responsabilidades: avalia os processos, a fim de contribuir para a mitigação dos riscos e para a eficácia dos Controles Internos, em aderência às Políticas, Normas e Regulamentações Internas e Externas. Atua de maneira autônoma e independente junto aos comitês estatutários e não estatutários. Está pautada por padrões do Institute of Internal Auditors (IIA) e pelas melhores práticas nacionais e internacionais. Abrange serviços de auditoria/inspeção (avaliações no contexto de produtos e serviços, projetos, tecnologia da Informação, rotinas e/ou negócios), exames específicos (fatos ou situações oriundas de demandas, ocorrências, denúncias etc.), monitoramento (aferições de indicadores de risco) e consultoria (aconselhamento e serviços relacionados) no âmbito da Organização Bradesco e, quando aplicável, de terceiros/fornecedores.

COMITÊS

Auditoria – acompanha as práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações contábeis e a efetividade da auditoria independente.

Remuneração – condução da política de remuneração dos administradores.

Riscos – gerenciamento de riscos e de capital.

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

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

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

Estratégico – suporte à gestão estratégica.

DIRETORIA EXECUTIVA

Responsabilidades: traça e monitora a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração.

Eleição: nomeada pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, permitida a reeleição, e os cargos de presidente do Conselho e de diretor-presidente não podem ser ocupados pela mesma pessoa.

Composição: um Diretor-Presidente, seis Diretores Vice-Presidentes e doze Diretores Executivos.

COMITÊS EXECUTIVOS

Auxiliam a Diretoria Executiva em suas atribuições e cada um tem seu próprio Regimento.

SAIBA MAIS

» Clique nos links do infográfico para conhecer os regimentos e composição dos órgãos e o perfil dos membros.

DIVERSIDADE NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

TOTAL DE MEMBROS



MEMBROS INDEPENDENTES 36%

GÊNERO



18%



82%

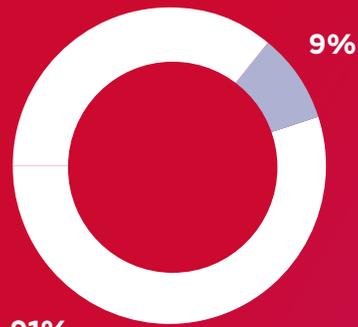
FAIXA ETÁRIA



100%

● Acima de 50 anos

COR*



91%

● Amarela
● Branca

*Baseada em autodeclaração.



SAIBA MAIS

sobre o perfil do Conselho em anos anteriores na Planilha de Indicadores ESG.



Nomeação, avaliação e sucessão

Em nossa [Política de Nomeação e Sucessão de Administradores](#), prevemos diretrizes para a indicação de conselheiros e diretores.

Nela, estabelecemos que sejam respeitados no processo a disponibilidade de tempo e aspectos de diversidade, como gênero, etnia, cor, idade, estado civil, orientação sexual, escolha religiosa, condição física ou classe socioeconômica, além de experiência e competências técnicas e comportamentais. As nomeações seguem leis, normas e regulamentos aplicáveis, alinhando-se às nossas políticas e práticas para sustentar a longevidade e sucesso da Organização.

O processo anual de avaliação do Conselho de Administração é conduzido por uma entidade independente, avaliando o Conselho e os seus membros, individualmente e coletivamente. Os critérios de avaliação incluem experiência, competências, liderança e comunicação e capacidade decisória. Cada membro realiza autoavaliações, avaliações dos pares e do Conselho enquanto órgão, com resultados individuais mantidos em confidencialidade e resultados coletivos discutidos no colegiado. O Diretor-Presidente e os diretores são avaliados pelo Conselho trimestralmente, facilitando a identificação das pontos fortes e áreas a melhorar, orientando feedbacks e seleção de candidatos para futuras nomeações ou reeleições, entre outras providências.

Alterações estatutárias relevantes

Em março de 2024, a Assembleia de Acionistas aprovou as alterações estatutárias propostas pelo nosso Conselho de Administração, sendo que algumas delas possibilitarão mudanças relevantes em nossa governança. Destacamos:

- atribuição expressa ao Conselho de Administração para deliberar sobre transações com partes relacionadas, de acordo com a legislação e com as políticas e normas internas já existentes e aplicáveis ao Bradesco;
- flexibilização das regras para candidatos à Alta Liderança, tornando elegíveis profissionais que não sejam parte do quadro funcional da Organização para compor a Diretoria e profissionais com tempo de Organização inferior a dez anos, à Diretoria Executiva
- diminuição dos números mínimo e máximo de membros que comporão a Diretoria, de 83 a 108 para 60 a 100, bem como redução de cargos e alteração de suas nomenclaturas, refletindo em menor hierarquização, maior celeridade nas tomadas de decisões, fluidez na comunicação e maior autonomia das lideranças.

A avaliação individual dos Administradores se baseia no desempenho pessoal, conforme suas funções, e da respectiva área de atuação, incluindo indicadores de gestão ESG e o posicionamento do Bradesco nos principais índices e *ratings* de sustentabilidade.

SAIBA MAIS



na [avaliação dos membros do CA](#) em nosso [Formulário de Referência](#) em [Comitê de sucessão e nomeação](#) e em [Currículo dos conselheiros](#).

Remuneração

A estrutura de remuneração de nossos administradores busca garantir seu alinhamento aos interesses de nossos stakeholders, considerando indicadores de desempenho, dentre eles critérios de aspectos ESG na tomada de decisão, para equilibrar resultados financeiros de curto-prazo com a criação de valor de longo prazo.

Para isso, nossa [Política de Remuneração dos Administradores](#) estabelece os critérios para que a remuneração incentive comportamentos íntegros e éticos, e não incentivando comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotadas.

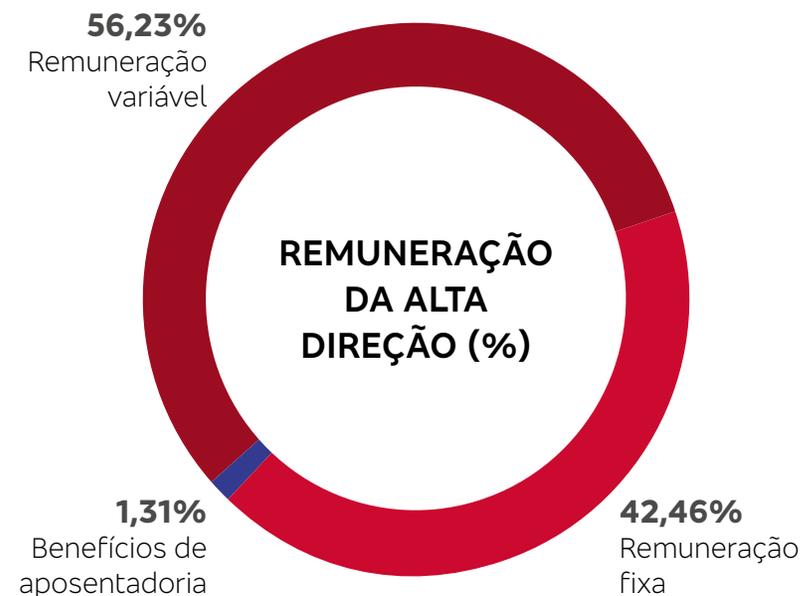
Parte integrante dessa política é a remuneração variável, à qual são elegíveis os membros do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e da Diretoria. Baseia-se em metas corporativas, incluindo objetivos ESG, e estipula que 50% do montante seja destinado à aquisição de ações, que ficam indisponíveis e são liberadas em três parcelas anuais e consecutivas, vinculadas ao desempenho organizacional.

As metas corporativas, que precisam ser atingidas para que haja distribuição de remuneração variável, consideram indicadores como:

- Return On Equity – Ajustado (ROAE), ou retorno sobre patrimônio
- Índice de Satisfação de Clientes Global
- Índice de Basileia – Nível I
- Índice de Eficiência Operacional (IEO)
- Dimensões social e ambiental (incluindo a agenda climática) dos índices de mercado
- Índice de Cobertura

Em relação à remuneração fixa, o montante global é proposto ao Conselho de Administração, pelo Comitê de Remuneração, que delibera e submete à aprovação da Assembleia Geral.

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



SAIBA MAIS sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

Por meio dos órgãos de governança internos, engajamos nossa alta liderança sobre as questões que possam ter impacto nos negócios, na sociedade e no meio ambiente. Nessas reuniões, debatem e aprovam propostas e planos de ação voltados à implementação de iniciativas relacionadas a esses impactos, que incluem a agenda climática, inclusão financeira, mitigação de riscos sociais e ambientais, entre outros.

Além dos fóruns internos, nossos administradores anualmente participam de eventos nacionais e internacionais, que abordam tendências e desafios socioambientais e climáticos, além de temáticas relevantes ao setor financeiro.

Gestão de riscos

Estrutura de gestão de riscos

Reconhecemos a importância de uma forte cultura de risco e contamos com uma governança sólida que envolve todos nossos funcionários na gestão de riscos, abrangendo todos os níveis hierárquicos, desde as áreas de negócios até a Alta Liderança. O acompanhamento ocorre em várias instâncias, até o nível do Conselho de Administração.

Nossa estrutura de gerenciamento de riscos e de capital está em conformidade com as normas do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (BCB), e mantém alinhamento com as melhores práticas de gestão. Suas diretrizes básicas de atuação são revisadas, no mínimo, uma vez por ano pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários no Portal Corporativo.

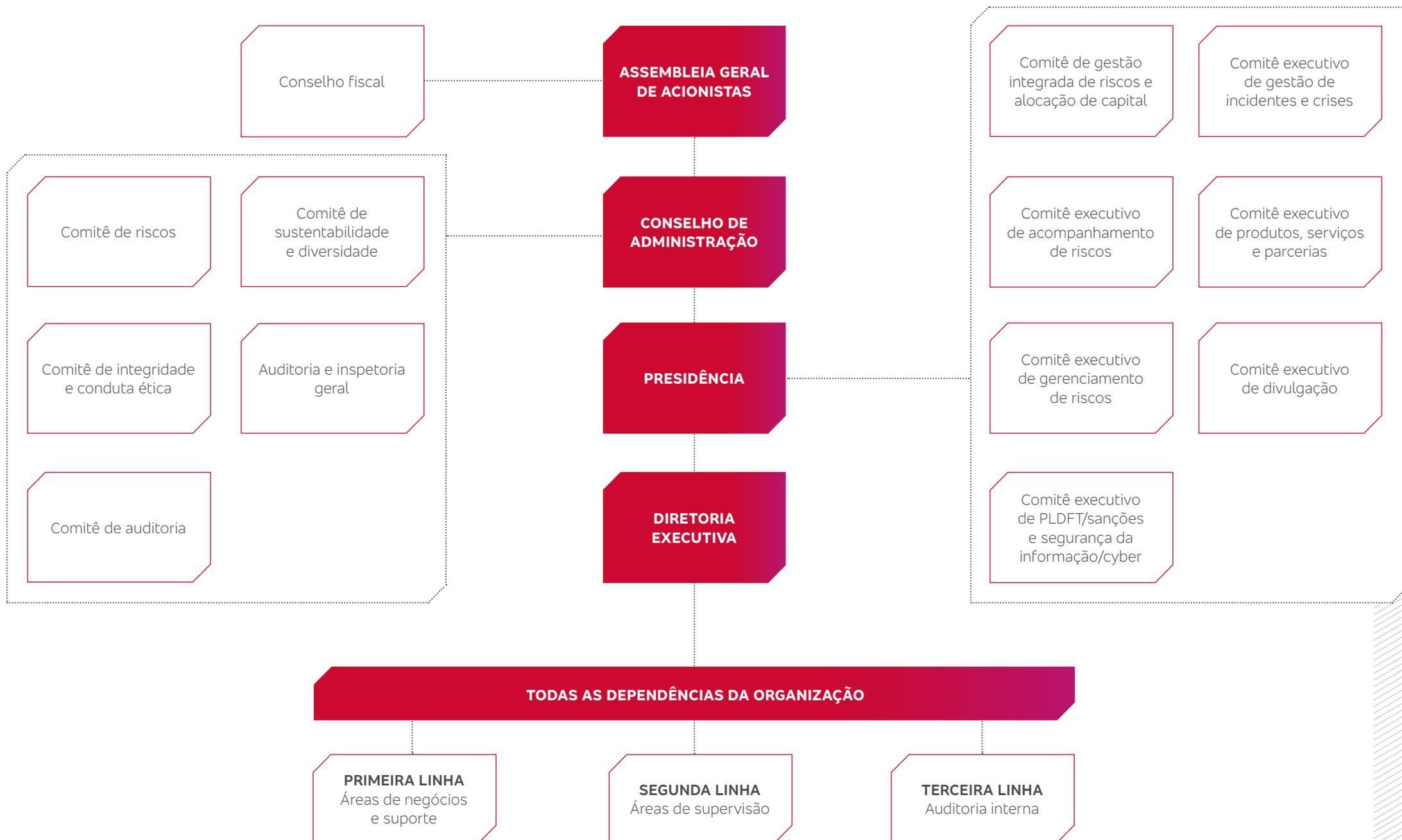
Dentro dessa estrutura, comissões, comitês e áreas fornecem suporte à tomada de decisões da alta liderança, e mantemos Comitês ligados à Presidência com um olhar dedicado aos riscos.

Além disso, possuímos o Comitê Executivo de Produtos, Serviços e Parcerias, e os Comitês Executivos das áreas de negócios que, entre suas atribuições, sugerem os limites de exposição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação a serem submetidos para avaliação do Comitê de Riscos e do Conselho de Administração.

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

A gestão de riscos é um pilar fundamental do setor financeiro e, por isso, é integrada desde o início do percurso profissional dos nossos funcionários. Eles participam de treinamentos obrigatórios que cobrem tópicos cruciais como segurança cibernética, compliance, risco operacional e reputação, entre outros. Exemplos desses treinamentos incluem cursos sobre Conceitos de Gestão de Riscos, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Introdução à Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo, Atendimento ao Cliente Potencialmente Vulnerável, entre outros.





Modelo de gestão

O gerenciamento de riscos é percebido como altamente estratégico em nossa Organização, especialmente diante da complexidade crescente dos produtos e serviços financeiros e da expansão global de nossos negócios.

O dinamismo dos mercados exige que adotemos processos e modelos de gestão que fomentem o aperfeiçoamento contínuo desta atividade.

Para isso, implementamos um controle corporativo dos riscos que é tanto integrado quanto independente, valorizando o processo decisório colegiado. Estamos empenhados em desenvolver e aplicar metodologias, modelos e ferramentas avançadas para a mensuração e controle dos riscos, assegurando a robustez e resiliência da nossa gestão.

Dispomos de uma área especializada e competente focada em gerenciar proativamente os riscos e controles, assegurando que se mantenham dentro dos limites aceitáveis pela Organização.

Identificamos e avaliamos os riscos e controles, elaborando mapas de riscos que são atualizados com revisões periódicas temáticas, cujos resultados são incorporados a esses mapas.

Seguimos processos bem definidos e empregamos tecnologia adequada ao nosso porte e estrutura organizacional, à complexidade dos produtos e serviços oferecidos, ao nosso perfil de risco e ao modelo de negócio, nos termos da Resolução CMN nº 4.968/21.



MELHORIAS IMPLEMENTADAS AO LONGO DE 2023 EM NOSSO PROCESSO DE GESTÃO DE RISCO E CAPITAL

1

Revisão do mapa de riscos

Proporcionando maior integração e convergência com as dimensões e indicadores do Apetite a Riscos (RAS).

3

Fortalecimento da declaração de apetite a riscos

Revisão de limites e substituição de indicadores para melhor acompanhamento do Risco de Crédito e inclusão das dimensões de Segurança Cibernética e dos Riscos Social, Ambiental e Climático.

2

Risco socioambiental e climático

Otimização de ferramenta de geoprocessamento para análise de concessão de crédito e garantias imobiliárias, bem como aprimoramento da avaliação de ESG de *Private Equity* e das metodologias de testes de estresse, incorporando os impactos de riscos climáticos físicos.

4

Reestruturação da segunda linha de gestão de riscos

Criação da área de Gestão Corporativa de Riscos, com objetivo de centralizar temas relacionados à Integração de Riscos, Estratégia e Governança. Criação de departamento para avaliação independente de modelos. Junção das áreas de Controles Internos e Compliance para maior convergência e sinergia dos trabalhos.



Adequação do capital

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

De acordo com as diretrizes do Banco Central do Brasil, divulgamos anualmente os resultados da avaliação da importância sistêmica global (laisg), calculada em bases consolidadas. Esta avaliação determina o requerimento adicional de capital para as Instituições Financeiras Sistemicamente Importantes em Nível Global (G-SIB). Em 27 de novembro de 2023, o Conselho de Estabilidade Financeira (FSB) anunciou a lista dos 29 bancos que se enquadraram nessa classificação, sem incluir instituições brasileiras.

Embora não sejamos classificados como uma Instituição Sistemicamente Importante em nível global e não estarmos sujeitos às faixas de exigência adicional de capital do processo G-SIB, somos reconhecidos localmente como um Banco Doméstico Sistemicamente Importante (D-SIB).

Realizamos o gerenciamento da suficiência de capital e da liquidez visando dois propósitos centrais: cumprir os

requisitos mínimos regulatórios do Banco Central e alcançar os níveis de apetite a riscos (buffers) definidos e aprovados pelo Conselho de Administração. Nesse contexto, aplicamos testes de cenários de estresse que contribuem para a calibração e definição desses *buffers*.

Na elaboração do plano de capital, integramos variáveis como ameaças, oportunidades, metas de crescimento e de participação de mercado, riscos diversos, entre outros. Essas projeções são desenvolvidas para um horizonte mínimo de três anos, com monitoramento contínuo. Além disso, nosso Plano de Recuperação inclui ações de capital e liquidez em conformidade com a Resolução nº 4.502/16, do Conselho Monetário Nacional (CMN).

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

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

O índice de Basileia Nível I (composto pelo capital principal, como patrimônio líquido e reservas) é, inclusive, métrica com efeito na remuneração variável dos administradores.

Em 2023, o Bradesco alcançou índice de Basileia Nível I de 13,2%, melhora de 0,8 p.p. versus o ano anterior e superior ao exigido pelo Acordo de Basileia, que determina um índice de, no mínimo, 11%.

Principais riscos

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

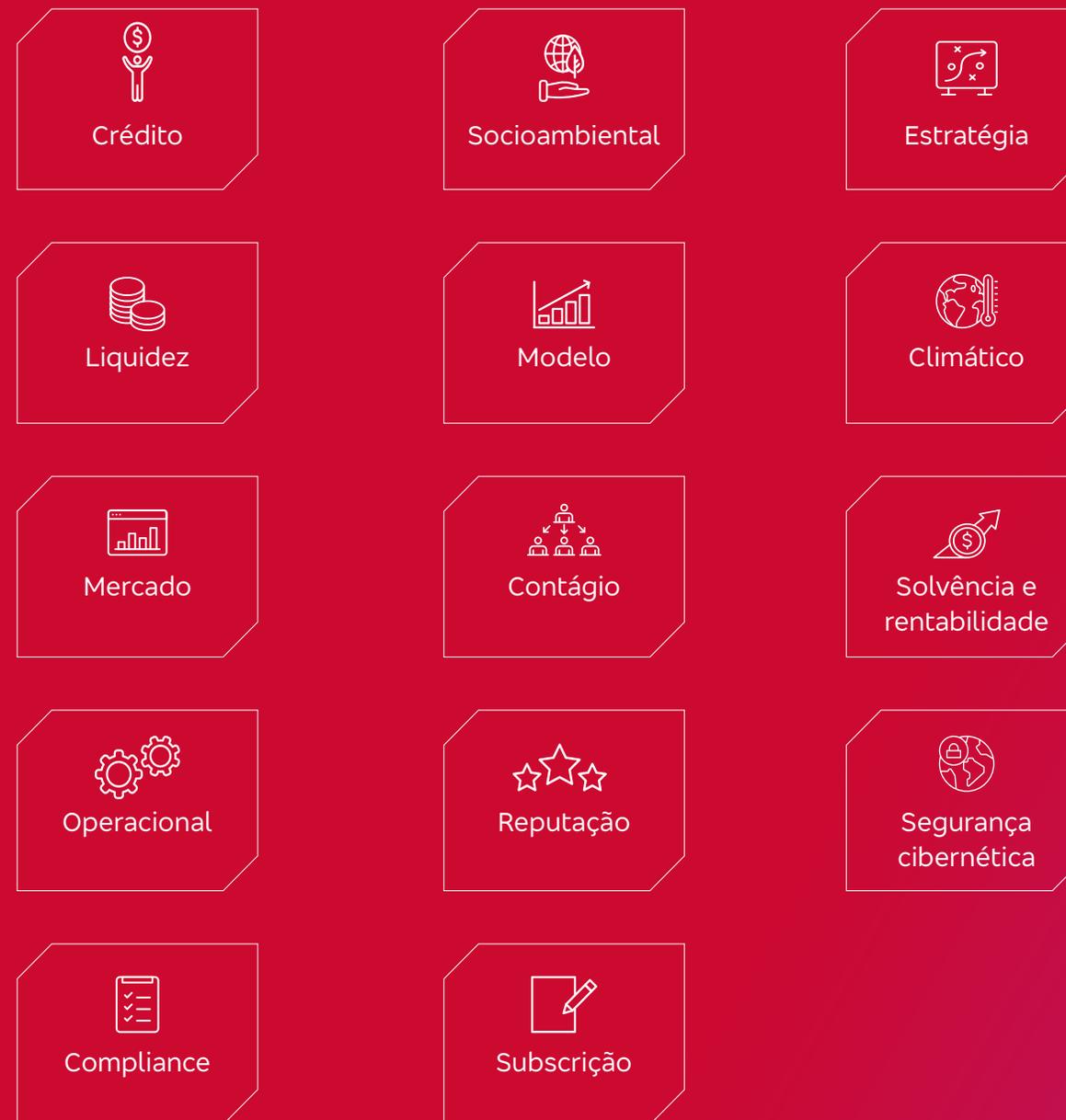
Em 2023, revisamos nosso mapa de riscos, considerando nossos aprendizados e experiência dos últimos cinco anos. A partir dessa revisão, incluímos nele os riscos de solvência e rentabilidade.

Também atualizamos demais pontos do mapa de riscos: operacional, de liquidez, de crédito, de mercado, de estratégia, de reputação, climático e socioambiental.

Reportamos os mapas de riscos mensalmente aos diretores dos departamentos e, semestralmente, aos diretores executivos, contendo informações de todos os riscos, fragilidades e planos de ação.

Periodicamente, reportamos os riscos residuais “Muito Alto” e “Alto” aos Comitês de Riscos para ciência ou aprovação, conforme governança descrita em nossa Norma do Sistema de Controles Internos.

Além disso, anualmente, enviamos relatório ao Conselho de Administração e ao Comitê de Auditoria (COAUD), consolidando as avaliações e suas conclusões.



Riscos emergentes

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

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

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



Moedas digitais emitidas por bancos centrais (CBDCs)

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

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

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

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

- possível criação e emissão de moedas privadas (**stablecoins**) globais de varejo, representando um potencial risco para a soberania das moedas de estados e nações;
- a criação dos **projetos de CBDCs** de atacado e varejo dos principais bancos centrais (**China, Zona do Euro, EUA, Inglaterra, Suécia, Brasil** etc.);
- o avanço do **estudo** e de **projetos de CBDCs realizados por órgãos internacionais**, como Fundo Monetário Internacional (FMI), Bank of International Settlement (BIS) e empresas privadas e consultorias, como Visa, Mastercard, IBM, R3, G+D, Idemia, Accenture, Ey, Deloitte, KPMG, Bain, BCG, entre outras;
- **oferta de soluções**, como as plataformas Blockchain, pagamentos duais off-line, entre outros.

Neste cenário, a implementação de uma CBDC de varejo doméstico e seu modo de distribuição - que pode ser direta, indireta, híbrida ou intermediada - pode impactar as instituições financeiras, de pagamentos etc. Isso porque pode

acarretar a desintermediação bancária para operações financeiras, o que, por sua vez, pode causar a redução do uso de produtos bancários (conta poupança, corrente, etc.), da diminuição da captação de recursos e a multiplicação da moeda, reduzindo a disponibilidade dos empréstimos.

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

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

O BCB também divulgou o início do projeto-piloto para desenvolver a plataforma do RD, simular as operações realizadas com RD, Real Tokenizado e ativos tokenizados (Tesouro Direto).

No decorrer de 2023, participamos do projeto-piloto com outras instituições financeiras e de pagamentos, e empresas de outros setores, usando a plataforma Hyperledger Besu como base. O BCB também realizou workshops e instituiu um Fórum para assuntos relacionados.

Posteriormente, o projeto foi renomeado para Piloto Drex e a moeda digital, para Drex, seja ela de varejo ou atacado. O relatório com as conclusões do piloto está previsto para junho de 2024.

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

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



Tokenização de Ativos

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

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

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

Graças à transparência, eficiência de custo e acessibilidade que proporciona, a tokenização pode desencadear a criação de um novo sistema de negociação financeira além do ganho na promoção de inovação.

As motivações e objetivos são mundialmente variados, enquanto economias desenvolvidas visam principalmente ganhos de eficiência

econômica, os países emergentes consideram os “tokens” como forma de resolver alguns desafios sociais básicos, como a inclusão financeira.

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

Essa nova economia digital, no entanto, não surge sem questões significantes a serem debatidas como por exemplo, elaboração de um *framework* regulatório pois este é um fator que impede iniciativas de tokenização; escalabilidade, que é um aspecto crucial para manter a eficiência e qualidade do serviço; segurança cibernética que permita transparência e sigilo no *blockchain* sem revelar informações dos mutuários e proprietários de ativos; roubo e perda de tokens; padronização (adoção) e interoperabilidade, dentre outros.

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



Metaverso

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

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

O Metaverso como conceito existe em plataformas blockchain e de forma descentralizada, suas características são: descentralização; direitos de propriedade; identidade auto-soberana; composabilidade; open; propriedade da comunidade; e imersão social.

Nesse contexto, apresenta novas oportunidades às Instituições Financeiras e demais instituições do Sistema Financeiro

Nacional, uma vez que as interações entre os usuários ocorrerão em ambientes que não necessitam de intermediários. E os Bancos precisarão entender como ofertar valor nesse novo ambiente, operando em tempo real, de forma segura e transparente, com baixo custo.

Por outro lado, o metaverso pode impactar modelos de negócios tradicionais, por demandar operações com novos ativos (ativos digitais, NFTs, CBDCs, Stablecoins etc.) e novos produtos e serviços.

Além disso, a infraestrutura deve estar preparada para garantir interoperabilidade com os novos ambientes e ainda mais segurança devido ao aumento da exposição e complexidade dos riscos (Lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, Fraude, Segurança da Informação etc.).

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



Computação quântica

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

Simplifica de forma significativa a complexidade computacional de alguns problemas, apresentando soluções com maior velocidade, incluindo soluções que antes eram impraticáveis.

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

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

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

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

Por outro lado, há riscos potenciais que devem ser observados, como a indisponibilidade da tecnologia por escassez de equipamentos com capacidade de processamento de qubits (substitutos dos clássicos bits), carência de mão-de-obra qualificada, aumento da exposição ao risco cibernético devido à possível quebra dos atuais protocolos criptográficos e

necessidade de migrar para algoritmos criptográficos pós-quânticos, entre outros.

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

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

O BRADESCO NA ERA DA COMPUTAÇÃO QUÂNTICA

Firmamos parceria com a IBM para avançarmos no universo da computação quântica e assegurar a proteção de informações sensíveis, como senhas, dados de clientes e acessos a recursos, nessa nova realidade.

Estamos executando diagnósticos dos nossos sistemas e analisando dados acumulados ao longo de décadas de operação, visando protegê-los com criptografias robustas contra futuros avanços da computação quântica, conhecidas como pós-quânticas.

Inicialmente, concentramos esse esforço nas aplicações de Open Finance, seguidas pela atualização de sistemas e serviços mais antigos. Pretendemos, então, desenvolver uma estratégia para que possamos responder com agilidade e excelência aos potenciais impactos da computação quântica na criptografia tradicional e mapear os esforços necessários para o processo de migração para tecnologias pós-quânticas, além de gerenciar a complexidade e os custos associados.

A IBM é detentora do maior parque de computadores quânticos do mundo, e alguns de seus cientistas contribuem diretamente com o processo de desenvolvimento e avaliação de algoritmos pós-quânticos conduzido pelo Instituto Nacional de Padrões e Medidas (NIST) dos Estados Unidos.

Além da parceria para os serviços de segurança, o Bradesco participa da rede da IBM para testes e experimentos com a tecnologia quântica, interessado, principalmente, na resolução de problemas na avaliação de derivativos, gestão de riscos e portfólios, cenários macroeconômicos, entre outros.

Riscos sociais, ambientais e climáticos

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

Nossa estrutura para gerenciamento desses riscos é composta por diversos fóruns e dependências, que subsidiam o Conselho de Administração, o Diretor-Presidente, o Diretor de Riscos (Chief Risk Officer - CRO) e a Diretoria Executiva. Em 2022, estruturamos uma gerência dedicada aos riscos climáticos, que se consolidou ao longo de 2023.

Estabelecemos em nossa Norma de Risco Social, Ambiental e Climático os procedimentos para identificação, avaliação, classificação e monitoramento desses riscos em diversas atividades como concessão de crédito, incluindo financiamento a projetos, garantias imobiliárias, fornecedores e investimentos.

Conforme o escopo e critérios definidos na norma, avaliamos a concessão de crédito a clientes de setores com potencial impacto socioambiental e exposição de crédito relevante. Para financiamento a projetos, a avaliação é realizada com base no setor econômico e valor do financiamento. A avaliação desses escopos inclui as seguintes etapas:



Atualização do escopo de clientes avaliados

Acompanhamos as variações de nossa exposição e as entradas e saídas de clientes de nossa carteira, a fim de atualizar o escopo de clientes submetidos à avaliação dos riscos social, ambiental e climático.



Metodologia ESG

Aplicado aos clientes, aborda aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), como impacto à biodiversidade e às comunidades tradicionais, violação aos direitos humanos (trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil, exploração sexual etc.), conformidade legal, risco climático inerente ao setor, saúde e segurança ocupacional e responsabilidade social empresarial.



Metodologia setorial

Aplicada no processo de financiamento a projetos, orienta a solicitação dos documentos necessários à avaliação de risco, para cada setor envolvido, como licenças e estudos ambientais.



Pesquisa e análise

Adicionalmente, analisamos estudos ambientais, pesquisas em mídias e bancos de dados, como o Cadastro de Empregadores que tenham submetido

trabalhadores a condições análogas à de escravo; a lista de embargos do Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) e do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio); e cadastros públicos de áreas contaminadas.



Classificação

A partir do resultado da aplicação das metodologias e análise dos documentos e pesquisas, classificamos o cliente ou o projeto conforme seu nível de risco: mínimo, baixo, moderado, alto ou muito alto.



Diretrizes setoriais

Atuamos para garantir que todos esses processos sejam realizados em consonância com as diretrizes setoriais internas, que compreendem medidas impeditivas e restritivas de concessão de crédito em setores econômicos mais sensíveis em decorrência de seus potenciais impactos social, ambiental ou climático.



Cláusulas contratuais

Dispomos de cláusulas contratuais que permitem o vencimento antecipado dos contratos no caso de descumprimento de compromissos e regulamentações ESG.

Somos signatários dos Princípios do Equador, desde 2004, que têm como objetivo garantir que projetos financiados sejam implementados de forma socialmente responsável e reflitam as melhores práticas de gestão ambiental, social e climática previstas nos Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e nas Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.



SAIBA MAIS

no capítulo de [Riscos Climáticos](#) e em nosso [Relatório ESG](#).

Sustentabilidade

Governança de sustentabilidade

A sustentabilidade, integrada à nossa estratégia corporativa, é implementada e monitorada de maneira transversal, apoiada por uma estrutura robusta de governança que nos permite internalizar os aspectos ESG em nossas operações e decisões de negócios, alinhados às expectativas e aos interesses de nossos *stakeholders*.

ESTRATÉGICO	<p>Conselho de administração Define a estratégia e acompanha a performance de sustentabilidade da Organização, em suas reuniões ordinárias, conforme estabelecido em seu regimento.</p> <p>Comitê de sustentabilidade e diversidade Principal órgão de governança do tema, composto por membros do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, incluindo o Diretor-Presidente. O comitê se reúne bimestralmente e é responsável por acompanhar a evolução e implementação da estratégia de sustentabilidade.</p>
	<p>Comissão de sustentabilidade Formado por diretores executivos e diretores de diversas áreas, que se reúne bimestralmente, é responsável por assessorar as decisões do Comitê, propondo estratégias e soluções que promovam a aplicação das melhores práticas de sustentabilidade corporativa às atividades e negócios da Organização.</p>
OPERACIONAL	<p>Área de sustentabilidade É responsável por desenvolver, propor e monitorar a implementação da estratégia de sustentabilidade, assessorando o Conselho de Administração, o Comitê e a Comissão em suas atribuições.</p> <p>Times dedicados São áreas em diferentes estruturas da Organização dedicadas a conectar e disseminar a Estratégia de Sustentabilidade, por meio da gestão de aspectos climáticos, ambientais, sociais e de governança. GRI FS4</p> <p>Grupos de trabalho São profissionais de diferentes estruturas da organização envolvidos no desenvolvimento de projetos de sustentabilidade.</p>

Arcabouço normativo

As diretrizes para gestão dos aspectos sociais, ambientais, climáticos e de governança estão estabelecidas em nossas políticas e normas, dentre as quais destacamos:

» **Política de Sustentabilidade:**

Contempla os princípios que regem a gestão de sustentabilidade corporativa do Bradesco.

» **Norma de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC):**

Descreve as principais diretrizes para a sustentabilidade e responsabilidade social, ambiental e climática do Bradesco, na definição da sua estratégia e na condução dos seus negócios, atividades e processos, destacando as principais linhas de atuação e governança.

» **Norma de Risco Social, Ambiental e Climático:**

Estabelece o escopo da análise de exposição a riscos sociais, ambientais e climáticos em operações com clientes, fornecedores, donatários e empresas investidas, em linha com os princípios de proporcionalidade e relevância definidos pelo Conselho Monetário Nacional.

Estratégia de sustentabilidade

Como uma das maiores instituições financeiras do Brasil, reforçamos o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, por meio das nossas operações e do fomento de negócios e iniciativas que gerem cada vez mais impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

Nossa estratégia de sustentabilidade considera os desafios e tendências locais e globais do tema, em busca de uma performance mais sustentável e alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas, com foco em três principais frentes:



Cidadania financeira

Promover educação e inclusão financeira para alavancar o desenvolvimento socioeconômico



Agenda climática

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



Negócios sustentáveis

Impulsionar negócios de impacto positivo que fomentem o desenvolvimento socioambiental



Agenda climática

Como instituição financeira reconhecemos o nosso potencial no incentivo à alocação de capital em modelos de negócio que contribuam com a redução das emissões de gases do efeito estufa (GEE), fomentando uma economia de baixo carbono nas cadeias produtivas de todos os setores econômicos que apoiamos, reforçando o nosso compromisso com a transição climática.

Nossa atuação na agenda é transversal às áreas e operações da Organização e direcionada por uma governança robusta, integrada às estruturas de sustentabilidade e de gestão de riscos social, ambiental e climático, tendo o Conselho de Administração como instância máxima de reporte e deliberações.

» **SAIBA MAIS**
em nosso [Relatório Climático](#), orientado pela TCFD.

Nossa trajetória na agenda climática

Ao longo dos últimos anos avançamos significativamente na gestão de riscos e oportunidades climáticas relacionadas aos nossos negócios e operações.

Nessa trajetória, assumimos diversos compromissos voluntários e parcerias, fomos protagonistas ao mensurar

e publicar as emissões decorrentes dos empréstimos e financiamentos corporativos da nossa carteira de crédito, em linha com a metodologia da *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) e também fomos o primeiro banco brasileiro a integrar a *Net Zero Banking Alliance* (NZBA), comprometendo-nos a alcançar a neutralidade de carbono em nosso portfólio de crédito e investimentos até 2050, alinhados com os cenários científicos e os objetivos estabelecidos no Acordo de Paris.

Ao longo de 2023, realizamos diversos estudos de mapeamento de cenários de emissões de gases de efeito estufa, avaliação de curvas de descarbonização setoriais em linha com as diretrizes do compromisso Net Zero, além da identificação de oportunidades de transição climática e adequação da gestão dos riscos relacionados às mudanças climáticas, focados no engajamento e na geração de valor para os nossos clientes, avançando em negócios e iniciativas que contribuam com a transição para uma economia de baixo carbono.

Estratégia climática

A agenda climática faz parte da estratégia de sustentabilidade do Bradesco e está estruturada em quatro pilares, dando suporte aos direcionamentos da estratégia corporativa, com foco na resiliência dos negócios.



1 Reduzir e mitigar a geração de gases de efeito estufa em nossas operações e gerenciar a exposição de nossas estruturas operacionais aos riscos climáticos



2 Integrar a avaliação de riscos e oportunidades climáticos, atuais e futuros, nos processos de tomada de decisão e de gestão dos nossos negócios



3 Oferecer soluções financeiras que apoiem padrões de consumo e produção com menor geração de carbono e mais resilientes aos impactos climáticos



4 Promover o engajamento e a conscientização sobre o tema junto aos públicos com os quais nos relacionamos, como funcionários, parceiros, fornecedores, clientes e entidades da sociedade civil

Emissões financiadas

Como instituição financeira, o nosso principal impacto climático é proveniente das soluções que oferecemos aos nossos clientes. Em 2020, fomos o primeiro banco brasileiro a aderir à *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) e, desde então, utilizamos as metodologias disponibilizadas pela norma para cálculo das emissões geradas a partir dos empréstimos do banco e investimentos geridos pela Bradesco Asset¹.

Ao longo de 2023, nosso processo de cálculo de emissões passou por melhorias significativas, resultado da integração

de tecnologias para captura de dados internos, avaliação de compatibilidade de dados financeiros e de inventários de emissões de GEE, além da aplicação da nova base de dados de fatores de emissão da PCAF. Essas mudanças metodológicas impactaram a cobertura da carteira de crédito, as emissões calculadas e o *score* de qualidade em relação aos valores divulgados no ano anterior.

SAIBA MAIS em nosso [Relatório Climático](#), orientado pela TCFD e conheça nossas [emissões operacionais](#).

Emissões financiadas

	Banco Bradesco		Bradesco Asset	
	2021	2022	2021	2022
Valor coberto ² (R\$ bilhões)	387,73	406,05	93,39	125,53
Emissões absolutas - Escopos 1 e 2 (MtCO ₂ e)	10,15	10,64	1,67	2,10
Intensidade de emissões (MtCO ₂ e/R\$ bilhões)	0,03	0,03	0,02	0,02
Cobertura de carteira	95%	94%	100%	100%
Score PCAF	3,81	3,86	1,98	2,25

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

² São descontados da análise os valores referentes a avais e fianças no Banco Bradesco.

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

Estratégia de implementação do compromisso Net Zero

Seguindo os requisitos estabelecidos pelo compromisso *Net Zero Banking Alliance* (NZBA), em 2023, divulgamos nossa primeira rodada de metas para os empréstimos aos setores de carvão mineral e geração de eletricidade e, no início de 2024, divulgamos o respectivo plano de transição. No segundo semestre de 2024, divulgaremos a nossa segunda rodada de metas setoriais.

Cabe pontuar que, na jornada para o estabelecimento destas metas, identificamos grandes desafios referentes à disponibilidade e qualidade de dados, seleção de metodologia para o cálculo de intensidade física dos portfólios, adequabilidade dos cenários de

descarbonização disponíveis aos contextos setoriais brasileiros, entre outros. Nesse sentido, as metas poderão ser atualizadas, para que se mantenham alinhadas ao estado da arte da ciência climática.

Para potencializarmos essa agenda, fazemos parte de grupos de trabalho com outros bancos membros da NZBA, que objetivam o estabelecimento de metas setoriais e o apoio à implementação das diretrizes publicadas no *Guidelines for Climate Target Setting for Banks*, da Unep FI.

SAIBA MAIS Confira nosso [Relatório Climático](#) e o [Plano de Transição](#).

Metas de descarbonização

	Escopo	Métrica	Baseline 2021	Meta 2030	Cenário referência
Geração de eletricidade	Emissões diretas (Escopos 1 e 2)	Intensidade de emissões (kgCO ₂ e/MWh)	56	23 (-59%)	Painel intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC SSP 1-1.9 Brasil)
Carvão	Emissões diretas e indiretas (Escopos 1, 2 e 3)	Emissões absolutas (tCO ₂ e)	7,4 mil	0 (-100%)	-

O *baseline* será revisado no reporte de progresso das metas, seguindo as diretrizes da NZBA.

Riscos climáticos

Com a consolidação da agenda de riscos climáticos, que ganha cada vez mais destaque no setor, aprimoraram-se também as regras de gerenciamento de riscos climáticos.

Essas regras foram determinadas com foco no tratamento da possibilidade de perdas e enfatizam a necessidade de integrar os riscos SAC aos riscos de crédito, mercado, liquidez e operacional, à Declaração de Apetite de Riscos (RAS), à gestão de continuidade de negócios e ao programa de testes de estresse. Além disso, foram determinadas normas de reporte de informações ao Banco Central e de transparência nas comunicações sobre esses temas.

Para atender às demandas regulatórias e às recomendações da TCFD, iniciamos o projeto de Integração dos riscos climáticos em nossa estrutura de gerenciamento de riscos, criando uma gerência especializada para esse fim.

Avançamos na identificação de riscos relevantes para a Organização e do desenvolvimento de uma metodologia para avaliação de seus impactos. Nesse sentido, submetemos os principais setores da economia brasileira em nosso portfólio de crédito a uma avaliação dos respectivos graus de exposição aos riscos físicos (agudos e crônicos) e de transição (regulatório, mercado, tecnológico e reputacional).

Após classificar cada setor por nível de risco, direcionamos os esforços para quantificarmos os impactos potenciais daqueles mais suscetíveis aos riscos físicos e de transição, por meio dos modelos avançados disponibilizados pela *Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System* (NGFS). Esses setores também foram submetidos a análises quantitativas baseadas em três cenários no período de 2025 e 2050: Net Zero, Divergent Net Zero e Current Policies.

Os dois primeiros cenários estão alinhados ao limite de 1,5°C e preveem emissões líquidas zero até 2050, mas divergem

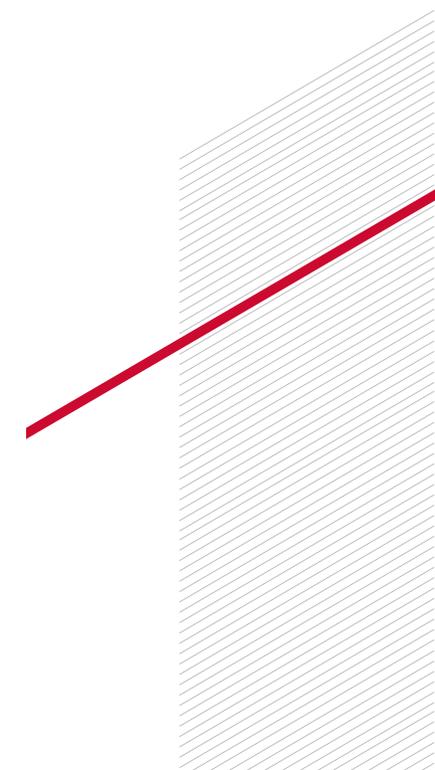
quanto às trajetórias das ações e políticas - ordenada ou desordenada - para atingir a meta de limitação do aumento da temperatura. O terceiro, baseado em uma perspectiva mais pessimista, considera que apenas as políticas atuais se mantenham, resultando em riscos físicos elevados e um aumento de temperatura superior a 2°C.

A partir do uso dos cenários, sensibilizamos os demonstrativos financeiros de empresas em nosso portfólio, simulando os possíveis impactos em variáveis como os *ratings* de crédito. Cabe destacar que revisamos nossa norma de *ratings* de crédito, para incluir a possibilidade de alteração da classificação dos clientes com base em sua exposição aos riscos sociais, ambientais ou climáticos aplicáveis, criando as bases para aprofundamento da integração desses fatores em processos já estabelecidos de gestão dos riscos.

Incluímos ainda em nosso arcabouço de normativos relacionados aos riscos sociais, ambientais e climáticos, medidas restritivas para setores relacionados a termelétricas à carvão, extração de carvão mineral,

extração e beneficiamento de xisto e areias betuminosas, entre outros.

Implementamos, em 2022, o teste de estresse climático, ambiental e social de caráter prospectivo, utilizando narrativas sobre as questões climáticas globais cujos impactos ocorrerão em variáveis macroeconômicas, como câmbio, taxa de juros e PIB. A cada teste, incrementamos detalhes à narrativa, tornando o processo cada vez mais relevante para a integração da gestão de riscos climáticos à operação.



Negócios sustentáveis

As instituições financeiras exercem um papel fundamental na promoção do desenvolvimento sustentável, direcionando recursos para atividades e setores de impacto positivo, e apoiando a transição para modelos de negócios de menor impacto negativo.

No Bradesco, nos comprometemos a caminhar lado a lado com nossos clientes, apoiando a geração de negócios sustentáveis, orientando e engajando em relação a riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas.

Para potencializar esse compromisso, assumimos a meta de direcionar R\$ 250 bilhões para negócios sustentáveis até 2025. Seguimos a taxonomia proposta pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), considerando a concessão de crédito para atividades classificadas como de contribuição positiva, produtos e serviços financeiros com foco socioambiental, além da assessoria na estruturação de soluções de crédito e dívida vinculadas a critérios ESG.

Com essas ações, reforçamos nosso compromisso em atuar como agentes de transformação positiva na sociedade, em concordância com o nosso propósito e os compromissos voluntários que assumimos.

Até 2025, vamos direcionar **R\$ 250 bilhões** para setores e ativos de impacto socioambiental positivo.



crédito corporativo

Todas as operações de crédito com clientes de setores selecionados

produtos socioambientais

Green Loans, CDC Fotovoltaico, Microcrédito

banco de investimentos

Títulos ESG, Assessoria de empresas de setores selecionados

Setores estratégicos



Biocombustíveis



Educação, cultura e esporte



Manejo florestal



Agricultura de baixo carbono



Energia renovável



Gestão de resíduos



Saúde e segurança social



Saneamento e água



Transportes

Produtos Socioambientais

Mantemos um processo contínuo de revisão do nosso portfólio de produtos e serviços que, entre outros aspectos, avalia os fatores ambientais, sociais e de governança. Assim, além de desenvolvermos soluções adequadas às necessidades dos nossos clientes, contribuimos com a diminuição dos seus impactos socioambientais e climáticos. Entre os produtos disponibilizados, mantemos soluções para a aquisição e instalação de equipamentos para geração de energia solar, aquisição de veículos elétricos ou híbridos, reorganização financeira, financiamento de estudos e congressos, apoio a pequenas empresas, agricultura sustentável, entre outros.

R\$ 2,3 bilhões de saldo em produtos com benefícios ambientais¹

R\$ 975,4 milhões de saldo em produtos com benefícios sociais²

¹ R\$ 1,9 bilhão em recursos próprios (CDC Kit Gás, Fotovoltaica, Aquecedor Solar, Veículos Elétricos e Híbridos, entre outros) e R\$ 369 milhões em repasses do BNDES (programas ABC, Finame e Moderagro, entre outros).

² R\$ 805,4 milhões em recursos próprios (Microcrédito, Acessibilidade, Arranjos Produtivos Locais, como exemplos) e R\$ 170 milhões em repasses do BNDES (programas Moderinfra, Proirriga e Prodecoop, entre outros).

Operações ESG

Contamos com equipes especializadas, tanto no mercado de capitais quanto em outras operações, dedicadas a estruturar essas soluções oferecendo todo o suporte necessário desde a identificação das oportunidades até a elaboração de documentos e apoio na avaliação de cada operação. Nossa experiência engloba a emissão de instrumentos financeiros com rotulagem ESG, tanto por meio de empréstimos e financiamentos (em categorias como green, social, sustainable e sustainability-linked loans) até emissões no mercado de capitais (green, social, sustainable e sustainability-linked bonds). O propósito dessas operações é financiar ou refinar ativos que contribuam para a agenda ESG ou que promovam melhorias tangíveis no desempenho social ou ambiental dos nossos clientes. Para assegurar a aderência desses objetivos, todas as nossas operações denominadas ESG seguem os principais guias e princípios internacionais e são submetidas à avaliação de uma segunda opinião independente (em inglês, Second-Party Opinion - SPO).

Em 2023, participamos da estruturação de 18 operações, totalizando R\$ 6,1 bilhões de garantia firme de nosso banco de investimentos

Investimentos responsáveis

Como signatários dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), dos Investidores pelo Clima (IPC) e da Associação de Investidores no Mercado de Capitais (Amec), utilizamos metodologias que consideram oportunidades e impactos potenciais relacionados aos aspectos ESG no desempenho de nossos ativos. Assim, incorporamos as questões ESG de forma transversal na análise e gestão de ativos, considerando aspectos como cumprimento legal, respeito aos direitos humanos e trabalhistas, impacto sobre o meio ambiente e mudanças climáticas, entre outros. Mantemos, ainda, fundos de investimentos com objetivos ESG, tanto em renda variável como em renda fixa, totalizando um Patrimônio Líquido de R\$ 629,1 milhões sob gestão. Além disso, possuímos USD 518,47 milhões sob gestão em Fundos que promovem características ambientais e /ou sociais, conforme art. 8 do Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).

99,93% dos ativos sob gestão passaram por análise ESG, totalizando R\$ 658,8 bilhões

Engajamento e capacitação

Para garantir a internalização da estratégia de negócios sustentáveis na Organização, mantemos um processo contínuo de engajamento dos nossos times comerciais do Corporate e Bradesco BBI, além de promovermos treinamentos específicos em ESG para todos os funcionários da Bradesco Asset. Também engajamos clientes e companhias investidas para promover as melhores práticas ESG nos setores, priorizando os temas mais relevantes para mitigar os riscos e potencializar as oportunidades envolvidas.

860 gerentes de relacionamento capacitados

174 clientes engajados

222 funcionários da Bradesco Asset treinados

35 empresas do nosso portfólio de investimentos engajadas

SAIBA MAIS

- Sobre como fazemos negócios sustentáveis no [Relatório ESG](#) e sobre os principais números em série histórica na [Planilha de Indicadores ESG](#).
- Conheça também as práticas conduzidas pelo [Grupo Bradesco Seguros](#).

Nossos capitais

Capitais são os recursos que transformamos para criar valor sustentável ao longo do tempo.

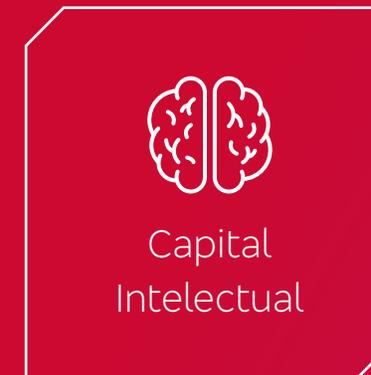
Visão aérea da Cidade de Deus, sede do Bradesco, em Osasco/SP



Os capitais representam um agrupamento de recursos e ativos, sejam tangíveis ou intangíveis, que são transformados pelas atividades da Organização.

Esses repositórios de valor se modificam, aumentando ou diminuindo ao longo de nossa cadeia de valor e, conforme categorizados em nosso relatório, abrangem os capitais financeiros, sociais e de relacionamento, manufaturado, humano, intelectual e natural.

Nos capítulos a seguir, detalharemos nossas iniciativas, compromissos e resultados relativos a cada tipo de capital, destacando como nosso modelo de negócios e estratégia contemplam a criação de valor no curto, médio e longo prazos.



Capital financeiro

O ano de 2023 foi desafiador, porém as iniciativas de ajustes que implementamos já começaram a mostrar efeitos positivos.

Com um plano de transformação em andamento, esperamos um 2024 de transição, durante o qual aceleraremos e aprofundaremos as mudanças que transformarão nossos negócios e impulsionarão as agendas de pessoas, cultura e tecnologia. O sucesso dessa transformação nos permitirá melhorar a nossa lucratividade. Acreditamos em uma trajetória de recuperação da rentabilidade ao longo do tempo, com sinais mais evidentes a partir de 2025.

O lucro líquido recorrente foi de R\$ 16,3 bilhões em 2023, impactado pelas despesas com Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) e pela contração da margem financeira com clientes. A inadimplência acima de 90 dias atingiu seu pico em junho, e depois caiu gradualmente, com expectativa de continuidade dessa tendência em 2024. Consequentemente, apesar do custo de crédito elevado em 2023, já observamos sinais de melhora gradual a partir de 2024.

No segundo semestre de 2023, aceleramos a originação de crédito, e as novas safras demonstram maior qualidade. Destacamos o crédito do varejo massificado e para Micro,

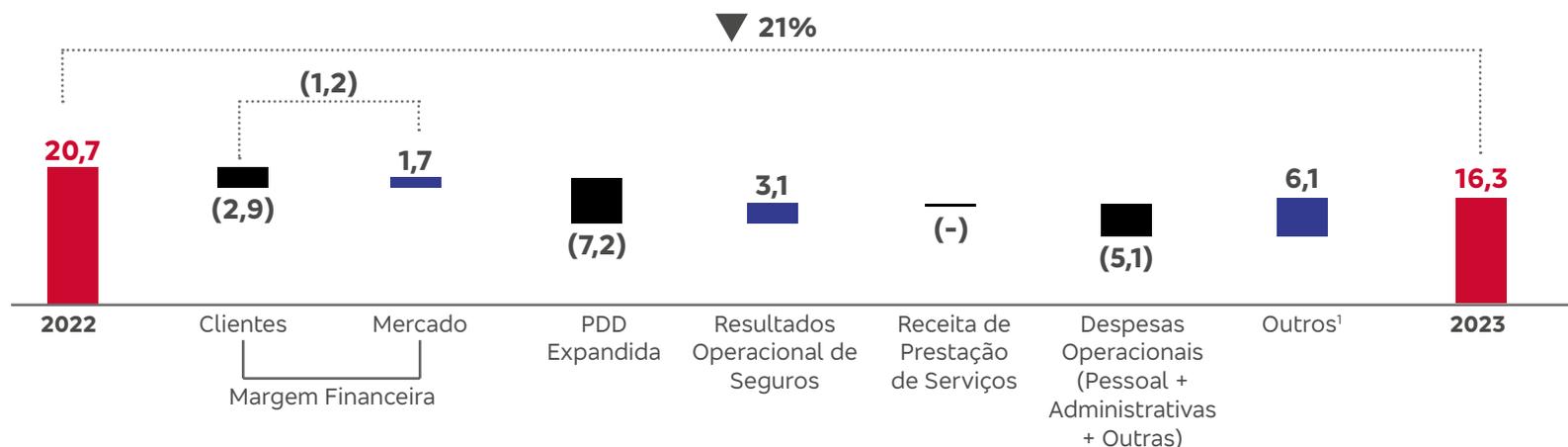
Pequenas e médias empresas (MPME), segmentos nos quais somos líderes e que possuem um potencial de rentabilidade mais elevado. Projetamos um crescimento da carteira de crédito entre 7% e 11% em 2024.

A margem financeira com clientes apresentou contração no ano, refletindo tanto a redução da originação de crédito quanto uma mudança no mix de produtos. No entanto, espera-se uma recuperação, impulsionada pelo aumento da originação de crédito já em andamento. Esperamos uma

melhora mais expressiva no segundo semestre de 2024, sustentada pelo aumento do volume de crédito.

Um destaque positivo foi a operação de seguros, que encerrou o ano com Retorno sobre o Patrimônio Líquido (ROE) de 22,4% e aumento de 11,8% no faturamento em 2023. O resultado operacional de seguros apresentou um crescimento de 21,1% no ano, impulsionado por uma melhora na sinistralidade e um forte resultado financeiro.

MUTAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE (EM R\$ BILHÕES)



¹ Despesas Tributáveis, Resultados da participação em coligadas, Resultados não operacionais, IR/CS e Participação Minoritária.

Lucro Líquido Recorrente de R\$ 16,3 bilhões

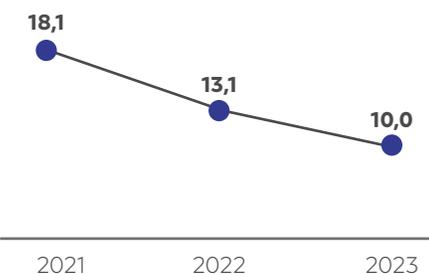
com recuperação da margem com mercado, forte resultado das operações de seguros, previdência e capitalização, manutenção das receitas de prestação de serviços e controle das despesas operacionais.

Demonstração do Resultado Recorrente (em R\$ milhões)

	2023	2022	23x22(%)
MARGEM FINANCEIRA	65.196	66.382	(1,8)
Margem com Clientes	64.885	67.773	(4,3)
Margem com Mercado	311	(1.391)	-
PDD EXPANDIDA	(39.545)	(32.297)	22,4
MARGEM FINANCEIRA LÍQUIDA	25.651	34.085	(24,7)
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização	17.879	14.761	21,1
Receitas de Prestação de Serviços	35.642	35.694	(0,1)
Despesas Operacionais	(54.230)	(49.140)	10,4
Despesas de Pessoal	(24.908)	(23.405)	6,4
Outras Despesas Administrativas	(22.600)	(22.055)	2,5
Outras Receitas/(Despesas Operacionais)	(6.722)	(3.680)	82,7
Despesas Tributárias	(7.942)	(7.993)	(0,6)
Resultado de Participação em Coligadas	573	233	-
RESULTADO OPERACIONAL	17.573	27.640	(36,4)
Resultado Não Operacional	139	131	6,1
IR/CS	(1.036)	(6.758)	(84,7)
Participação Minoritária	(379)	(333)	13,8
LUCRO LÍQUIDO RECORRENTE	16.297	20.680	(21,2)
Eventos não Recorrentes	(1.175)	52	-
Provisão para Reestruturação ⁽¹⁾	(570)	-	-
Passivos Contingentes	(547)	-	-
Impairment de Ativos Não Financeiros ⁽²⁾	(58)	(109)	-
Outros ⁽³⁾	-	162	-
Lucro Líquido Contábil	15.122	20.732	(27,1)

(1) Reestruturação, principalmente, na rede de agências; (2) Inclui *impairment* de ativos relacionados à aquisição de direito para prestação de serviços financeiros e *softwares*; e (3) Inclui, principalmente, desmutualização do investimento na CIP e amortização de ágio.

ROAE (%)



ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (%)



SAIBA MAIS
 >> [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º Trimestre de 2023.](#)

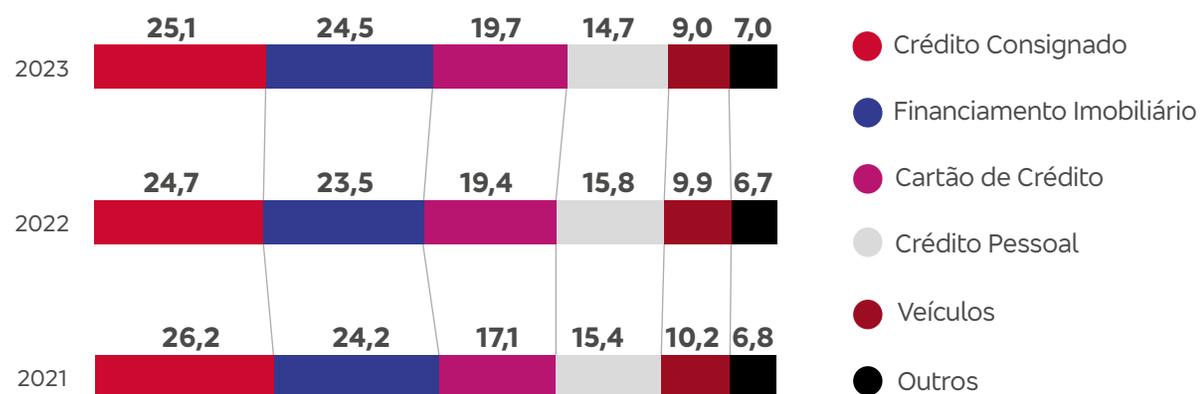
Margem financeira

A margem com clientes apresentou queda de 4,3% em 2023, impactada pela redução do *spread* e pelo *mix* de produtos com menor risco e melhor qualidade nas novas concessões, reduzindo a taxa média da margem.

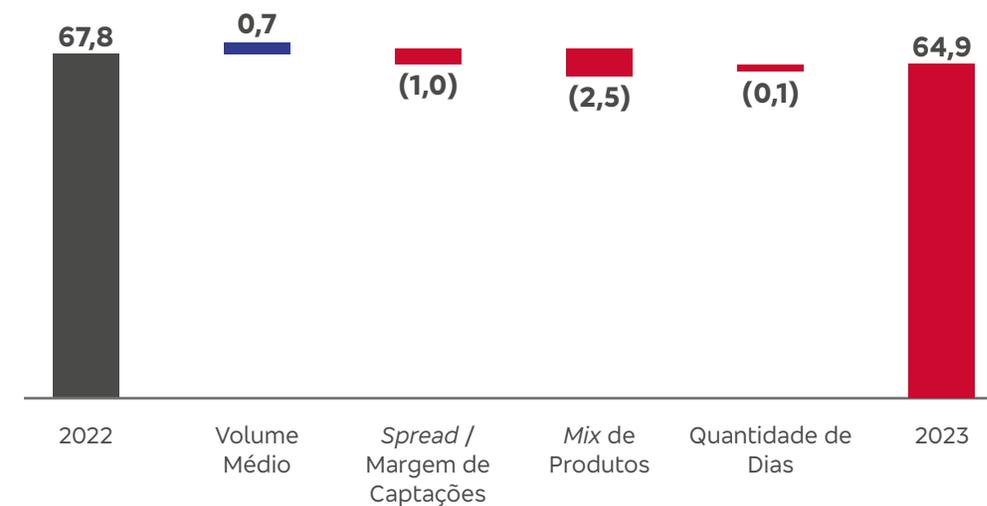
A piora da margem com clientes líquida de PDD inclui maiores despesas com PDD do segmento de atacado, que foi parcialmente compensada pela melhora das despesas do massificado.

A margem com mercado manteve a trajetória de recuperação, com aumento de R\$ 1,7 bilhão em comparação a 2022, desempenho relacionado à melhora do resultado de ALM (*Asset Liability Management*).

MIX DE PRODUTOS PESSOAS FÍSICAS (%)



VARIAÇÃO DA MARGEM COM CLIENTES (EM R\$ BILHÕES)



CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA

R\$ 877,3 bi

▽ 1,6% a/a

Pessoas Físicas

△ 1,2% a/a

Pessoas Jurídicas

▽ 3,6% a/a

Grandes empresas

▽ 3,0% a/a

Micro, pequenas e médias empresas

▽ 4,8% a/a

Distribuição da carteira de crédito expandida, por setor de atividade

GRI FS6 • SASB FN-CB-410A.1

R\$ bilhões	Dez/23		Dez/22	
	R\$	%	R\$	%
SETOR PÚBLICO	14,4	1,6	12,9	1,4
Petróleo, derivados e atividades agregadas	6,6	0,7	8,0	0,9
Energia elétrica	7,7	0,9	4,8	0,5
Demais setores	0,1	-	0,2	-
SETOR PRIVADO	862,9	98,4	879,0	98,6
PESSOAS JURÍDICAS	497,5	56,7	517,9	58,1
Serviços	103,8	11,8	98,5	11,0
Varejo	47,4	5,4	53,0	5,9
Transportes e Concessão	44,1	5,0	39,0	4,4
Atividades imobiliárias e Construção	31,5	3,6	37,5	4,2
Atacado	23,0	2,6	31,1	3,5
Alimentícia	19,5	2,2	22,1	2,5
Automobilística	10,4	1,2	14,5	1,6
Demais setores	217,8	24,8	222,2	24,9
PESSOAS FÍSICAS	365,4	41,7	361,1	40,5
TOTAL	877,3	100,0	891,9	100,0

Número e valor dos empréstimos, por segmento

SASB FN-CB-000.B

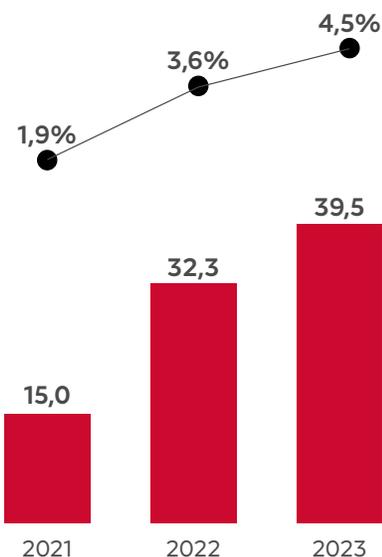
Descrição	Dez/23		Dez/22	
	Nº (em milhões)	Valor (R\$ bilhões)	Nº (em milhões)	Valor (R\$ bilhões)
Pessoa física	44,6	365,4	48,9	361,1
Micro, Pequenas e médias empresas	2,1	167,8	2,4	176,3
Grandes empresas	0,2	344,0	0,2	354,6
TOTAL	46,9	877,3	51,6	891,9

Despesa com PDD expandida

As despesas com PDD continuam concentradas nas safras mais antigas, enquanto as safras de crédito mais recentes demonstram desempenho positivo, em conformidade com as novas estratégias de crédito implementadas.

O estoque de PDD totalizou R\$ 54 bilhões, representando 8,6% da carteira de crédito.

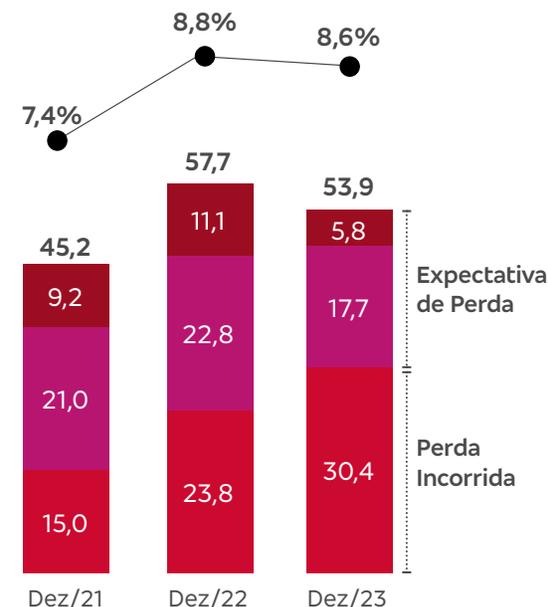
PDD EXPANDIDA/ OPERAÇÕES DE CRÉDITO EXPANDIDA



● PDD Expandida (Despesa) - Em R\$ bilhões

— PDD Expandida (Despesa) / Operações de Crédito Expandida

PROVISÃO TOTAL (EM R\$ BILHÕES)



● Específica ● Genérica ● Complementar

— Provisão Total - Em relação à carteira

Crédito e inadimplência

A aceleração da originação de crédito iniciada no segundo semestre de 2023 deve continuar em 2024 e permitir o crescimento da carteira de crédito entre 7% e 11% no ano, conforme projetado em nosso *guidance*.

As novas safras vem apresentando maior qualidade. Destaque para o crédito do varejo massificado e Micro, pequenas e médias empresas, segmentos nos quais somos líderes e possuem rentabilidade potencial mais elevada. Os processos de concessão de crédito fizeram com que 97,1% das novas safras de crédito fossem classificadas nos *ratings* AA – C (em 12 meses), o que corresponde a 89,4% da carteira total.

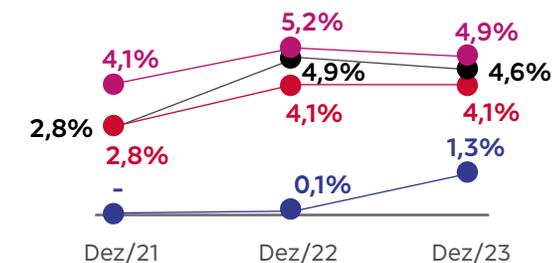
Ao final de 2023, alcançamos melhora no índice de inadimplência acima de 90 dias, impulsionada pela redução gradual nos segmentos de Pessoas físicas e Micro, pequenas e médias empresas, refletindo a qualidade das novas safras que tendem a apresentar um menor nível de atraso. Já a inadimplência de 15 a 90 dias ficou estável. O segmento de Pessoas físicas apresentou constante melhora ao longo de 2023.

SAIBA MAIS

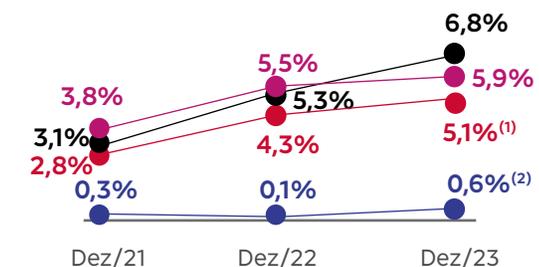
» Nas páginas 11 a 19 do [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4T23](#).

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA

De 15 a 90 dias (%)



Acima de 90 dias (%)



● Pessoas Físicas
● Micro, Pequenas e Médias Empresas
● Total
● Grandes Empresas

Considerando cliente Large Corporate 100% provisionado: (1) 5,2%; e (2) 1,1%.

Receitas de prestação de serviços

Nossas receitas atingiram R\$ 35,6 bilhões em 2023, mantendo-se estáveis em relação ao ano anterior, impulsionadas pelo bom desempenho das rendas de cartão, dado ao aumento na quantidade de transações e maior volume de intercâmbio, administração de fundos, refletindo os esforços em agregar valor aos clientes, com reforço do times de especialistas e oferta de produtos adequados, administração de consórcios, que é líder de mercado em diversos segmentos e manteve a tendência de aumento das cotas ativas, e assessoria financeira em mercado de capitais, que capturou diversas oportunidades de negócios.

SAIBA MAIS



Na pág. 20 do [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4T23](#).

Despesas operacionais

As despesas operacionais apresentaram crescimento de 10,4% em 2023. As despesas de pessoal cresceram 6,4%, impactadas, principalmente, pelos acordos coletivos ocorridos a partir de setembro de cada ano; as despesas administrativas aumentaram 2,5%, uma variação inferior aos índices de inflação, mesmo considerando nossos investimentos em tecnologia e inovação que tem refletido em maiores despesas com depreciação e amortização; e outras despesas, registraram crescimento de 82,7%, impactado principalmente pelo aumento de contingências cíveis e fiscais.

SAIBA MAIS



Na pág. 22 do [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4T23](#).

(EM R\$ BILHÕES)



(EM R\$ BILHÕES)



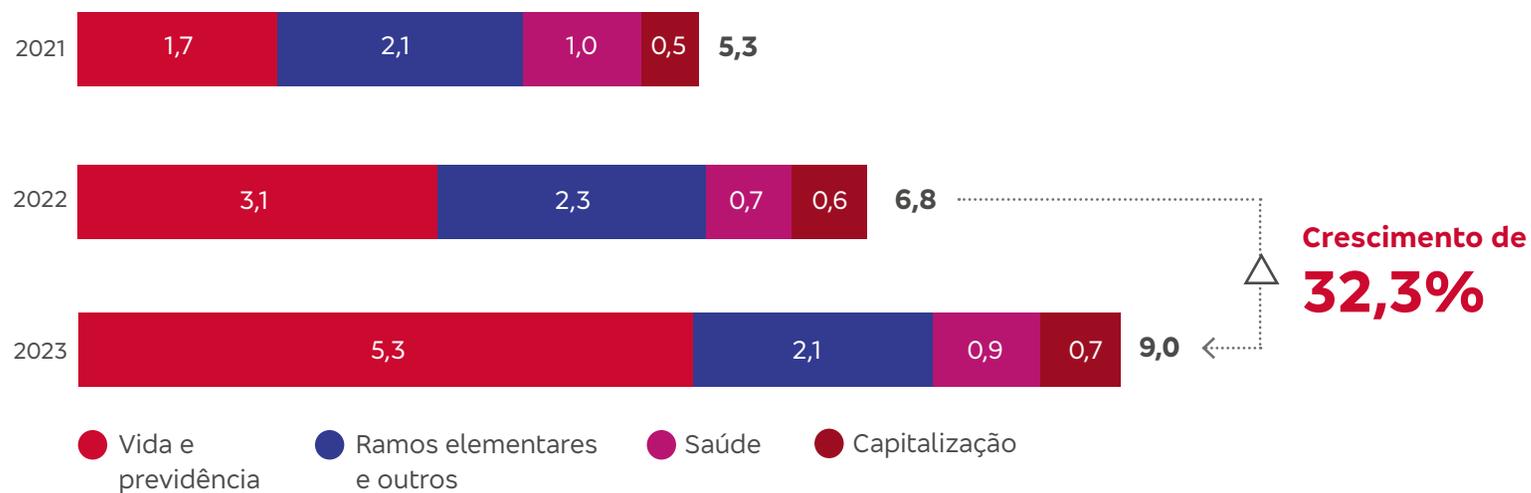
Seguros, previdência e capitalização

O Grupo Bradesco Seguros registrou lucro líquido de R\$ 9,0 bilhões em 2023, um aumento de 32,3% em relação a 2022.

Em 2023, o bom desempenho do resultado das operações de Seguros, Previdência e Capitalização, no comparativo com 2022, teve como destaque a evolução de 12% no faturamento, atingindo R\$ 106,6 bilhões, melhora dos índices de sinistralidade e comercialização e aumento do resultado financeiro, justificado pelo comportamento dos índices econômico-financeiros.

Destacamos, ainda, o avanço da comercialização de produtos por meio das funcionalidades disponíveis nos canais digitais, cujo faturamento em 2023 ultrapassou R\$ 3,3 bilhões, totalizando mais de 3,2 milhões de transações.

LUCRO LÍQUIDO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS (EM R\$ BILHÕES)



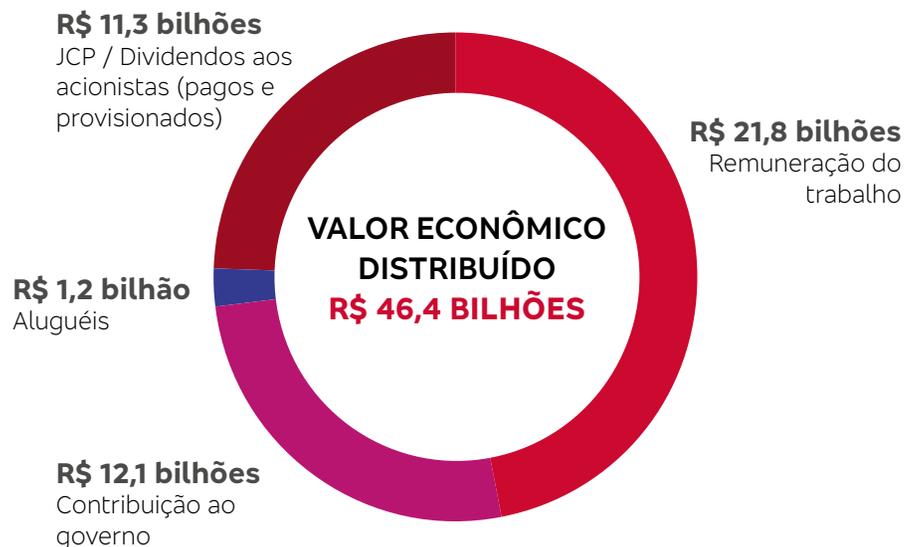
SAIBA MAIS

» Nas páginas 23 a 27 do [Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4T23](#).

Valor adicionado

GRI 201-1 • SASB FN-CF-270A.1

Em 2023, geramos um valor adicionado de R\$ 51,4 bilhões. Destes, R\$ 46,4 bilhões, foram distribuídos à sociedade sob a forma de: impostos, taxas e contribuições ao governo; remuneração aos nossos funcionários; pagamentos de juros sobre capital próprio aos nossos acionistas; pagamento de alugueis e arrendamento de bens. O valor econômico reinvestido em nossos próprios negócios foi de R\$5,0 bilhões.



SAIBA MAIS
[Planilha de Indicadores ESG.](#)

Destinação de Dividendos / Juros sobre o Capital Próprio

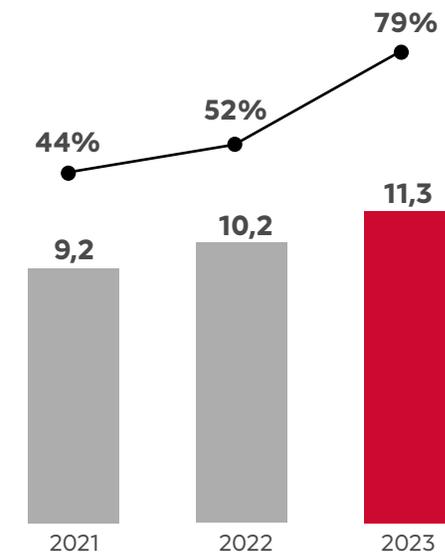
No final de 2023, as Ações Bradesco, com elevado nível de liquidez (BBCD4) representavam 3,8% do Ibovespa. As nossas ações também são negociadas no exterior, na Bolsa de Valores de Nova York, por meio de ADR – *American Depositary Receipt* – Nível 2, e na Bolsa de Valores de Madrid, Espanha, por meio de DR, onde integram o Índice Latibex.

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

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

SAIBA MAIS
[Relatório de Análise Econômica e Financeira do 4º Trimestre de 2023.](#)

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



■ Dividendos / JCP - Bruto
— Payout Bruto - Acumulado no ano

Capital intelectual e manufaturado

Sempre buscando a melhor experiência para o nosso cliente, acompanhamos os avanços tecnológicos, nos antecipando às tendências e customizando nossa atuação para oferecer um atendimento cada vez mais exclusivo e assertivo.

Por isso, no Bradesco tecnologia e negócio andam lado a lado para a criação de soluções simples, ágeis e eficientes.



7,4 mil pontos de venda



2,7 mil agências



820 unidades de negócio



3,9 mil postos de atendimento



mais de 98% das transações são realizadas nos canais digitais, sendo

94% concentradas nos canais mobile e internet

Clientes cada vez mais satisfeitos com os canais digitais

NPS PF

4T20 vs 4T23



+ 13 p.p.

App



+ 15 p.p.

Internet Banking

NPS PJ

2S20 vs 4T23



+ 15 p.p.

App



+ 14 p.p.

Internet Banking

Muito mais negócios | Mobile

Em R\$ | 2023 x 2022

PF



+43%
Previdência



+30%
Renegociação de dívidas



+31%
Seguros



+23%
Consórcios



+34% Crédito consignado (Público, privado e INSS)

PJ



+45%
Renegociação de dívidas



84% Das contas MEI são abertas de forma digital (Jan23 a Dez23)

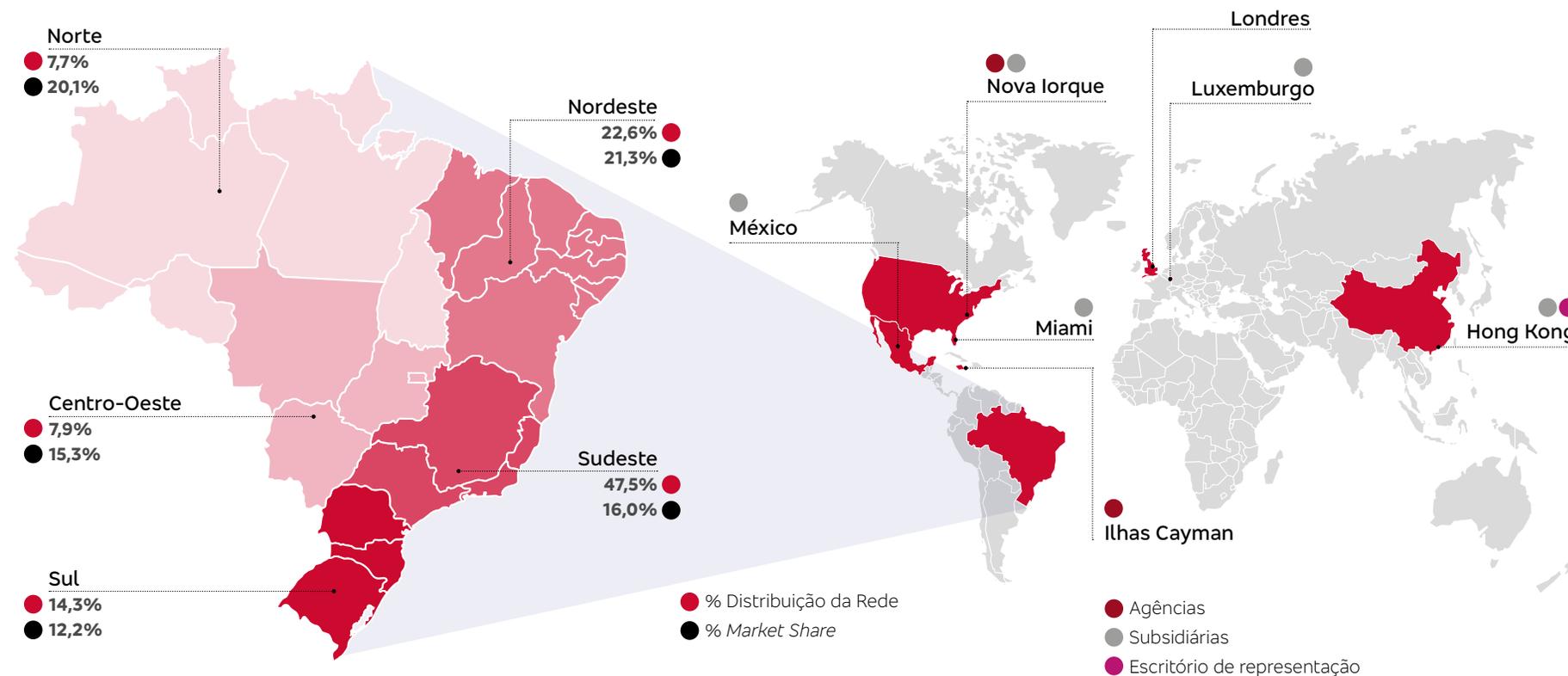
Nossa estrutura

Promovemos a transformação digital sem deixar de garantir presença física em todas as regiões do país

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

Avançamos constantemente na transformação digital enquanto mantemos a nossa presença física em todas as regiões do Brasil e na jornada dos brasileiros.

Com esta robusta e articulada capilaridade, promovemos a inclusão financeira e atendemos os nossos clientes em canais integrados por meio de uma experiência *omnichannel* fluida, que é aprimorada a cada ano com novas ferramentas e canais de contato.



Ao lado do cliente, onde ele precisar.

7.388
agências / unidades de negócios / Postos de atendimento (PAs)



38.264
unidades do Bradesco Expresso



43.768
máquinas de autoatendimento



2,2
milhões de aberturas de contas pelo celular em 2023 - mais de 130 mil PJ



+98%
das transações são realizadas por canais digitais



+94%
dessas transações estão concentradas no *mobile* e internet

Inovação e tecnologia

Atuamos em um modelo de gestão *lean* para manter a eficiência e o planejamento eficaz, otimizando entregas e evitando desperdícios. Utilizamos metodologias ágeis, com foco em maior valor agregado nas soluções para os nossos clientes, motivando nosso time a sugerir melhorias e a compartilhar conhecimento e experiências no dia a dia, em grupos multidisciplinares.

Estratégia

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



Aceleração digital

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



Plataformas digitais

que complementam as soluções do banco tradicional



Open finance

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



Aceleração digital

Acompanhamos continuamente as mudanças do setor financeiro, tornando a tecnologia e inovação habilitadoras dos nossos negócios, ao permear e direcionar nossa estratégia.

Computação em nuvem (*cloud computing*):

avancamos na adoção dessa arquitetura, que nos permite muito mais dinamismo e agilidade nas entregas de soluções, com ganhos de eficiência, melhor ambiente de controle e experiência do cliente.

APIs (*Interface de Programação de Aplicativos*):

atualmente, temos 43 APIs em sites parceiros, oferecendo serviços de registros de boleto, renegociação de dívidas, simulação de crédito, entre outros.

Inteligência de dados: temos evoluído de forma acelerada em *data analytics*, com uma infraestrutura robusta combinada às ferramentas analíticas de ponta e ao crescente uso de inteligência artificial. Estamos desenvolvendo uma cultura *data-driven*, na qual as tomadas de decisões são cada vez mais orientadas por análises e interpretação inteligente de dados. Também usamos essa análise combinada à machine learning para melhorar a experiência dos clientes e engajá-los em nossos produtos e serviços.

Inteligência artificial (IA) e IA Generativa:

a BIA (Bradesco Inteligência Artificial) nos tornou pioneiros no uso de inteligência artificial e seguimos aperfeiçoando suas funcionalidades, aproximando-a de nossos clientes ao oferecer atendimento para tirar dúvidas, realizar transações, recomendar investimentos e avisar sobre vencimento de aplicações. Também provê mais segurança, ao atuar como concierge em possíveis casos de fraude. Desde sua implementação, a BIA já teve 2,2 bilhões de interações, e apresenta hoje 88% de acertos no entendimento das demandas do cliente, resolvendo-as de forma satisfatória já na primeira interação. Em 2023, incrementamos a BIA Agências com IA Generativa, que está assistindo os gerentes no atendimento de clientes para Recuperação de Crédito e Crédito pessoal. Também temos usado a IA generativa para ganho de eficiência nas áreas de atendimento ao cliente, jurídico, consórcios, entre outros. Nos preparando para escalar ainda mais o uso dessa ferramenta, estabelecemos um *framework*, com boas práticas para seu uso responsável e seguro.



SAIBA MAIS

em nosso [Relatório ESG](#).



Plataformas digitais

Desenvolvemos soluções e produtos digitais que abrangem todos os nossos perfis de clientes, para que tenham o Bradesco sempre à mão, em qualquer hora, em qualquer lugar, garantindo experiências fluidas, ágeis, seguras e com alta disponibilidade.

Em 2023, os canais digitais responderam por 98% das transações. No período, nosso App se manteve na posição de canal preferido, registrando um crescimento de 33% nas transações financeiras PF e PJ, em comparação com o ano de 2022.



Open Finance

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

Para facilitar a vida do cliente por meio de uma experiência única e fluida, desenvolvemos um gerenciador financeiro que consolida as informações compartilhadas – de contas Bradesco e de outras instituições – no app Bradesco e no Net Empresa. Assim, o cliente se beneficia de uma visão completa de sua vida financeira em um único lugar. Nosso gerenciador financeiro também gera *insights* personalizados e educativos que ajudam o cliente no seu controle financeiro. Desde 2021, registramos 110,3 milhões de acessos.



SAIBA MAIS

em nosso [Relatório ESG](#) nos capítulos Cliente em foco e Estratégia digital.



Fachada do prédio CTI (Centro de Tecnologia da Informação) na Cidade de Deus, sede do Bradesco, em Osasco/SP



Inovabra

O inovabra, ecossistema de inovação do Bradesco, atua em três frentes: acelerar novas funcionalidades ou melhorias em produtos existentes; fomentar novos produtos e serviços dentro dos negócios existentes; explorar, sugerir e experimentar tecnologias emergentes.

Em 2023, avançamos no estudo de tecnologias emergentes, concluindo 62 experimentações, sendo 20 com novas tecnologias.

O inovabra trabalha com os seguintes veículos de inovação corporativa:

Estratégia e Portfólio: equipe de innovation partners que trabalham de forma consultiva na discussão de prioridades das áreas de negócio.

Laboratório unificado e colaborativo: centraliza as áreas de tecnologia e grandes parceiros com um ambiente seguro para teste de tecnologias.

Open Innovation: ambiente de co-inovação físico e digital que conta com mais de 200 startups residentes e 1.500 conectadas por meio de hubs parceiros.

Corporate Venture: fundo de capital proprietário para investimentos.

P&D: time multidisciplinar de pesquisadores que se aprofundam em novos conhecimentos sobre tecnologias, evolução do mercado e novos modelos de negócio.

Cultura e comunicação: iniciativa para desenvolver uma cultura que impulse e recompense a inovação dentro do Bradesco.

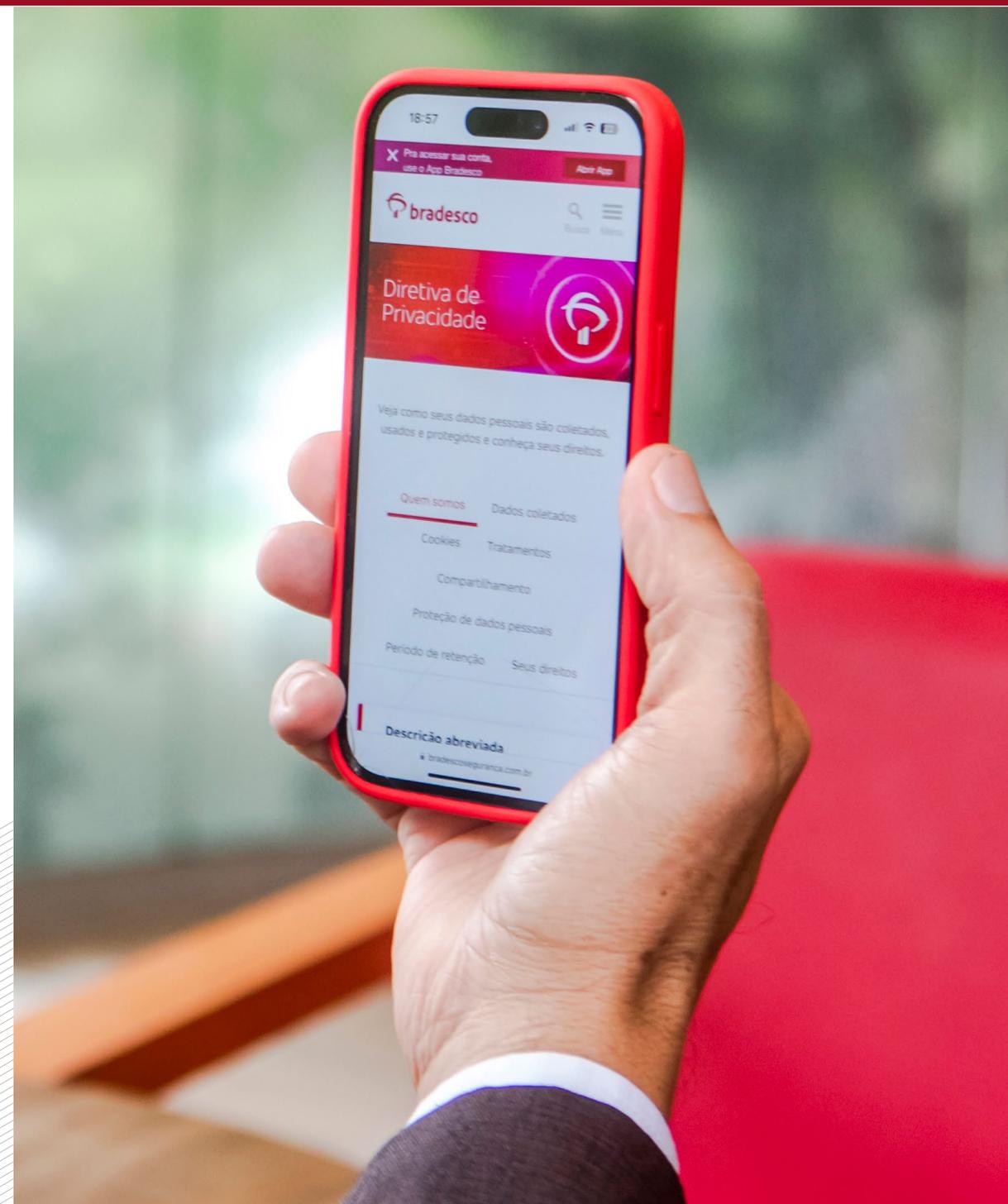
SAIBA MAIS
» em nosso [Relatório ESG](#) nos capítulos Cliente em foco e Estratégia digital.

Privacidade e segurança da informação

Nossa gestão da Segurança da Informação e do Risco Cibernético é fundamentada pela [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética](#) e pela [Diretiva de Privacidade](#).

A Comissão e Controle de Riscos controla, acompanha e discute aspectos relacionados à metodologia, governança e o acompanhamento do risco de segurança cibernética. Também assessora o Comitê Executivo de Gerenciamento de Riscos, responsável por formalizar as metodologias para controle e avaliação desse risco e, eventualmente, submete ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital - COGIRAC. Adicionalmente, ocorre o reporte do monitoramento do risco de segurança cibernética ao Comitê Executivo de Acompanhamento de Riscos. Destacamos também o acompanhamento do tema no Comitê Executivo de PLDFT/ Sanções e Segurança da Informação/ Cyber, subsidiado pela Comissão de Segurança Corporativa.

Atuamos para que nossos ativos e infraestrutura crítica de TI tenham sua segurança protegida e sejam capazes de resistir a ocorrências cibernéticas, como ataques, intrusões e vazamentos de dados. Para atender esses objetivos, a Organização está fundamentada em três pilares de Segurança da Informação e Cibernética - Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade -, e adotando as melhores práticas de mercado em processos, metodologia e controles para identificação, gestão do risco, prevenção e tratamento de incidentes. Além de padrões de mercado, utilizamos fontes de informação internas e externas sobre novos tipos de ameaças, vulnerabilidades e ataques cibernéticos em nosso modelo de apuração do apetite a risco de Segurança Cibernética.



Nosso processo de gerenciamento do risco de segurança cibernética compreende as seguintes etapas:

- **Identificação de Ameaças e vulnerabilidades:** identificar e avaliar riscos, definindo potenciais cenários que possam afetar nosso ambiente cibernético, incluindo o monitoramento contínuo de indicadores de governança que contribuem para aprimorar a identificação de tendências e antecipar possíveis incidentes;
- **Proteção Contra-ataques:** executar ações preventivas para mitigar ou transferir o risco de segurança cibernética e salvaguardar os ativos críticos, como conscientização e treinamentos de segurança da informação e cibernética, assim como, gerenciar e atualizar periodicamente a segurança por meio de proteção contra vírus, arquivos e softwares maliciosos;
- **Detecção de Ataques:** Monitorar e identificar tempestivamente o risco materializado em ataques ou vazamento de informações, com ferramentas de monitoramento e processos de investigação que dão conhecimento aos responsáveis pelas ações de resposta;
- **Resposta e Recuperação de Ataques:** Registrar, analisar a origem e os efeitos de incidentes relevantes, por meio de ações devidamente detalhadas em normativos específicos para a avaliação de criticidade, designação de responsáveis e atuação esperada para conter o incidente, restaurar os ativos e mitigar os impactos além de nortear as ações a serem tomadas no pós-incidente para subsidiar a tomada de decisões que evitem a ocorrência de novos ataques similares.

Os incidentes de segurança da informação e cibernética são graduados de acordo com a severidade atribuída, conforme fatores definidos em uma “Matriz de Severidade de Incidentes de Segurança da Informação e Cibernética”, considerando os seguintes potenciais impactos: aos clientes, funcionários e outras partes interessadas; financeiro; regulatório; reputacional; disponibilidade de sistemas ou serviços; e, à privacidade dos titulares dos dados.

Os incidentes de maior severidade e potenciais impactos são tratados por um grupo multidisciplinar, com o objetivo de conduzir a análise técnica e direcionar providências tempestivas durante as tratativas dos incidentes de segurança de maior severidade e

potenciais impactos à Organização, além de suportar e acompanhar, de forma colegiada, as ações e tomadas de decisões relacionadas ao incidente.

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.893/21 do Banco Central do Brasil, utilizamos diversos meios como as políticas e normativos corporativos, revisados anualmente, atividades de treinamento e conscientização em segurança da informação e cibernética, comunicação de ameaças e incidentes às partes interessadas, processo de gestão de indicadores de Segurança da Informação e Cibernética, emissão de relatório anual de segurança cibernética, além de testes de efetividade independentes e periódicos realizados nos controles chaves para acompanhamento do risco de segurança cibernética.

ASSEGURAÇÃO SYSTEM AND ORGANIZATION CONTROLS REPORT - SOC 2 - TIPO II

Em abril de 2023, conquistamos a Asseguração SOC 2 Tipo II, emitida por auditoria especializada independente. Esta asseguração confirmou a consistência e efetividade dos controles que implementamos para segurança do ambiente de TI, quanto aos serviços financeiros prestados, com a avaliação baseada em critérios e controles de segurança da informação de padrão internacional para SOC 2 (AICPA - Association of International Certified Professional Accountants), abrangendo as categorias de serviços: segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade.

Capital Humano

A base dos nossos negócios são as pessoas. É por meio delas – e para elas – que atuamos em prol do desenvolvimento sustentável. Dedicamos esforços para atrair, desenvolver e encantar talentos diversos em todas as nossas linhas de negócio, refletindo a pluralidade de nossos clientes e usuários.

Valorizamos o desempenho das nossas pessoas e reconhecemos seu potencial de realização, proporcionando oportunidades em um ambiente saudável, seguro e ético, alinhados ao nosso propósito.

Em nosso Código de Conduta Ética, compartilhamos nossos princípios e política de relacionamento. Guia prático de conduta pessoal e profissional no dia a dia de trabalho, o documento está alinhado à nossa estratégia e passa por atualizações periodicamente. Também é disponibilizado para todos os funcionários, já no momento de sua admissão, contribuindo para o fortalecimento da nossa cultura.



86,2 mil

Funcionários no Brasil e no exterior



8,76%

Rotatividade



51%

São mulheres



35%

Dos cargos de liderança são ocupados por mulheres



29%

São pessoas negras



22%

Dos cargos de liderança são ocupados por pessoas negras



5%

Dos funcionários são PCD



+ de R\$ 106

Milhões investidos em treinamentos



Jornada e experiência do funcionário

Buscamos proporcionar um ambiente de trabalho seguro e saudável, que reconhece o valor da pluralidade e da diversidade, contribuindo para a atração e a retenção de talentos, seu engajamento e satisfação, além de se refletir em nossa forma de atuar e atender aos clientes.

Atração

Para fazer parte do nosso time, buscamos pessoas que acreditam em nossas principais características de cultura e no potencial de desenvolvimento alinhado aos objetivos pessoais de cada um.

Com esse propósito, realizamos parcerias com movimentos estudantis e participamos de feiras de carreira em universidades, para impulsionar e potencializar o protagonismo e empreendedorismo.

Além disso, estamos presentes em sites especializados, participamos de palestras e organizamos *tours* personalizados presenciais e on-line, e assim apresentamos

a marca Bradesco ao lado de outras empresas da Organização como Bradesco Seguros e Ágora.

Em 2023, impactamos cerca de 29.000 pessoas por meio dos 30 eventos que promovemos ou participamos, voltados a estudantes e pessoas interessadas na Organização. O objetivo é que conheçam mais sobre a nossa história, estratégia, e entendam, na prática, como é a atuação de cada um dos nossos setores.

Destacamos também as diversas ações afirmativas mantidas pelo Bradesco, fundamentais para evolução constante do nosso time em representatividade de gênero, de pessoas com deficiência, LGBTI+, étnico-racial e muito mais.

Seleção

Os candidatos têm a possibilidade de se inscrever em vagas de interesse por meio da página institucional Trabalhe Conosco, do LinkedIn ou de portais parceiros. Com o auxílio das experiências digitais, reduzimos o tempo de trânsito do candidato ao futuro local de trabalho com processo de *onboarding* on-line e facilitamos o compartilhamento de dados adicionais aos gestores e avaliadores.

Mantemos parceiros especializados para esse processo, como o Centro de Integração Empresa Escola (Ciee), o Ensino Social Profissionalizante (Espro), a Faculdade Zumbi dos Palmares, a Fundação Bradesco, a Laboratoria e a Cia de Talentos.

Além de investir em uma proposta de valor atrativa para novos talentos, valorizamos o recrutamento interno, que, em 2023, foi responsável pelo preenchimento de 67,3% das vagas.



SAIBA MAIS

sobre remuneração e benefícios em nosso [Relatório ESG](#).

Retenção

Temos um compromisso não só com o bem-estar de nossos funcionários, mas também com o reconhecimento de seu trabalho por meio de salários justos e um pacote de benefícios que lhes garante segurança e conforto no suprimento de necessidades básicas.

Pesquisa de Clima Organizacional

Monitoramos continuamente a satisfação e o engajamento de nossos funcionários por meio de diversas pesquisas, às quais todos são incentivados a participar voluntariamente. Nosso intuito é entender em profundidade nossa cultura organizacional e o público interno, razão pela qual as perguntas permitem respostas autodeclaradas, englobando indicadores como gênero, orientação sexual, idade, escolaridade, etnia e existência de deficiências. Em 2023, com base em uma das pesquisas, aplicável a 100% dos nossos funcionários, registramos o índice de satisfação de 81%.



People Analytics

Orientamos nossa gestão de pessoas por dados (data driven), avaliando uma série de métricas, que incluem desempenho, produtividade, engajamento e rotatividade. Essa abordagem permite uma compreensão aprofundada do ambiente de trabalho, facilitando a implementação de ações que visam enriquecer a experiência dos funcionários e, simultaneamente, otimizar a eficácia organizacional, além de identificar tendências e necessidades, antecipando desafios e criando oportunidades para o desenvolvimento de talentos. A partir de ferramentas e aplicação do conhecimento de negócios, provemos informações, indicadores e insights sobre os funcionários, embasando nossos líderes para uma tomada de decisão mais acertada.

Desenvolvimento e capacitação

Investimos constantemente no desenvolvimento e capacitação dos nossos times, aspectos essenciais para o sucesso do nosso negócio. Focamos na promoção de experiências enriquecedoras e inovadoras, além do desenvolvimento de habilidades técnicas e comportamentais.



92% do quadro funcional foi capacitado em pelo menos três soluções de aprendizagem em 2023, superando a meta de 85% estabelecida para o ano



Mais de 1,9 milhão de participações em treinamentos na UNIBRAD, com média de 20 conteúdos consumidos por usuário



Mais de R\$ 106 milhões investidos em desenvolvimento e capacitação



Mais de 450 mil acessos ao Portal Unibrad



R\$ 1.234,95 por funcionário, como valor médio de investimento em desenvolvimento



Funcionários do Bradesco na Unibrad (Universidade Corporativa Bradesco)

UNIBRAD

Em 2023, a Universidade Corporativa Bradesco (Unibrad) completou dez anos de atividade, com a missão de promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social, além de tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da nossa marca e o compromisso social para a perpetuidade dos nossos negócios.

Como parte da estrutura da Unibrad, mantemos dez Escolas de Educação Corporativa, responsáveis por desenvolver as soluções de aprendizagem para a Organização, focadas nas competências corporativas necessárias ao atendimento aos nossos pilares estratégicos organizacionais.

Em 2023, incorporamos à nossa estrutura a Comunidade de Gestão de Risco, com o objetivo de reforçar nossa cultura de risco. Por meio dela, capacitamos 98,8% dos funcionários em prevenção, identificação, mitigação, monitoramento e controle dos riscos, desenvolvendo as competências técnicas e comportamentais necessárias para atuação das estruturas de negócio.

Disponibilizamos 4.500 soluções de aprendizagem assíncronas e 1.160 cursos síncronos, abrangendo diversos temas. Dentre os cursos obrigatórios, estão LGPD, Prevenção à Lavagem de dinheiro e ao financiamento, Ética, Concorrência leal, Integridade, Segurança da informação e cibernética, Assédio moral e sexual é da nossa conta, Qualidade no relacionamento de clientes e usuários, Risco operacional, Sanções internacionais e prevenção ao financiamento ao terrorismo.

Além dos cursos disponíveis para todos os funcionários, mantemos programas em áreas específicas, como investimentos - incluindo certificações - e análise de dados, além de programas de capacitação para liderança.



Treinamento na Unibrad (Universidade Corporativa Bradesco)



Avaliação de desempenho

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

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

Responsabilidade Social Corporativa

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa tem como objetivo contribuir continuamente para a qualidade das relações e condições do ambiente de trabalho, conforme escopo certificado do Sistema de Gestão, tendo como referência o Código de Conduta Ética, a Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização, além de outras políticas, normas internas e a legislação aplicável às nossas atividades. Seus requisitos também estão alinhados com os Direitos Humanos, os Direitos da Criança e os Direitos Fundamentais do Trabalho.

Por meio dele, gerenciamos os desvios, como assédio e discriminação, por meio do recebimento e tratamento

das denúncias recebidas no Canal Corporativo de Denúncias da Organização. Este canal está disponível a todos os funcionários, colaboradores e demais partes interessadas, com a prerrogativa de anonimato e garantia de confidencialidade e não retaliação.

Em 2023, recebemos 17 queixas de casos de discriminação, entre as quais 3 eram procedentes, sendo que uma delas resultou em desligamento da empresa. O número de queixas relacionadas à direitos humanos foi de 1.617, entre as quais 252 eram procedentes, resultando em 205 desligamentos.

Saúde e bem-estar

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

Saúde Ocupacional

Mantemos um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) composto por uma equipe técnica multidisciplinar. A cada dois anos, identificamos perigos no ambiente de trabalho e avaliamos riscos ocupacionais, determinando a necessidade de adoção de medidas de prevenção e elaboração do plano de ação, quando necessário. Anualmente, nossos técnicos de segurança do trabalho

ou parceiros especializados visitam as nossas instalações avaliando as condições de trabalho, e as condições sanitárias e de conforto. Em 2023, foram realizadas 5.035 visitas. Também mantemos um Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), que realiza anualmente exames médicos ocupacionais para monitoramento e prevenção de patologias, resguardando a privacidade dos funcionários. Em 2023, identificamos 13 casos de doença ocupacional, e nenhum óbito relacionado. Registramos 161 acidentes, com 3 óbitos, relacionados ao deslocamento do funcionário entre casa e trabalho. O absenteísmo no ano foi de 4,55%.

SAIBA MAIS

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

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

Promoção da saúde

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

PROGRAMA VIVA BEM

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



Em equilíbrio

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



Saudável

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



Em movimento

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



Funcionários no espaço de coworking Collab, na Cidade de Deus, sede do Bradesco, em Osasco/SP

Diversidade, equidade e inclusão

Nossa estratégia de Diversidade, Equidade e Inclusão está em contante evolução. Atualmente, ela ocupa papel central na Política de Diversidade, Equidade e Inclusão da Organização e é fundamental para a nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos. Além disso, nossa abordagem ao tema conta com uma governança robusta e se concentra em 5 frentes prioritárias: gênero; étnico-racial; LGBTI+; pessoa com deficiência e longevidade. Movidos por essa estratégia, assumimos diversos compromisso voluntários, desenvolvemos ações afirmativas, promovemos conteúdos de educação inclusiva e desenvolvemos diversas iniciativas que fazem do Bradesco um aliado pelo respeito.



METAS PARA 2025

Manter entre 45% e 55% de mulheres em cargos de gestão em funções geradoras de receita

Mais de 35% de mulheres em cargos de gestão e gerência jr.

Entre 15% e 22% de mulheres na alta liderança

Entre 30% e 40% de mulheres em cargos Stem

Acima de 25% de pessoas negras no quadro

Entre 20% e 30% de pessoas negras em cargos de gestão

SAIBA MAIS

no nosso [Relatório ESG](#).

Conheça nossas diretrizes em:

- [Política de Diversidade e Inclusão](#)
- [Código de Conduta Ética](#)
- [Política de Gerenciamento de Recursos Humanos](#).

Diversidade no Bradesco

MULHERES



51%

PCDS



5%

LGBTI+



5%

SAIBA MAIS

acompanhe a série histórica em nossa [Planilha de Indicadores ESG](#).

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

53%

Mulheres em cargos de gerência, em funções que geram receita

As mulheres ocupam:

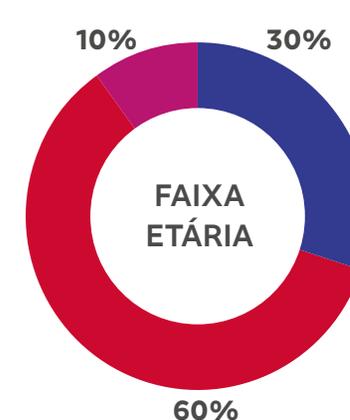
38,48% de cargos de gestão

39,30% da gerência júnior

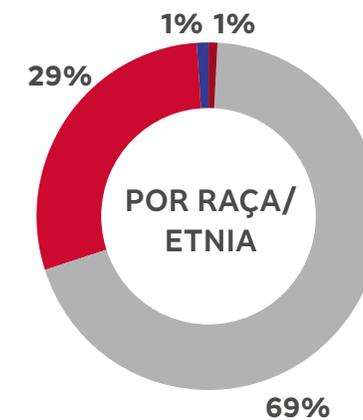
16,62% da alta administração

33%

de mulheres em cargos Stem (Science, Technology, Engineering and Mathematics)



- Até 30 anos
- Entre 30 e 50 anos
- Mais de 50 anos



- Branca
- Negra
- Amarela
- Indígenas
- Não declarado

Capital social e de relacionamento

Buscamos conhecer e compreender os interesses e expectativas dos nossos públicos prioritários

Nossa Norma de Engajamento de Partes Interessadas estabelece diretrizes para a adoção de boas práticas de engajamento. Para nós, *stakeholders* – ou partes interessadas – são todos os públicos que possam exercer ou sofrer influência dos nossos negócios e operações.

As ações de engajamento com esses públicos são aquelas que têm o objetivo de compreender seus interesses e expectativas e, quando aplicável, envolvê-los em processos decisórios. Dentre essas ações, são destacadas na Norma: monitoramento, informação, consulta, envolvimento e colaboração.

Buscamos a cada ano aprimorar práticas de engajamento e fortalecimento no relacionamento com os diversos *stakeholders* de forma a contribuir para a geração de valor e para o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

SAIBA MAIS

sobre nosso relacionamento com as partes interessadas no [Relatório ESG](#).

em nossa [Norma de Engajamento de Partes Interessadas](#).



Cliente em foco

Evolução de **28%** no NPS Pessoa Física nos últimos 2 anos

85% de todas as reclamações recebidas foram solucionadas em até 5 dias úteis



Cidadania financeira

115 agências ou unidades de negócios, **705** PAs e **2.957** unidades do Bradesco Expresso em **1.591** cidades onde não há outra instituição financeira

+ de 2 milhões de acessos aos conteúdos disponibilizados para educação financeira



Fornecedores

R\$ 22,5 bilhões Gastos com fornecedores



Comunidade

R\$ 1,1 bilhão Investimento social privado

+ de 42 mil alunos (jovens e adultos) atendidos pela Fundação Bradesco em 2023

Cliente em foco

Os desejos dos nossos clientes estão no centro do desenvolvimento de soluções do Bradesco. Com uma mentalidade adaptada aos desafios e oportunidades desta nova sociedade, hiperconectada, nosso propósito é ser um pool de soluções e conveniências financeiras para alavancar e viabilizar os projetos pessoais de cada um dos nossos clientes, com ofertas de produtos e serviços personalizadas ao seu momento de vida.

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

Perfil dos nossos clientes

PESSOA JURÍDICA



● Faturamento anual

● Investimentos

PESSOA FÍSICA



● Renda mensal

Nota: segmentação vigente em dezembro de 2023.

Experiência do cliente

Com profissionais dedicados à experiência do cliente e atuando de modo transversal em toda a Organização, inclusive nas áreas de negócios, buscamos desenhar, a partir da voz do cliente, jornadas e soluções que resultem em mais comodidade, eficiência, rapidez e segurança em todos os canais de interação -presenciais ou digitais. Nosso objetivo é garantir sempre a melhor experiência o maior nível de satisfação.

Para mergulhar no universo do cliente e trazer mais agilidade e resolutividade ao seu dia a dia, contamos com uma série de estratégias de relacionamento. Ao unir a voz do cliente ao uso de dados e métricas, geramos *insights* e roadmaps que especificam o que é mais relevante para os nossos clientes, atuais e em potencial. Assim, aplicamos essas informações em nossas soluções, financeiras ou não financeiras, trabalhando numa visão *"end-to-end"* na criação de jornadas mais intuitivas e personalizadas.

Por fim, buscamos a resiliência de nossos canais e processos reforçando nossa estrutura *cloud* que, por sua vez, viabiliza agilidade, inovação, escalabilidade e flexibilidade nos negócios e no contato com o cliente.



Satisfação do cliente

Construímos nossa trajetória sendo um banco de portas abertas para todos, e seguimos com o propósito de aprimorar a cada dia nossos produtos e serviços.

Assim, realizamos pesquisas e estudos para compreender o comportamento do consumidor brasileiro, visando sempre promover a melhor experiência ao cliente.

Adotamos o NPS System, metodologia reconhecida por sua eficácia, como nossa principal ferramenta de avaliação. Ela nos permite medir o grau de satisfação, a lealdade e a probabilidade de recomendação dos nossos clientes. A partir dos resultados dessa pesquisa, estabelecemos um canal direto de comunicação com eles, possibilitando uma compreensão mais aprofundada de seus anseios e necessidades, e assim direcionamos nossas ações e estratégias de melhoria.

Essa abordagem tem trazido ganhos desde sua implantação. Em 2023, atingimos o melhor desempenho de NPS Relacional Banco (Total PF), dobrando o nosso número em relação à 2020. Os produtos de principal interesse dos clientes contribuíram para esse resultado: conta corrente, cartão de crédito e empréstimos.

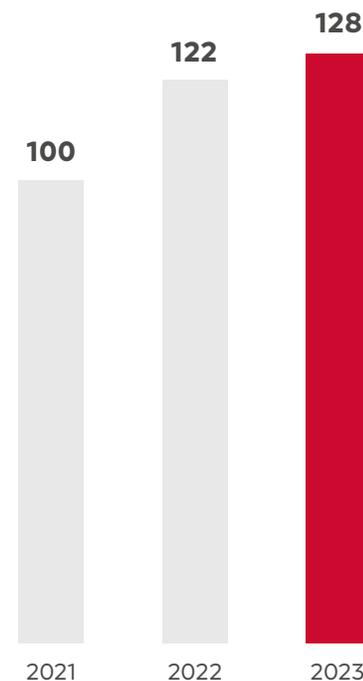
Para o aumento de NPS de conta corrente, algumas ações foram cruciais, entre elas: melhorias na fluidez das jornadas de transações no App, como Pix e validação de chave de segurança no celular, que trouxeram mais agilidade, facilidade e priorizaram a segurança.

Mais agilidade, praticidade e autonomia também foram os pilares que fundamentaram o crescimento de NPS do produto cartão de crédito, para o qual foram desenvolvidas ações relacionadas ao pagamento digital de forma a facilitar, por exemplo, o parcelamento da fatura.

Implementações realizadas no aplicativo contribuíram para a evolução na contratação de empréstimos, que se tornou mais rápida e prática, e proporcionaram um incremento no NPS dos produtos de crédito. Uma das implementações oferece um simulador para a contratação, permitindo uma oferta personalizada e transparente com foco na necessidade específica de cada cliente.

Esses resultados são reflexo do nosso modelo de trabalho “escutar, aprender e agir” e fortalecem o comprometimento com os nossos clientes.

CRESCIMENTO DO NPS PESSOA FÍSICA (BASE 100)



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



Ouvidoria

Possuímos uma sólida estrutura para acolhimento e resolução das manifestações dos clientes.

Trabalhamos para erradicar as causas raízes e inovamos continuamente os modelos de tratamento e solução das reclamações recebidas. Também investimos em ferramentas de inteligência artificial e algoritmos avançados, facilitando a prevenção de problemas, bem como a implementação de melhorias contínuas em nossos produtos, serviços e atendimento.

Como reflexo dessa governança, pelo décimo segundo ano consecutivo, figuramos entre as dez melhores ouvidorias do Brasil, conforme avaliação da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e da Associação Brasileira das Relações Empresa e Cliente (ABRAREC). Além disso, somos o único banco a ser reconhecido em todas as edições do Prêmio Ouvidorias Brasil.

Acessibilidade

Iniciamos, há 24 anos, a implantação de diversas soluções para assegurar que pessoas com deficiência tenham autonomia ao acessar nossos serviços e produtos financeiros. Entre essas iniciativas, destacam-se o lançamento de caixas de autoatendimento acessíveis, a criação de um atendimento exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e o desenvolvimento de campanhas de marketing inclusivas. Também nos destacamos no fornecimento de atendimento em Libras em nossas agências, antes mesmo da prática se tornar um requisito legal.

Mantemos uma área dedicada na experiência da pessoa com deficiência, garantindo que nenhuma solução ou produto vá ao ar sem garantir a acessibilidade.

Para tanto, seguimos as diretrizes e guias de boas práticas em acessibilidade digital, como os Princípios do Design Inclusivo, Web Content Accessibility Guidelines (WCAG - Guia de Conteúdos Acessíveis, em português), o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), entre outros.

Apoiado por inovações tecnológicas, seguimos dedicados ao tema, desenvolvendo iniciativas que estreitam laços com comunidades, promovem o empoderamento e reduzem obstáculos ao acesso à informação, à inclusão financeira e digital.

Reforçamos nosso histórico compromisso com a acessibilidade por meio de aperfeiçoamentos de testes e atualizações constantes focadas na necessidades do cliente. Para nós, acessibilidade é sinônimo de respeito e inclusão, valores que estão no cerne de nossa atuação.



SAIBA MAIS

em [Cidadania Financeira](#).

Principais iniciativas de acessibilidade



Central de atendimento

Nosso atendimento é realizado por comando de voz, o que permite suporte e facilidade de acesso aos clientes com deficiência visual. Para pessoas com deficiência auditiva e de fala, contamos com o Atendimento em Libras, por meio de vídeo chamada. Disponibilizamos ainda o canal telefônico TDD¹ pelo número 0800 722 0099.

¹TDD: Telecommunications Device For The Deaf - dispositivo de telecomunicação para surdos



Autoatendimento

Todos os caixas eletrônicos do Bradesco estão em conformidade com a norma ABNT 15250, garantindo total acessibilidade.



Extrato

Para correntistas com deficiência visual, disponibilizamos extratos consolidados mensais em braille ou com fonte ampliada, possibilitando o acesso às suas movimentações financeiras.



Site institucional

O site do banco é projetado para ser inclusivo, oferecendo configurações que facilitam o acesso a pessoas com diferentes tipos de deficiência. Além de ter conteúdo elaborado especialmente para públicos não letrados e com deficiência auditiva, o site disponibiliza ferramenta de tradução e de serviço de atendimento em Libras, disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.



Cartões

Oferecemos cartões de crédito e débito em alto relevo, acompanhados de kits em braille e com fonte ampliada, proporcionando às pessoas com deficiência visual maior autonomia e independência no acesso às informações do seu cartão.

Cidadania Financeira

Entendemos que nossos clientes têm variadas demandas e necessidades atreladas às suas finanças. Por isso, além do portfólio de produtos e serviços compatíveis com perfil, momento de vida, necessidade e capacidade financeira de cada cliente, atuamos em Cidadania Financeira por meio de quatro pilares integrados, embasados por sólida governança no tema.

Educação financeira

Atuamos com o propósito de gerar valor e reforçar a qualidade de vida dos nossos clientes. Para isso, desenvolvemos soluções de educação e orientação financeira, que contribuam para a sua autonomia e equilíbrio financeiro. Investimos constantemente em inovação e tecnologia, desenvolvendo portais de soluções de aprendizagem, ferramentas para organização financeira, *blogs, podcasts*, dentre outros com conteúdos gratuitos e acessíveis a qualquer pessoa.

Em 2023, verificamos mais de dois milhões de acessos aos conteúdos disponibilizados.

Tanto a educação quanto a saúde financeira do cliente permeiam nosso negócio na criação e revisão nosso negócio, na criação e revisão de produtos e jornadas em todas as fases de relacionamento, contribuindo para que nossos clientes desenvolvam a sua capacidade de gestão

financeira, impulsionando sua resiliência para suportar choques financeiros, oferecendo condições para que saiam do endividamento e alcancem sua saúde financeira com solidez para construção do seu patrimônio.

Com este propósito, também capacitamos nossos profissionais sobre o tema, para que desenvolvam o olhar de orientação, inclusão e personalização financeira em suas interações com clientes e em toda a estrutura de negócios.

Inclusão financeira

Oferecemos soluções para facilitar o acesso das pessoas ao sistema bancário, ao crédito e a informações financeiras. Por meio do Bradesco Expresso e dos pontos de atendimento (PAs), estamos presentes em todas as regiões do País - inclusive em pequenos municípios ou cidades afastadas, cuja oferta de serviços bancários ainda é baixa. Em 2023, registramos 115 agências ou unidades de negócios, 705 PAs e 2.957 unidades do Bradesco Expresso em 1.591 cidades onde não há outra instituição financeira (agência bancária, posto de atendimento ou cooperativa de crédito). Também democratizamos o acesso ao sistema bancário alcançando os mais diferentes públicos com plataformas e meios digitais gratuitos e acessíveis, que disponibilizam serviços financeiros diversificados.

Proteção do consumidor

Garantimos a proteção dos nossos clientes e usuários, disponibilizando informações acessíveis sobre nossos produtos e serviços, além de canais de atendimento em ambiente seguro. Especialmente aos clientes potencialmente vulneráveis, mantemos uma esteira exclusiva no atendimento de nossa Ouvidoria, onde suas demandas são priorizadas.

Participação

Por meio de nossos canais de atendimento e pesquisa, trazemos a voz dos nossos clientes para dentro de nossa organização, contribuindo com insights para melhoria contínua de nossos processos e soluções financeiras. Também participamos de fóruns nacionais e internacionais sobre o tema, engajando-nos em diversas iniciativas para impulsionar a educação e inclusão financeira. Nesse sentido, fomos o primeiro banco brasileiro a assinar o Compromisso com a Saúde e Educação Financeira (PRB) e atuamos em um grupo de trabalho com outros 28 bancos signatários, com o objetivo de definir métricas comuns para mensurar saúde e inclusão financeira, além de discutir caminhos de impacto positivo nesta agenda nos diferentes contextos.

SAIBA MAIS



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



Escultura-logo na agência Bradesco Prime da Av. Faria Lima x Av. Juscelino Kubistchek

Investidores

O Bradesco prioriza a transparência e a integridade no relacionamento com investidores, mantendo-os constantemente informados sobre perspectivas, metas, estratégias e desempenho por meio de encontros, reuniões, conference calls e no site de Relações com Investidores.

Em 2023, interagimos com mais de 1.500 investidores nacionais e internacionais de 1.109 fundos por meio de conference calls. Participamos de 20 conferências nacionais e internacionais e realizamos 14 Non Deal Roadshows (NDRs).

Governos e reguladores

Mantemos relacionamento com um conjunto de entidades supervisoras do SFN, que fiscalizam o cumprimento das normas criadas por órgãos normativos. Entre elas, destacam-se o Banco Central do Brasil (BCB), a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc).

Vinculados à Federação Brasileira de Bancos (Febraban), mantemos o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social

e sustentável do país. Ainda, contribuimos com discussões regulatórias e de aperfeiçoamento da legislação objetivando a adoção das melhores práticas e a constante evolução do tema.

Contamos com um conjunto de programas para promoção de transparência e aderência às regulamentações e recomendações dos órgãos reguladores ou autorreguladores e dos códigos de conduta ética aplicáveis às nossas atividades. Também participamos de diversas iniciativas setoriais e multissetoriais de sustentabilidade, com as quais assinamos compromissos de aprimorar nossos processos e práticas.

Compromissos voluntários

Aderimos a diversas iniciativas de relevância global que endereçam esforços conjuntos para o enfrentamento dos principais desafios para o desenvolvimento sustentável.

Com isso, fortalecemos nossa estratégia, articulamos aprendizados e soluções e contribuimos com o avanço conjunto e multissetorial das empresas no Brasil.

Desenvolvimento sustentável



Diversidade e direitos humanos



Negócios sustentáveis



Meio ambiente e mudanças climáticas



Transparência



Fornecedores

Os fornecedores são parceiros imprescindíveis para alcançarmos nossas metas e entregarmos as melhores soluções aos clientes, sempre com qualidade e eficiência.

Para se tornar nosso fornecedor, é preciso passar por um processo de homologação, por meio do qual avaliamos a conformidade das empresas sob os pontos de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões socioambientais analisadas abrangem práticas trabalhistas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa.

Uma vez homologado, nosso fornecedor se compromete com nosso Código de Conduta Ética, dentre outras políticas e normas. Todos os nossos contratos possuem cláusulas sobre trabalho forçado e infantil, anticorrupção e outros aspectos socioambientais.

Durante 2023, desembolsamos R\$ 22,5 bilhões com fornecedores. Encerramos o ano com 7.172 fornecedores cadastrados, sendo 1.772 com contratos ativos e 1.696 homologados no período.

Monitorar e desenvolver

Com o intuito de mitigar riscos, periodicamente monitoramos nossa base de empresas cadastradas. As pesquisas incluem apontamentos como trabalho escravo e infantil, áreas embargadas e contaminadas, entre outros. Caso seja identificado algum apontamento impeditivo, o fornecedor é bloqueado para contratações futuras.

Possuímos também um processo de análise financeira de fornecedores, no qual são analisados o balanço patrimonial dos últimos três exercícios, certidões públicas e informações comerciais.

Por meio dessa análise, geramos um relatório, no qual os fornecedores são enquadrados em diferentes níveis, de baixo a altíssimo risco. Nos casos de classificação como alto ou altíssimo risco, comunicamos os respectivos gestores de contratos para alinhamento. Em 2023, foram feitas 337 análises financeiras.

Monitoramos, ainda, o quanto nossos fornecedores dependem financeiramente do Bradesco. Essa avaliação é feita para 100% da nossa base de contratos ativos.



Fornecedor mais sustentável

O relacionamento com nossos fornecedores é pautado por uma série de normas, políticas e programas internos, com destaque para nossa Política de Compras, Código de Conduta Ética do Profissional de Compras e Fornecedor Mais Sustentável Bradesco (FSBRA), que é o programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos.

A avaliação dos fornecedores, em termos socioambientais e climáticos, é regida pela Norma de Riscos Social, Ambiental e Climático do banco, assegurando que apenas fornecedores que atendam a esses critérios sejam integrados ao programa.

Para fomentar o desenvolvimento socioambiental sustentável entre os fornecedores, conduzimos auditorias consultivas baseadas em três pilares fundamentais: responsabilidade social, meio ambiente e governança. Conforme o resultado da avaliação, implementamos processos de mitigação ou remediação.

Em 2023, auditamos 100% dos fornecedores críticos em questões socioambientais, totalizando 90 empresas. Além das categorias críticas, auditamos ao menos um fornecedor de cada categoria em 2023, totalizando 82 auditorias presenciais e 318 auditorias remotas ou de autoavaliação. Não identificamos nenhum caso de violação aos direitos humanos, não sendo necessária ação de remediação.

Comunidade

Temos um papel relevante na promoção do desenvolvimento do país, tanto a partir de nossos negócios como pela estratégia de relacionamento com a sociedade.

Investimento Social Privado

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

Toda nossa atuação em Investimento Social Privado (ISP) segue as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e na norma de doações e de patrocínios, além de ser direcionada pela Estratégia Corporativa de Sustentabilidade (Cidadania

Financeira, Agenda Climática e Negócios Sustentáveis) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pelo Bradesco.

Em 2023, direcionamos R\$ 1,1 bilhão para o investimento social privado, sendo R\$ 112,6 milhões com recursos próprios, R\$ 894,5 milhões por meio da Fundação Bradesco e R\$ 124,2 milhões por meio de doações e patrocínios incentivados (Pronon, Pronas, ECA, Lei do idoso, Lei dos esportes e Lei Rouanet).

SAIBA MAIS

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

Fundação Bradesco

Maior projeto de investimento social privado do país, desde 1956, investe em educação como alicerce do desenvolvimento integral de crianças e jovens em todo o território nacional, por meio da promoção de ensino gratuito e de excelência em diversas frentes de atuação. Suas escolas são instaladas prioritariamente em regiões onde há acentuada vulnerabilidade socioeconômica, contribuindo para o desenvolvimento da região a partir do impacto transformacional na vida dos alunos e nas comunidades ao seu entorno.

A Fundação Bradesco acompanha cada um de seus alunos da Educação Básica por, aproximadamente, 13 anos, suportando-os com todos os itens necessários para garantir aprendizado igualitário em todas as regiões do Brasil.

SAIBA MAIS em [Fundação Bradesco](#).



40 escolas próprias nos 26 Estados brasileiros, incluindo Distrito Federal



R\$ 9,5 bilhões investidos nos últimos 10 anos (valores atualizados)



Investimento de **R\$ 894,5 milhões** em 2023



+ de 42 mil alunos (crianças, jovens e adultos) atendidos em 2023



Voluntariado



Desde 2007, por meio do Programa Voluntários Bradesco, estimulamos o exercício da cidadania, desenvolvendo ações próprias e apoiando as iniciativas de nossos funcionários e estagiários em todo o Brasil. Todas as atividades desenvolvidas estão relacionadas ao propósito da Organização Bradesco e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODSs) instituídos pela ONU, gerando benefícios para a comunidade e contribuindo ativamente para o desenvolvimento de competências e habilidades entre os voluntários.

Em 2023, mais de 12 mil funcionários e estagiários da Organização Bradesco participaram das iniciativas, com mais de 50 mil horas de dedicação, sendo 19.174 horas dentro do horário de expediente.

Para fortalecer a agenda e a conexão com outros setores, participamos do Comitê Gestor do CBVE (Conselho Brasileiro de Voluntariado Empresarial), uma rede de empresas, institutos e fundações com o objetivo de promover o voluntariado empresarial, proporcionando um espaço de construção coletiva e diálogo para os seus associados, em benefício da sociedade.

Em 2023, vencemos o **Prêmio Aplauze - Ações Voluntárias que Transformam** na categoria "Destaque em Sustentabilidade" com as ações "Viva a Mata Atlântica!", realizadas em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica.

SAIBA MAIS



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

Ética, integridade e transparência

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

Nele, apresentamos os comportamentos esperados e os que não são tolerados pelo Bradesco, contemplando questões de transparência, conflitos de interesse, informações privilegiadas, valorização das pessoas, responsabilidade socioambiental, atividades político-partidárias e exercício da liderança, além de diretrizes que devem pautar o relacionamento com nossos *stakeholders*, incluindo agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

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

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

O nosso Comitê de Integridade e Conduta Ética propõe ações para a disseminação dos nossos Códigos de Conduta Ética, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas de integridade, anticorrupção e concorrencial, e para assegurar seu cumprimento. Responde ao Conselho de Administração e é assessorado pela Comissão de Conduta Ética, que estabelece as ações para prevenção e tratamento de problemas identificados e suas causas-raiz. Equipes dedicadas respondem pela operacionalização dos processos de gestão e de aculturação sobre os Códigos e os Programas, e seus desdobramentos.



SAIBA MAIS

em nossos [Código de Conduta Ética](#) e [Política Corporativa Anticorrupção](#).

Direitos humanos

Temos uma política e um posicionamento público de proteção e respeito aos direitos humanos, alinhados a princípios nacional e internacionalmente aceitos, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o “United Nation Guiding Principles on Business and Human Rights” (Guia das Nações Unidas Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos) e as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Esses documentos abrangem todas as nossas operações no Brasil e no exterior, e contemplam o relacionamento com todas as nossas partes interessadas.

Essa questão também é tratada de forma conjunta e integrada a outras políticas e normas internas, reforçando e também estabelecendo diretrizes específicas de direitos humanos para a prevenção aos riscos que estamos expostos nas relações com os nossos funcionários, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Nesse sentido, temos processos de due diligence estabelecidos para identificar de forma proativa e sistemática os possíveis impactos aos Direitos Humanos onde possam ocorrer e gerenciamos os riscos identificados, elaborando medidas mitigadoras e, quando necessário, atuando na remediação.



SAIBA MAIS

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

Canal de denúncia

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

O canal conta com garantia de sigilo e anonimato, proteção ao denunciante de boa-fé, bem como a possibilidade de consulta ao andamento da denúncia formalizada, por meio do número de protocolo que é gerado no ato do registro.

Funcionários e colaboradores também podem optar por realizar suas manifestações diretamente ao gestor imediato ou à respectiva diretoria. Todas as denúncias são tratadas individualmente, à luz das diretrizes constantes no Código de Conduta Ética e na Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos da Organização.

Em 2023, analisamos 1.588 manifestações. Destas, 261 eram procedentes e 434, parcialmente procedentes, resultando na aplicação de 336 medidas corretivas, como advertência, reorientação e dispensa, conforme a gravidade do caso.

Meios disponíveis



Portal Corporativo



Site Institucional



Site Bradesco Relações com Investidores



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



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

Capital Natural

Consideramos as questões ambientais de forma integrada no desenvolvimento das nossas atividades e, por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, investimos em iniciativas com metas específicas para a reduzir o nosso impacto ambiental e contribuir com nossa eficiência operacional.



100%

das emissões geradas por nossas operações são compensadas desde 2019



30%

de redução do consumo de energia, em relação a 2019



45%

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

Emissões operacionais

Acompanhamos a evolução de nossas emissões operacionais desde 2006. Nosso inventário anual de emissões de gases de efeito estufa é elaborado segundo as diretrizes da Norma ABNT ISO 14064-1 e as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Desde o nosso primeiro inventário, neutralizamos as emissões diretas e aquelas relacionadas à aquisição de energia. Em 2020, alcançamos a neutralidade de carbono em nossas operações, passando a compensar também nossas emissões indiretas, que, em 2023, representaram 88,13% das emissões totais.

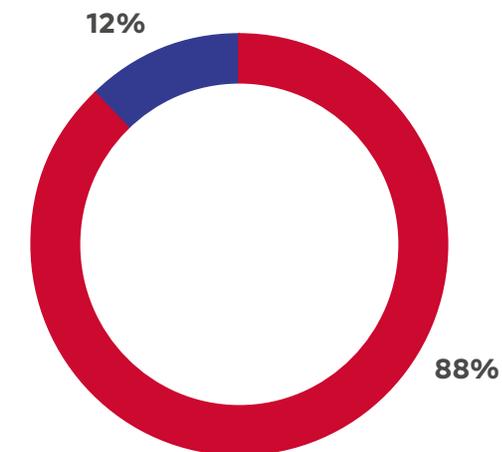
Para o ciclo 2022–2030, as metas de redução de nossas emissões operacionais seguem a metodologia da Science Based Target initiative (SBTi).

Nosso compromisso é reduzir 50% dessas emissões até 2030, o que representa uma meta anual de -4,6%, subdividida entre as diversas fontes de emissões que compõem os escopos 1, 2 e 3 do nosso inventário.

SAIBA MAIS

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

sobre as emissões financiadas de nosso portfólio em [Agenda Climática](#).



- **Escopo 1**
Emissões diretas
16.540
- **Escopo 2**
Emissões indiretas
0
- **Escopo 3**
Outras emissões indiretas
122.785

CDP

Respondemos anualmente ao questionário de Mudanças Climáticas do CDP, desde 2006, fornecendo uma detalhada compreensão das nossas práticas.

Em 2023, fomos avaliados com o conceito A-, equivalente ao nível de liderança, reconhecendo-nos entre os que implementaram as melhores práticas relacionadas à agenda. Nosso desempenho é acima da média do setor financeiro (B) e é superior à performance dos avaliados na América do Sul (B) e no mundo (C).

A partir de 2022, passamos a também reportar as informações solicitadas no questionário de Florestas e, desde então, temos evoluído no resultado dessas avaliações, alcançando conceito B (Gestão das questões relacionadas a florestas) em 2023.

CDP Supplier Engagement

Em 2008, assumimos o papel de disseminadores da iniciativa Supply Chain Leadership Collaboration (SCLC). Todos os anos, os nossos fornecedores estratégicos são convidados a responder o CDP Supply Chain. Com a realização de um evento, os incentivamos a gerenciar e divulgar suas emissões de gases de efeito estufa (GEE), num movimento de sensibilização sobre os riscos e oportunidades decorrentes das mudanças do clima.

Em 2023, 64% dos nossos fornecedores convidados responderam ao questionário Climate Change, um aumento de 12% comparado ao ano anterior, e alcançamos o conceito A- (Liderança) na avaliação do CDP Supplier Engagement Rating.



Fazenda de produção de energia solar em Quixeré, no Ceará, inaugurada pelo Bradesco em 2023

Energia

Desde 2020, temos 100% das nossas operações abastecidas por energia de fontes renováveis, por meio de projetos de Mercado Livre de Energia, geração distribuída (usinas fotovoltaicas) e aquisição de certificados de energia renováveis (I-REC).

Em 2018, implementamos o Plano Diretor de Eficiência Energética (PDEE), que prevê ações para aumentar a eficiência energética em nossas edificações, por meio de monitoramento e automação (BMS) em um ciclo de seis anos (2018-2023).

Consumo de energia elétrica dentro da organização (GJ) – meta x realizado

2019	1.875.997
2020	1.590.343
2021	1.412.873
2022	1.363.317
2023	1.314.662
Meta 2023/2019	-29%
Realizado 2023/2019	-30%

Nota: Meta não considera a energia proveniente dos geradores, por ser utilizada apenas em emergências.

Água

Apesar do baixo impacto hídrico devido à natureza de nossas operações, adotamos uma estratégia corporativa focada na eficiência da gestão de recursos naturais, estabelecendo metas para a redução do consumo e o reaproveitamento de água.

Como parte do Plano Diretor de Ecoeficiência Operacional, monitoramos mensalmente o consumo de água usando ferramentas sistematizadas e promovemos estratégias de engajamento com *stakeholders* para fomentar a conscientização e a adoção de práticas de consumo consciente.

Isso inclui campanhas informativas para o público interno sobre o uso responsável da água, tanto no ambiente de trabalho quanto em casa, especialmente considerando a transição para o *home office*.

Para clientes corporativos, a gestão de riscos socioambientais em projetos inclui monitoramento, planos de ação e due diligence.

Os fornecedores são engajados através do Programa Fornecedor +Sustentável Bradesco, e também apoiamos iniciativas externas, como o Programa Federal Águas Brasileiras, focado na preservação de nascentes em bacias hídricas críticas.

Na prática, implementamos soluções inovadoras como mictórios que não utilizam água e sistemas automatizados para evitar desperdícios na matriz, além do uso de água de reúso, resultando em uma redução significativa do consumo de água em relação ao ano-base (2019).

» **SAIBA MAIS** sobre o desempenho em anos anteriores na [Planilha de Indicadores ESG](#).

Consumo total de água (M³)

GRI 303-3

Origem

ÁGUA NOVA

Água subterrânea	133.266
------------------	---------

Concessionária	957.399
----------------	---------

TOTAL ÁGUA NOVA	1.090.665
------------------------	------------------

ÁGUA DE REÚSO

Água reciclada – reúso	66.000
------------------------	--------

TOTAL ÁGUA REÚSO	66.000
-------------------------	---------------

TOTAL ÁGUA CONSUMIDA	1.156.665
-----------------------------	------------------

TOTAL ÁGUA DESCARTADA	1.024.655
------------------------------	------------------

Nota: A coleta de informações é feita por meio de hidrômetros para os poços e ETE. No caso de água adquirida via concessionárias, obtém-se os dados de consumo por meio das contas lançadas em ferramenta sistematizada.

Consumo de água (M³) - meta x realizado

2023	Meta 2023/2019	Realizado
1.090.665	-25%	-27%

Nota: Nossa meta de redução de consumo de água não contempla água de reúso.

Resíduos

Evoluímos em nossa gestão de resíduos por meio do Plano de Gestão dos Resíduos Sólidos e Tecnológicos, que possibilitou o mapeamento dos resíduos gerados por nossas operações.

O plano inclui uma meta anual de redução dos resíduos destinados para aterro, o que incentiva a coleta seletiva e reciclagem dos nossos resíduos.

Em 2023, nossa meta era reduzir em 35% essa destinação, em relação ao ano-base (2019), e alcançamos uma redução de 45%.

Para 2024, nossa meta é reduzir em 47% nossa destinação de resíduos para aterro em relação ao ano base (2019).

Total de resíduos não perigosos gerados, por destinação (T)

Destinação	
Reciclagem	3.531,73
CDR - recuperação energética	1.075,15
Aterro sanitário	3.517,79
TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS	8.124,68

Nota: Todos os resíduos gerados por nossas operações são "não perigosos" e destinados para tratamento e disposição final fora das nossas instalações. Os resíduos comuns e recicláveis dos prédios administrativos e Cidade de Deus são pesados e reportados em ferramenta sistematizada. Já os resíduos tecnológicos são encaminhados para parceiro para descaracterização e descarte, e a quantidade é reportada por meio de Certificado de Destinação dos Resíduos. As aparas são encaminhados para compostagem e a quantidade é reportada por meio de Certificado de Destinação dos Resíduos. Com base na pesagem realizada nas agências que estão em prédios administrativos, é possível obter uma relação de peso por funcionário, nos permitindo, assim, estimar os resíduos de toda a rede de agências.

SAIBA MAIS
 >> sobre o desempenho em anos anteriores na
[Planilha de Indicadores ESG](#).

Biodiversidade

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

Em 2023, com a conclusão da 15ª Conferência de Diversidade Biológica das Nações Unidas (COP15) e o lançamento do "Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework" (GBF), o paralelo do Acordo de Paris para natureza, foram estabelecidos 4 amplos objetivos globais e 23 metas a serem alcançadas até 2030. Essas metas cobrem desde aspectos de proteção de regiões e ecossistemas, redução da poluição e controle de espécies invasoras, até a convocação das companhias e instituições financeiras para, entre outros aspectos, mensurar, monitorar e avaliar riscos, dependências e impactos em biodiversidade.

Bradesco na agenda da Biodiversidade

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

Em gestão de ativos, a Bradesco Asset, signatária dos Princípios para o Investimento Responsável desde

2010, incorpora em seu processo de análise aspectos ESG, incluindo temas relacionados à biodiversidade, desmatamento, atendimento à legislação ambiental e florestal, bem como os impactos ambientais de produtos e serviços, conforme a materialidade de cada setor. O objetivo é mensurar adequadamente riscos e oportunidades atrelados aos ativos, por meio da compreensão dos principais programas de preservação e recomposição da biodiversidade implementados pelas empresas investidas, do risco de desmatamento, tanto das operações quanto na cadeia de valor dessas empresas.

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

Também aderimos ao projeto-piloto da CTbio, para avaliar possíveis interfaces dos negócios com a natureza e potenciais impactos e dependências. O projeto tem duração estimada de 18 meses e segue a metodologia Localizar, Estimar, Avaliar e Preparar (LEAP), da Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). Um dos resultados do projeto é um heatmap setorial, elaborado com base na exposição de crédito dos participantes do piloto.



Amazônia

Desde 1965, com a abertura da nossa primeira agência na Amazônia, ampliamos significativamente nossa atuação na região, marcando presença em todos os seus municípios. São 370 agências e unidades de negócios, 405 postos de atendimento bancário e 3.628 pontos do Bradesco Expresso, nossa rede de correspondentes bancários. Essa robusta infraestrutura, aliada aos nossos serviços digitais, garantem acesso inclusivo a serviços financeiros até nas localidades mais remotas do País.

Na Amazônia, nossa equipe conta com 5.427 funcionários. Também dispomos de plataformas voltadas para o agronegócio, equipadas com gerentes especializados e agrônomos, proporcionando soluções financeiras para nossos clientes adaptadas ao contexto amazônico.

Além disso, apoiamos o desenvolvimento local estimulando o empreendedorismo, o que se refletiu na contratação de 55 fornecedores regionais ao longo de 2023.

Nossa contribuição para a educação na Amazônia inclui 11 escolas físicas da Fundação Bradesco, uma escola virtual e diversos cursos profissionalizantes, oferecendo ensino de qualidade e gratuito. Em 2023, beneficiamos mais de 9.229 pessoas, reafirmando nosso compromisso com o progresso educacional e econômico da região.

Desde 2009, mantemos um posto de atendimento a bordo do Barco Voyager V. Por meio dessa iniciativa emblemática no Estado do Amazonas, percorremos 1.600 quilômetros do Rio Solimões, entre Manaus e Tabatinga, durante sete dias, atendendo a dez municípios e duas comunidades -

uma população com mais de 250 mil pessoas, que vive em regiões de difícil locomoção, distantes dos grandes centros e que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros. Considerando a região percorrida pelo barco, finalizamos 2023 com 1.857 clientes ativos, atendidos pelo barco e pela rede Bradesco Expresso, que realizaram mais de 229 mil movimentações em suas contas correntes, desde transferências, pix, saques, pagamentos, entre outros.

Em parceria com a FAS, apoiamos projetos de proteção da biodiversidade e das comunidades tradicionais da região. Em 2023, realizamos o repasse dos pagamentos aos guardiões da floresta - 8.207 famílias que vivem em 28 unidades de conservação, comprometidas em manter a floresta em pé. Também apoiamos o programa de fortalecimento da cadeia do Pirarucu em áreas protegidas da Amazônia, que tem como objetivo capacitar os pescadores e aprimorar técnicas tradicionais dos manejadores, agregando mais valor ao produto final.

Desde 2020, participamos do Plano Amazônia, com foco em viabilizar projetos que promovam o desenvolvimento sustentável da região. Em 2023, o plano completou aniversário de três anos, momento em que foi publicado artigo para trazer as conquistas e desafios ao longo dessa trajetória. Neste novo ciclo o plano definiu três objetivos estratégicos de forma a garantir maior robustez e foco às entregas: conservação florestal; fomento à bioeconomia; e, acesso à conectividade.

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

Anexos

Temas relevantes x Conteúdo GRI/SASB

GRI 3-3

Tema	Relatório	Página	Indicador
ÉTICA, INTEGRIDADE E TRANSPARÊNCIA			
Ética, integridade e transparência	ESG RAI	Págs. 34, 77, 101, 111, 121, 125 e 126 Pág. 80	GRI 3-3 • 2-23 • 2-24 • FS1
Programa Integridade e Compliance concorrencial	ESG	Pág. 122	
Canal corporativo de denúncias	ESG RAI	Pág. 123 Pág. 81	GRI 2-26 • SASB FN-AC-510A.2 • FN-CB-510A.2 • FN-IB-510A.2
Cumprimento de leis e regulamentos	ESG	Págs. 91 e 124	GRI 2-27 • SASB FN-CB-510A.1 • FN-CF-270A.5
Conflitos de interesse	ESG	Pág. 124	GRI 2-15
Comunicado sobre questões críticas	ESG	Pág. 124	GRI 2-16
Estratégia fiscal	ESG	Págs. 110 e 125	GRI 207-1 • 207-2 • 207-3
Treinamentos e sensibilizações	ESG	Págs. 04, 16, 20, 25, 34, 41, 42, 46, 101, 105, 110, 121, 126 e 138.	GRI 2-24 • 2-29 • FS4
GESTÃO DO CAPITAL HUMANO			
Nossas pessoas	ESG	Págs. 57, 61, 63, 67, 69 e 79	GRI 3-3 • 2-7 • 2-8

Tema	Relatório	Página	Indicador
Atração e retenção	ESG	Págs. 60, 61 e 62	GRI 2-30 • 201-3 • 401-1 • 401-2 • 401-3 • 402-1
Diversidade, equidade e inclusão	ESG	Págs. 69, 72, 73, 74, 76 e 118	GRI 405-1 • 405-2 • SASB FN-AC-330A.1 • FN-IB-330A.1
Desenvolvimento e capacitação	ESG	Págs. 63, 66 e 67	GRI 404-1 • 404-2 • 404-3
Responsabilidade social	ESG	Págs. 34, 77, 78, 111, 121 e 125	GRI 2-23 • 406-1
Saúde e segurança do trabalho	ESG	Págs. 79, 80, 81 e 82	GRI 403-1 • 403-2 • 403-3 • 403-4 • 403-5 • 403-6 • 403-7 • 403-8 • 403-9 • 403-10
Capital humano	RAI	Pág. 60	
GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS			
Agenda climática	ESG RAI	Pág. 26 Pág. 38	GRI 3-3
Riscos climáticos	ESG RAI	Pág. 37 Pág. 40	GRI 201-2
Emissões financiadas	ESG RAI	Págs. 31, 32 e 33 Pág. 39	SASB FN-AC-410b.1 • FN-AC-410b.2 • FN-AC-410b.3 • FN-AC-410b.4 • FN-IN-410c.1 • FN-IN-410c.2 • FN-IN-410c.3 • FN-IN-410c.4 • FN-CB-410b.1 • FN-CB-410b.2 • FN-CB-410b.3 • FN-CB-410b.4
INOVAÇÃO E TECNOLOGIA			
Tecnologia e inovação	ESG	Pág. 130	GRI 3-3
Transformação digital	ESG	Págs. 130 e 135	
Estratégia digital	ESG	Pág. 131	
inovabra	ESG	Págs. 135, 136 e 137	
Capital intelectual e manufaturado	RAI	Pág. 53	
NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS			
Produtos socioambientais	ESG RAI	Págs. 19, 40 e 97 Pág. 42	GRI 3-3 • FS6 • FS7 • FS8 • SASB FN-CB-240A.1
Operações ESG	ESG RAI	Págs. 16, 20, 25 e 126 Pág. 42	GRI FS4 • SASB FN-IB-410A.1 • FN-IB-410A.2 • FN-IB-410A.3

Tema	Relatório	Página	Indicador
Investimentos responsáveis	ESG RAI	Págs. 22, 24 e 25 Pág. 42	GRI FS11 • FS12 • SASB FN-AC-410A.1 • FN-AC-410A.2 • FN-AC-410A.3 • FN-AC-000.B
Engajamento e capacitação	ESG RAI	Págs. 04, 16, 20, 25, 41, 42, 46, 101, 105, 110, 126 e 138 Pág. 42	GRI 2-29 • FS4 • FS5 • FS10
PRIVACIDADE E SEGURANÇA DE DADOS			
Privacidade e segurança da informação	ESG RAI	Pág. 127 Págs. 58 e 59	GRI 3-3
Segurança da informação e risco cibernético	ESG	Pág. 128	SASB FN-CB-230A.2 • FN-CF-230A.3
Privacidade e proteção de dados pessoais	ESG	Págs. 129 e 154	GRI 418-1 • SASB FN-CF-220A.1 • FN-CB-230A.1 • FN-CF-230A.1
RELACIONAMENTO, INCLUSÃO E SAÚDE FINANCEIRA DE CLIENTES			
Cliente em foco	ESG RAI	Pág. 85 Pág. 69	GRI 2-6
Acessibilidade	ESG RAI	Págs. 87 e 98 Pág. 73	GRI FS14
Satisfação do cliente	ESG RAI	Pág. 89 Pág. 71	GRI 3-3
Diligência no relacionamento com clientes e usuários	ESG	Pág. 91	GRI FS15 • 417-1 • 417-2 • 417-3
Ouvidoria	ESG RAI	Pág. 92 Pág. 72	GRI 2-25 • SASB FN-CF-270A.4 • FN-IN-270A.2
Cidadania financeira	ESG RAI	Págs. 93 e 94 Pág. 74	GRI 3-3 • 203-2
Inclusão financeira	ESG	Págs. 97 e 99	GRI 203-2 • SASB FN-CB-240A.1 • FN-CB-240a.4
Clientes potencialmente vulneráveis	ESG	Pág. 98	GRI FS14
Educação financeira	ESG	Págs. 97 e 99	GRI FS16 • SASB FN-CB-240A.4

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

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

Relatório de Asseguração Limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A. (“Bradesco”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado do Banco Bradesco S.A. relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório Anual Integrado, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da Administração do Bradesco

A Administração do Bradesco é responsável por:

- selecionar e estabelecer critérios adequados para a elaboração das informações constantes no Relatório Anual Integrado;
- preparar as informações de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e da Orientação

CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relatório Anual Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council (IIRC);

- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório Anual Integrado, que estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos Auditores Independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras contantes no Relatório Anual Integrado, com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 07 – Relatório de asseguração limitada das informações não financeiras contidas no Relato Integrado (RI) emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), e com base na NBC TO 3000 (revisada) Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 (revised) – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o planejamento dos trabalhos e a execução dos procedimentos de forma a obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

A KPMG Auditores Independentes Ltda. (“KPMG”) aplica a Norma Brasileira de Gestão de Qualidade (NBC PA 01), que requer que a firma planeje, implemente e opere um sistema de gestão de qualidade, incluindo políticas ou procedimentos relacionados com o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e exigências legais e regulatórias aplicáveis. Cumprimos com os requisitos de independência e outros requisitos éticos do Código de Ética Profissional do Contador e das Normas Profissionais (incluindo as Normas de Independência) baseados nos princípios fundamentais de integridade, objetividade, competência profissional e devido zelo, confidencialidade e comportamento profissional.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 revisada (ISAE 3000 revised) consiste principalmente de indagações à administração do Bradesco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual Integrado, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório Anual Integrado, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa

consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório Anual Integrado, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam, entre outros:

- (a) o 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 no Relatório Anual Integrado;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações constantes no Relatório Anual Integrado; e
- (d) para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração GRI – Standards e à Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, elaborada pelo International Integrated Reporting Council – IIRC, aplicáveis na elaboração das informações constantes do Relatório Anual Integrado.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguarção limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguarção razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguarção limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguarção razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguarção razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual Integrado. 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.

A preparação e apresentação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI- Standards e as diretrizes da Orientação CPC 09 – Relato Integrado, correlatas com a Estrutura Conceitual Básica do Relato Integrado, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados.

Conclusão

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

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências obtidas, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras constantes no Relatório Anual Integrado para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023 do Banco Bradesco S.A., não foram elaboradas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards) e da Orientação CPC 09 – Relato Integrado.

São Paulo, 07 de junho de 2024



KPMG Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP-027685/O-0 F SP

Gustavo Mendes Bonini
Contador CRC 1SP-296875/O-4

Créditos

Coordenação

Bradesco - área de Sustentabilidade

Projeto Editorial e Consultoria

Ricca Sustentabilidade

Projeto Gráfico

Ricca Sustentabilidade

Fotografia

Ricardo Teles, Maurino Borges, Romeo Campos, Ronaldo Aguiar

Acervo Bradesco

Banco de imagens Adobe Stock

