



2016

RELATÓRIO INTEGRADO



Bradesco



SUMÁRIO

02	Mensagem da Administração	74	Gestão de pessoas
04	Apresentação	84	Relacionamento com clientes
08	Geração de valor	92	Relacionamento com a comunidade
16	Identidade corporativa	106	Outras informações
32	Governança corporativa	112	Desempenho econômico-financeiro
40	Tecnologia e inovação	132	Sumário de conteúdo da GRI e anexo
50	Sustentabilidade	178	Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes
62	Estratégia de gestão de riscos	180	Informações corporativas e créditos
70	Gestão de fornecedores		

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO GRI G4-1

O ano de 2016 foi de grandes acontecimentos. A conclusão da operação de aquisição do HSBC Bank Brasil S. A. – Banco Múltiplo, a maior de nossa história, permitiu ampliar a base de correntistas e expandir atividades em praças estratégicas, como Sudeste, Centro-Oeste e Sul. Em um curto espaço de tempo, tivemos a integração das plataformas, o envolvimento da força de trabalho e a substituição de toda a marca em total sintonia com os objetivos traçados.

O patrocínio das Olimpíadas e Paralimpíadas Rio 2016, no Rio de Janeiro, foi mais uma demonstração de confiança na capacidade de realização do País. Os Jogos deram à marca Bradesco exposição global e tornaram visível nosso compromisso com atitudes construtivas que motivam e emocionam as pessoas, maior patrimônio de uma nação.

Diante dos desafios impostos pelo atual cenário econômico, reagimos com investimentos crescentes e persistentes incentivos aos negócios. O planejamento orçamentário e estratégico foi cumprido com êxito, melhoramos processos visando à maior eficiência e inovamos em todas as frentes de atuação, apoiados por uma rede de atendimento presente em todo o território nacional.

Contamos com funcionários compromissados e determinados a fazer sempre mais e melhor, em linha com as demandas da atualidade.

Comprometidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), celebramos os 60 anos da Fundação Bradesco, nossa principal ação social. Com 40 escolas, localizadas prioritariamente em regiões carentes, voltadas para o ensino de crianças e jovens, a Fundação tornou-se referência de educação no País e ilumina os caminhos da inclusão social, proporcionando o bem comum.

Nosso bom desempenho no exercício está expresso na realidade dos números. O lucro líquido ajustado foi de R\$ 17,121 bilhões, sendo reservado aos acionistas, na forma de Juros sobre Capital Próprio (JCP), o montante de R\$ 6,976 bilhões, correspondendo a 48,7% (líquido de Imposto de Renda Retido na Fonte – IRRF –, 41,4%) do resultado ajustado. Nesse resultado, a participação do Grupo Bradesco Seguros foi expressiva, com 32%. Os ativos totais somaram R\$ 1,294 trilhão, com crescimento de 19,8% em relação ao ano anterior, o patrimônio totalizou R\$ 100,442 bilhões e o Índice de Eficiência Operacional atingiu 39,5%.

GRI G4-1

A grandeza dos números demonstra nossa solidez e renova nossa visão de futuro: adotamos as práticas mais eficientes de sustentabilidade corporativa, fortalecendo nossas perspectivas de longo prazo.

O Brasil tem credenciais para avançar e retomar o crescimento. Confiantes de que, em 2017, escreveremos mais um capítulo de conquistas em nossa história, reafirmamos a disposição em suplantar os obstáculos com investimentos e atitudes construtivas, oferecendo os melhores produtos e serviços aos nossos clientes, acionistas e investidores.

Desejamos registrar agradecimentos a todos, pelo apoio, pela preferência e, principalmente, pela confiança que depositam no Bradesco. Pelo empenho, pela dedicação e pelo total comprometimento, agradecemos também aos nossos funcionários e demais colaboradores, determinantes para a superação e os resultados obtidos.

Lázaro de Mello Brandão

Presidente do Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Diretor-Presidente

**NOSSO PATROCÍNIO
AOS JOGOS
OLÍMPICOS E
PARALÍMPICOS
2016 FOI MAIS UMA
DEMONSTRAÇÃO
DE CONFIANÇA NA
CAPACIDADE
DE REALIZAÇÃO
DO BRASIL**

APRESENTAÇÃO

Nosso Relatório Integrado é produto de um esforço coletivo no qual diversas áreas fizeram um exercício de transparência sobre os temas de interesse dos nossos mais diversos *stakeholders* (clientes, investidores, fornecedores, comunidade e outros). Acreditamos que o Relatório continuou a evoluir, com mais indicadores e com o aperfeiçoamento de nossa Matriz de Relevância. **GRI G4-18**
[Veja mais no Anexo GRI](#)

Para este ciclo de relato de 2016, revisamos nossa Matriz de Relevância por meio de um processo que considerou avaliações quantitativas e qualitativas, bem como a análise desses resultados, em três etapas propostas pelas diretrizes da GRI G4 – *Global Reporting Initiative*:

1ª etapa: revisão da lista de temas relevantes

Entender o contexto de sustentabilidade e refletir a estratégia de negócio é um ponto fundamental para um processo assertivo de determinação de temas mais relevantes para a gestão e o relato. Assim, revisamos a lista de assuntos, definidos na última atualização de nossa Matriz, considerando benchmark de temas relevantes de bancos nacionais e estrangeiros; pesquisa de notícias sobre nós e o setor financeiro; o relatório *Global Risks Report 2016 – World Economic Forum*; norteadores de mercado, como o Sistema de Autorregulação Bancária – SARB 14 da FEBRABAN; índices de sustentabilidade *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* e Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE/BOVESPA); e informações internas. Também foram contempladas as percepções de nossos públicos estratégicos recebidas em reunião realizada para avaliação do Relatório Integrado 2015, que contou com a participação de 24 representantes. **GRI G4-26**

[Veja mais no Anexo GRI](#)

2ª etapa: processo de consulta e análise

Após análise interna, alinhamos os temas relevantes e respectivos subtemas para submissão de consulta aos públicos estratégicos. A principal modificação foi a exclusão do tema “Resultado econômico-financeiro do negócio” e seu subtema “Valorização das ações”. Houve também a redistribuição de dois subtemas: “Gestão da marca (ativo intangível)” e “Busca da eficiência operacional”.

Esses temas foram inseridos em um sistema eletrônico para consulta a representantes dos seguintes grupos: funcionários, clientes, investidores, fornecedores, governo e comunidade/sociedade/terceiro setor.

Utilizamos uma metodologia que cruza os eixos de influência e impacto para definir o que é relevante para a Organização.

Foram consideradas como influência:

- A percepção dos *stakeholders* sobre o impacto da organização.
- As expectativas dos *stakeholders* em relação a ação e resposta.

E como impacto:

- A probabilidade e a gravidade do impacto.
- A criticidade para o desempenho de longo prazo.
- A oportunidade para que a organização cresça ou ganhe vantagem.

O resultado da consulta foi assim avaliado, considerando a seguinte ponderação:

Influência:

- Consulta on-line com os *stakeholders* prioritários (clientes, investidores, fornecedores, governo e comunidade/sociedade/terceiro setor): 60%.
- Pesquisa de mídia: 20%.
- Estudos setoriais: 20%.

Impacto:

- Consulta com executivos: 40%.
- Consulta on-line com funcionários: 30%.
- Concorrentes: 25%.
- Megatendências: 5%.

3ª etapa: validação dos temas relevantes

Os temas e respectivos subtemas selecionados foram avaliados, revisados e validados pela Diretoria-Executiva. A seguir, a lista priorizada que norteia nosso relatório:

1. Gestão de capital, riscos e oportunidades
2. Relacionamento e satisfação dos clientes
3. Inovação e tecnologia
4. Governança
5. Adaptação ao contexto externo
6. Público interno
7. Gestão de fornecedores
8. Inclusão financeira

Entre esses temas, os três primeiros foram os considerados prioritários, representando os mesmos assuntos trazidos na Matriz anterior, porém em ordem alterada.

Gestão de Capital Riscos e Oportunidades: sua relevância deve-se ao tema estar relacionado a assuntos como gestão de riscos, *compliance*, inadimplência, mudanças climáticas, estratégia fiscal e incorporação de aspectos socioambientais nos negócios. O controle de riscos, por exemplo, busca antecipar eventos e situações de mercado de modo que nossas ferramentas sejam controladas e possamos mitigar e nos antecipar a possíveis efeitos adversos. Esse é um fator primordial para promovermos às partes interessadas segurança e conforto.

Relacionamento com Clientes: temos como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes. A exemplo disso, contamos com ferramentas que otimizem esse objetivo. Nesse sentido, temos uma estrutura de *Customer Relationship Management (CRM)*, que se relaciona com as demais áreas da Organização, recebendo delas diversos tipos de informações específicas de clientes. Essas

informações são avaliadas para que os perfis dos clientes possam ser criteriosamente analisados, de modo que ações comerciais, produtos e serviços sejam desenvolvidos para atender às necessidades específicas de cada cliente. Ainda nesse contexto, contamos com duas ouvidorias independentes: uma dedicada às manifestações de nossos clientes, que segue as determinações do Banco Central do Brasil (Bacen) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e outra para tratar de manifestações dos clientes da Bradesco Seguros, que respeita as normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo disso é representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento conosco e impulse melhorias que gerem benefícios mútuos.

Inovação e Tecnologia: cada vez melhores e com interfaces mais amigáveis e simples, os canais digitais são essenciais no relacionamento com os clientes para atendê-los plenamente em suas necessidades, oferecendo-lhes mobilidade e independência para ampliar seus negócios conosco. No cenário de convergência atual, o desafio é tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para que os diversos públicos possam escolher por onde querem nos acessar e também para atrair novas pessoas às nossas soluções. Nesse contexto, Inovação e Tecnologia está diretamente relacionado também ao melhor desempenho do atendimento e relacionamento com o cliente, um dos assuntos prioritários para a Organização.

Os capitais utilizados pela Organização estão sinalizados ao longo do Relatório por meio das seguintes legendas:

 FINANCEIRO

 SOCIAL

 HUMANO

 INTELLECTUAL

 MANUFATURADO

 NATURAL

As partes interessadas, que de alguma forma estão relacionadas ou podem ser impactadas pela atividade da Organização, também estão identificadas ao longo do Relatório pelas legendas abaixo:

 CLIENTES

 PÚBLICO INTERNO

 ACIONISTAS E INVESTIDORES

 FORNECEDORES

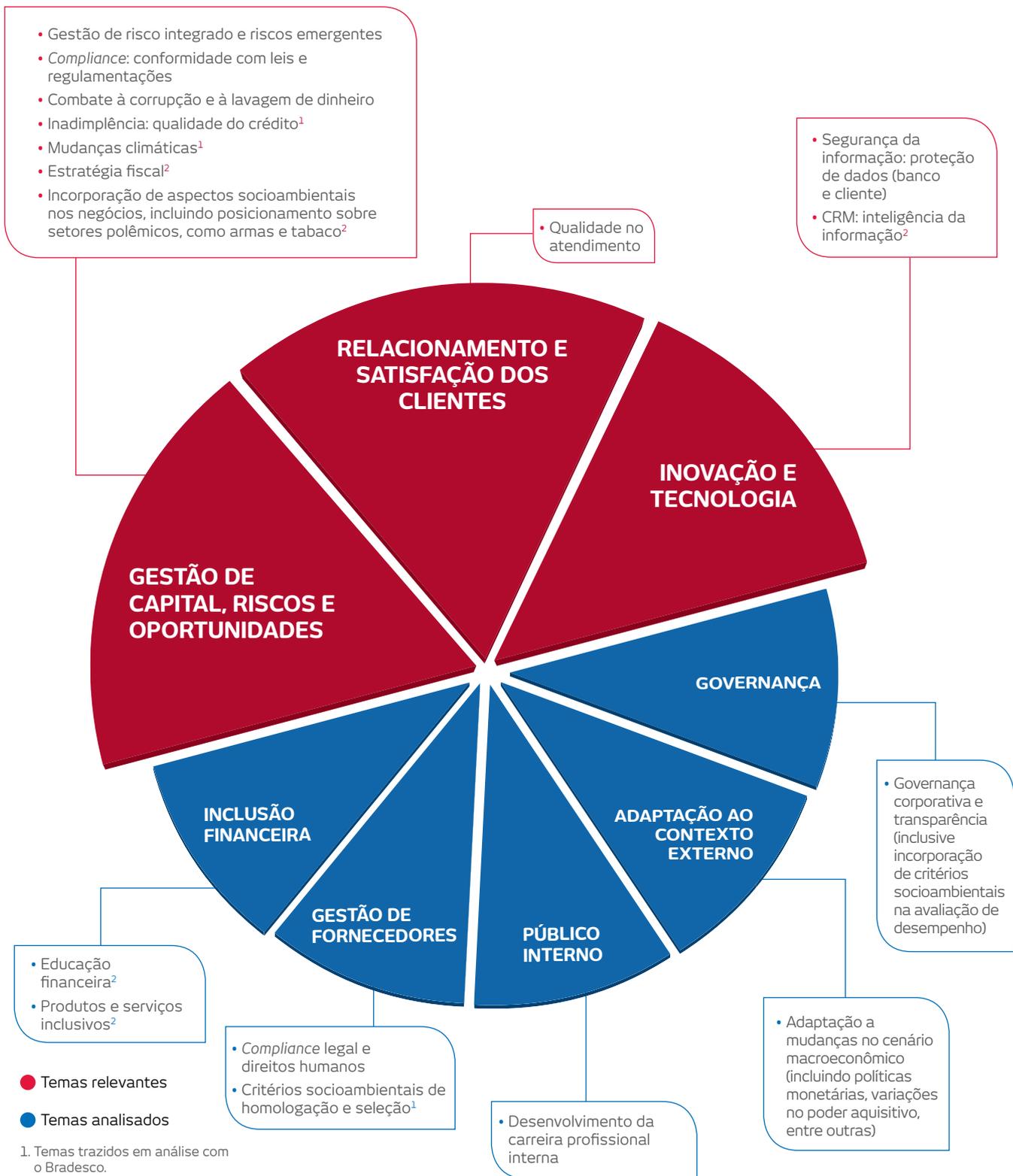
 GOVERNO (ÓRGÃOS REGULADORES)

 COMUNIDADE/SOCIEDADE/TERCEIRO SETOR



Bradesco

TEMAS PRIORIZADOS GRI G4-27 Veja mais no Anexo GRI





GERAÇÃO DE VALOR

A PARTIR DE VISÃO GLOBALIZADA,
PROMOVEMOS A INTEGRAÇÃO
ENTRE AMBIENTES FÍSICO E DIGITAL,
COM CRESCENTE CONVERGÊNCIA
DE CLIENTES

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Um dos fatores que nos posicionam como uma das mais sólidas instituições financeiras globais é nossa diversificação de resultados, gerados a partir de quatro principais fontes de receitas e produtos, sendo que a atividade de crédito representa 31%, seguros, 32%, serviços, 29%, e TVM e outros, 8%.

O crédito vem passando por um momento de maior pressão devido ao cenário econômico, o que leva ao aumento da inadimplência e baixo crescimento no volume. No entanto, no médio prazo, a diversificação no portfólio de pessoa física, com o aumento da participação em produtos que apresentam menor inadimplência, como crédito imobiliário e crédito consignado, associado à perspectiva da melhora da economia em 2017, levará essa atividade a um melhor desempenho.

As receitas de serviços vêm aumentando a participação nos resultados, com destaque para o produto cartões (29%) e conta-corrente (28%) – percentual sobre total da receita de prestação de serviços (base contábil) –, que vem crescendo amparada fortemente pelas iniciativas de segmentação da base de varejo. Em relação à atividade de seguros, mantemos uma seguradora multilinhas, com forte participação do produto previdência nos prêmios. Essa diversificação nos confere estabilidade na formação final de um sólido e consistente resultado.

A composição de geração de valores é reforçada pela capilaridade, pelo fato de termos a maior rede de distribuição de produtos financeiros e de seguros do Brasil e presença competitiva que possibilita o atendimento a mais de 73 milhões de clientes de quatro gerações e diferentes perfis de renda. Eles têm à disposição mais de 60 mil pontos físicos de atendimento e amplo leque de soluções em mobilidade e acesso a produtos, serviços e transações em ambientes físicos ou digitais.

Outro diferencial estratégico é a abrangente segmentação oferecida aos mais de 26 milhões de correntistas pessoas físicas e jurídicas, de acordo com o perfil de renda, faturamento e necessidades. Para construir, desenvolver e oferecer as melhores soluções em cada uma das segmentações, mapeamos os hábitos de consumo e de relacionamento (físico e digital) e direcionamos opções de crédito, financiamento e seguros baseadas nas reais necessidades e momentos de vida.

Com visão global, empreendemos diversas ações de integração gradativa entre os ambientes físico e digital obtendo a convergência crescente de clientes. Destaque dessa experiência digital proporcionada é a evolução de 3,6 bilhões em transações realizadas por meio dos canais digitais, em 2008, para 12,5 bilhões em 2016.

Temos ainda o compromisso de criar e ofertar constantemente produtos e serviços inclusivos, tornando possível o gerenciamento da vida financeira de pessoas com deficiência. Trabalhamos para o maior uso do CRM e a otimização da estrutura de agências, a fim de sempre melhorarmos a eficiência dos nossos canais de atendimento.

Nesse contexto, a qualidade, inovação e eficiência, a gestão de riscos e oportunidades, a conduta ética, a criação de valor compartilhado de longo prazo, a alavancagem de resultados e o treinamento dos funcionários são elementos-chave que nos conduzem à perenidade dos negócios. A geração de valor considera riscos e oportunidades relacionados à responsabilidade socioambiental, que incluem iniciativas de ecoeficiência e investimentos sociais na promoção de ações educativas, culturais, artísticas, esportivas e dedicadas à preservação ambiental.

COMO O BRADESCO GERA VALOR GRI G4-4

INSUMOS

Perspectiva dos principais capitais que utilizamos

MANUFATURADO

- Rede de atendimento: presença em todas as regiões do País
- Estrutura tecnológica (94% das transações realizadas por canais digitais)

INTELCTUAL

- Inovação
- Propriedade intelectual
- Ferramentas de conhecimento e relacionamento com cliente
- Valor da marca e reputação

SOCIAL

- 73,3 milhões de clientes
- 362,2 mil acionistas e investidores
- Fornecedores e parceiros de negócios

HUMANO

- Cultura organizacional
- 108,8 mil funcionários

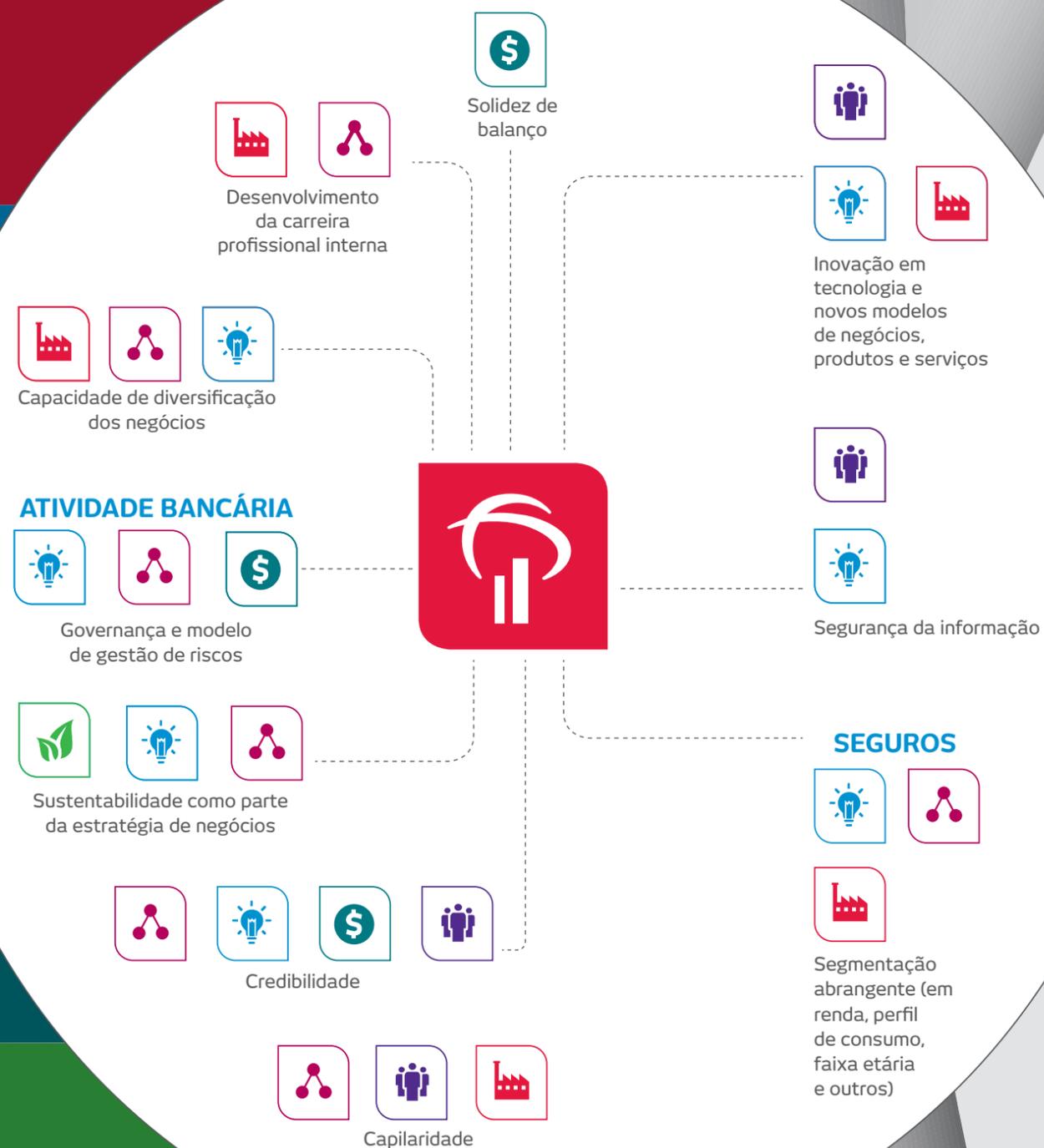
FINANCEIRO

- Ativos totais: R\$ 1,294 trilhão
- Patrimônio Líquido somou R\$ 100,4 bilhões em dezembro de 2016

NATURAL

- Água, energia e qualidade do ecossistema

ELEMENTOS-CHAVE



PRODUTOS E SERVIÇOS GRI G4-4

DA ATIVIDADE BANCÁRIA		DA ATIVIDADE DE SEGUROS	
Serviços à Pessoa Física: financiamento (imobiliário; consignado; pessoal; veículos), cartão de crédito; microcrédito, operações de câmbio e investimentos	Serviços à Pessoa Jurídica: capital de giro; repasses do BNDES; antecipações; câmbio; exportações; cartão de crédito; operações no exterior; crédito imobiliário; garantias, avais e financiamentos	Serviços financeiros: cartões; conta-corrente; pagamento e recebimento de contas; operação de crédito; <i>asset management</i> ; consórcio; mercado de capitais; derivativos	Seguros, Planos de Previdência Complementar e Títulos de Capitalização
VALOR GERADO	SAIBA MAIS NO CAPÍTULO		
Satisfação do cliente e oferta de produtos e serviços adequados	- Estratégia de gestão de riscos - Relacionamento com o cliente - Inovação e tecnologia		
Fomento do crescimento econômico a partir de financiamentos (a outras empresas, parcerias e impostos)	- Desempenho econômico-financeiro - Estratégia de gestão de riscos		
Inclusão social, acessibilidade e qualidade de vida (presença em todo o País, bancarização e meios customizados de acesso, desenvolvimento de cultura previdenciária e provisão financeira das pessoas)	- Estratégia de gestão de riscos - Relacionamento com o cliente - Relacionamento com a comunidade		
Inclusão e educação financeira e previdenciária (para funcionários, clientes e sociedade em geral)	- Relacionamento com o cliente - Relacionamento com a comunidade		
Inclusão social por meio da educação básica, do esporte e do fomento à cultura e ao meio ambiente	- Relacionamento com a comunidade		
Engajamento e desenvolvimento de partes interessadas	- Gestão de pessoas - Relacionamento com a comunidade - Estratégia de gestão de riscos		
Atração e retenção de talentos	- Gestão de pessoas		
Representatividade do negócio gera poder de influência no mercado, amplificando o potencial de impacto positivo	- Desempenho econômico-financeiro - Estratégia de gestão de riscos		
Equilíbrio de receitas, solidez e solvência financeira (receita diversificada) garantem resiliência	- Desempenho econômico-financeiro		
Distribuição de riqueza	- Desempenho econômico-financeiro		
Qualidade do crédito (ampliação do crédito <i>versus</i> redução da inadimplência)	- Estratégia de gestão de riscos		
Contínua busca na melhora do Índice de Eficiência Operacional	- Estratégia de gestão de riscos - Desempenho econômico-financeiro		



Bradesco



Nossa rede de atendimento está presente em todas as regiões do País

Temos sido eficientes em contribuir para o acesso de pessoas ao sistema financeiro, com pelo menos uma agência, um ponto de atendimento ou um correspondente bancário em cada município brasileiro, adaptando a estrutura física de acordo com o potencial econômico de cada região, impulsionando o desenvolvimento local agregando valor aos nossos negócios, o que somente é possível dado os investimentos em tecnologia.

Adotamos constantemente e de maneira sistemática uma série de ações que possibilita o reconhecimento da excelência tanto em resultados financeiros quanto em qualidade de atendimento pelos clientes.

Cinco anos antes da publicação do Código de Defesa do Consumidor, criamos o Alô Bradesco, canal para receber e ouvir as manifestações de clientes e não clientes. Nas redes sociais, interagimos com clientes e não clientes, ininterruptamente, com respostas ágeis preparadas por uma equipe própria especializada. São mais de 35 mil interações mensais.

Alinhado ao objetivo de inclusão bancária, nosso projeto de educação financeira busca contribuir com o bem-estar financeiro de funcionários, clientes e não clientes, além de auxiliar na superação de situações de endividamento por meio do uso racional do dinheiro e da prática do crédito responsável, do incentivo à poupança e da realização de investimentos adequados ao perfil e às necessidades. Ao longo de 2016, foram realizados 320 encontros regionais, com mais de 13 mil participantes, em localidades com déficit de desenvolvimento e onde o atendimento bancário é feito por meio de Postos de Atendimento (PAs) e/ou correspondentes bancários.

Também colocamos à disposição, por meio do portal Sociedade de Negócios, conteúdos exclusivos para pessoas jurídicas, informando e atualizando os empreendedores sobre o mercado e suas novidades, além de cooperar com o sucesso dos novos empreendimentos.

Sempre tivemos como premissa garantir a qualidade do atendimento, a satisfação dos clientes e a percepção por parte deles do real significado de cada uma de nossas ações, buscando a qualificação cada vez maior do contato feito por nossos gerentes. O processo de segmentação favorece essa estratégia ao reunir grupos de clientes de um mesmo perfil, permitindo atendimento diferenciado e ganhos de produtividade. Criado em 2003, o Bradesco *Prime*, por exemplo, dedicado aos clientes de alta renda, destaca-se pelo alto nível de satisfação com a qualidade de atendimento.

O *Prime* também disponibiliza a Plataforma de Gestão de Patrimônio para clientes distantes dos grandes centros e estrutura para o atendimento a clientes de fora do País e expatriados. Para atendê-los, remodelamos o *internet banking*, ofertando uma série de serviços internacionais, entre eles a emissão de ordens de pagamento para o envio e recebimento de remessas, e soluções para facilitar saques e transações financeiras no exterior.

Alinhado às novas tendências do consumidor, reestruturamos o conceito da plataforma digital com o lançamento de Plataformas Digitais, trazendo a conveniência do mundo digital sem abrir mão do atendimento personalizado, com horário de atendimento ampliado. Atualmente são contemplados por esse modelo clientes dos segmentos *Exclusive*, *Prime* e *Private*.

No processo de pós-venda, avaliamos a satisfação dos clientes de maneira frequente e sistematizada, com nossas mais diversas ações comerciais e de relacionamento, desde o processo de abertura de contas, passando

G4-DMA

Rotulagem de produtos e serviços

**NOSSO PROCESSO DE
SEGMENTAÇÃO APRIMORA O
CONTATO DOS GERENTES COM
OS CLIENTES, AMPLIANDO
SUA PERCEPÇÃO QUANTO
AO PROPÓSITO DE NOSSAS
AÇÕES E À QUALIDADE
DOS SERVIÇOS**



Nossos funcionários, gestores e alta gerência sempre participam de encontros para alinhamentos estratégicos

peelo cumprimento dos padrões de atendimento até ações como a migração de segmento. Os dados consolidados permitem traçar um índice geral de satisfação em relação a cada uma de nossas dependências. Esses resultados impactam diretamente nosso Programa de Objetivos.

Em 2016, lançamos a Revisão Financeira, metodologia comercial que possibilita oferecer consultoria financeira completa por meio de uma entrevista atenta e detalhada com o cliente. A ferramenta possibilita aos gerentes

avaliar necessidades e expectativas e identificar oportunidades para ofertar soluções sob medida. A partir da Revisão Financeira, o cliente passa a entender melhor suas necessidades e aproveitar todos os benefícios do planejamento financeiro que disponibilizamos, incluindo a possibilidade de participação em eventos de relacionamento de sua preferência ligados a esporte, música e cinema.

Somado a isso, mais de 99% de nossos gerentes possuem CPA10 ou CPA20 e, em 2016, foram treinados mais de 30 mil funcionários.

PERCEÇÃO APURADA

Anualmente, realizamos pesquisas em todos os segmentos buscando entender a percepção de nossos clientes e dos clientes da concorrência em relação às diversas áreas de relacionamento do mercado bancário, além de monitorar possíveis lacunas dos indicadores de desempenho. Dentre as pesquisas destacam-se:



MAPEAMENTO DO MERCADO FINANCEIRO (MMF) – Tem por objetivo avaliar nosso desempenho e o dos concorrentes. É feito com pessoas físicas e jurídicas que se relacionam com bancos. De abrangência nacional, totalizou 10.718 entrevistas. Os principais indicadores apurados são: Uso de bancos, 1º banco do cliente, *Awareness* (Consciência), Atratividade, Recomendação, Satisfação, Razões de uso do banco, Posse de produtos e Canais utilizados em cada banco. A MMF é realizada em duas ondas: em maio/junho e em outubro/novembro.



PESQUISA DE IMAGEM – Avalia a situação atual da imagem da nossa marca em relação aos concorrentes, verificando como nos posicionamos, do ponto de vista da percepção dos diversos segmentos com os quais nos relacionamos. A pesquisa tem abrangência nacional e é realizada com um universo de 5.782 entrevistados, distribuídos em: Baixa renda, *Classic*, *Exclusive*, *Prime* e Varejo PJ, Empresas e *Corporate*. Os principais indicadores apurados são: *Awareness* (Consciência), Banco em que tem conta, Banco principal e Atributos de imagem associados aos bancos.



IDENTIDADE CORPORATIVA

COM PRESENÇA EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO PAÍS, MANTEMOS UM AMPLO PORTFÓLIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS QUE ESTÁ À DISPOSIÇÃO DE 73 MILHÕES DE CLIENTES

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



PERFIL GRI G4-8

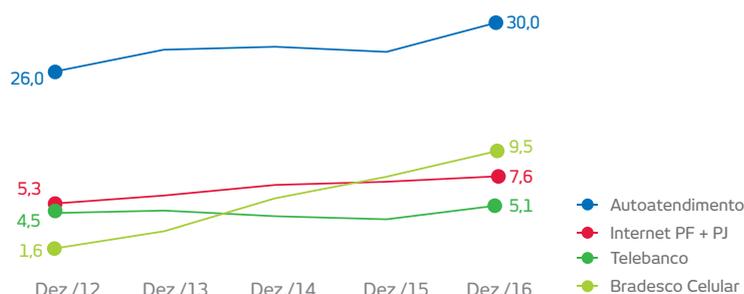
Com presença e capilaridade nacionais, atuamos em todos os municípios do País com mais de 10,1 mil agências, Postos de Atendimento (PAs) e Postos de Atendimento Eletrônico em Empresas (PAEs) – evolução de mais de 15% em 2016, em decorrência da aquisição do HSBC Brasil –, além de quase 40 mil correspondentes que, com os canais digitais (rede de autoatendimento, telefone, internet e celular), proporcionam facilidade de acesso e inclusão bancária a toda a população.

Contamos com mais de 26 milhões de clientes, pessoas físicas e jurídicas, atendidos de forma segmentada, para os quais está disponível amplo portfólio de produtos e serviços, como contas-correntes e de poupança, operações

de crédito, emissão e gestão de cartões de crédito, consórcios, recebimentos e processamento de pagamentos, seguros, previdência complementar e capitalização, banco de investimento, arrendamento mercantil, gestão de ativos e serviços de intermediação, além de corretagem de valores mobiliários.

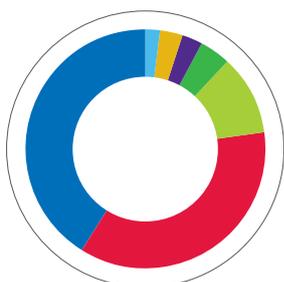
Nesse contexto, os canais digitais se destacam com 94% das transações de 2016, sendo 41% por meio do Bradesco Celular (mais de 5,4 bilhões de transações) – evolução de 49% em relação a 2015. Além disso, somos a única instituição financeira do Brasil que oferece acesso à conta pelos aplicativos sem que o pacote de dados seja tarifado na operadora.

CANAIS DE RELACIONAMENTO – USUÁRIOS ATIVOS POR CANAIS DIGITAIS (MILHÕES DE USUÁRIOS)



11%
de nossos clientes
são exclusivamente
digitais

OS CANAIS DE AUTOATENDIMENTO ELETRÔNICO GANHAM PREFERÊNCIA (%)



* Transmissão de arquivos.

41	Bradesco Celular
36	Internet PF + PJ*
11	Autoatendimento (dentro das agências)
4	Autoatendimento (fora das agências)
3	Agência (guichê de caixa)
3	Bradesco Expresso
2	Telebanco

Plataformas
eletrônicas e digitais
representam

94%
das transações
bancárias

REDE DE ATENDIMENTO

	Total
Agências Varejo e <i>Prime</i>	5.314
Postos de Atendimento ¹	3.821
Postos de Atendimento Eletrônicos (PAEs)	1.013
Bradesco Expresso	38.430
Máquinas de autoatendimento ²	56.110

1. Postos de Atendimento em empresas e municípios.

2. Compreende Rede Bradesco e Banco24Horas.

PRESENÇA BRADESCO X CONCORRÊNCIA

55%

3.064 municípios
sem concorrente
privado

23%

População
bancarizável:
34 milhões

186

Quantidade
de PAs

12%

PIB:
R\$ 695 bilhões

1.229

Quantidade de
agências

Nossa cultura de qualidade, constante inovação, pioneirismo e determinação se consolida sobre uma base superior a 100 mil funcionários – corpo técnico e profissional de excelência que se fortaleceu com o ingresso de 20.280 colaboradores do HSBC Brasil, fruto da maior aquisição já feita em nossa história.

Buscamos reforçar nosso posicionamento relacionado à sustentabilidade ampliando nossas instâncias de governança. Nesse sentido, em

2016, fomos selecionados novamente para integrar o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), da bolsa de valores de Nova York, a carteira *Dow Jones Sustainability Emerging Markets* (Mercados Emergentes) e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA. Também somos signatários do Pacto Global, dos Princípios do Equador, dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI).



*Líder de mercado,
o Grupo Bradesco
Seguros promove ações
de conscientização
socioambiental
corporativa*

GRUPO BRADESCO SEGUROS

O Grupo Bradesco Seguros é líder de mercado no Brasil e na América Latina e conta com diferenciais estratégicos, como atuação multi-linha e forte presença em todas as regiões do País. Atua em 5.314 agências bancárias com o suporte de 11 mil corretores dedicados, 22 mil corretores de mercados ativos, além de 38 mil correspondentes bancários e 7,6 milhões de clientes em seus canais digitais. São 200 dependências próprias, entre núcleos de atendimento, escritórios e sucursais.

Alinhado às diretrizes de nossa Política Estratégica de Sustentabilidade, o Grupo Bradesco Seguros tem promovido ações que contribuem para a conscientização sobre questões socioambientais corporativa e estimulado práticas que visam o consumo consciente de água, energia e gestão de resíduos.

EMPRESAS DO GRUPO BRADESCO SEGUROS

BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS S.A.: especializada na operação de seguros de automóvel e de ramos elementares (seguro patrimonial).

BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A.: maior carteira privada do segmento de capitalização; alguns de seus produtos destinam recursos a ações socioambientais e de combate ao câncer de mama.

BRADESCO SAÚDE S.A.: administra planos de saúde e odontológicos com uma ampla rede referenciada e, em 2016, contava com cerca de 3,7 milhões de segurados.

BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A.: desenvolve e administra planos de aposentadoria, pensão, pecúlio e seguros de vida. Em previdência complementar, reúne 2 milhões de participantes individuais e cerca de 40 mil planos empresariais. Em seguros de pessoas são mais de 10 milhões de segurados e quase 70 mil empresas clientes.

BSP EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS: atua no segmento de gestão de ativos imobiliários, desenvolvimento e incorporação imobiliária, com portfólio atual de mais de 750 imóveis.

MEDISERVICE: dedica-se à operação de planos de saúde na modalidade de administração por pós-pagamento, cujos serviços são pautados em conceitos de gestão.

BRADESCO DENTAL: planos odontológicos geridos pela OdontoPrev.

MULTIPENSIONS: desenvolve planos exclusivos de aposentadoria para empresas patrocinadoras.

SUPORTE, ATENDIMENTO E DISTRIBUIÇÃO DOS PRODUTOS EM DIVERSOS CANAIS

200 DEPENDÊNCIAS
(entre núcleos de atendimento, escritórios e sucursais)

38 mil correspondentes bancários

22 mil corretores ativos (mercado)

5.314 agências bancárias

11,1 mil autoatendimentos (fora da agência)

7,6 milhões de usuários na internet

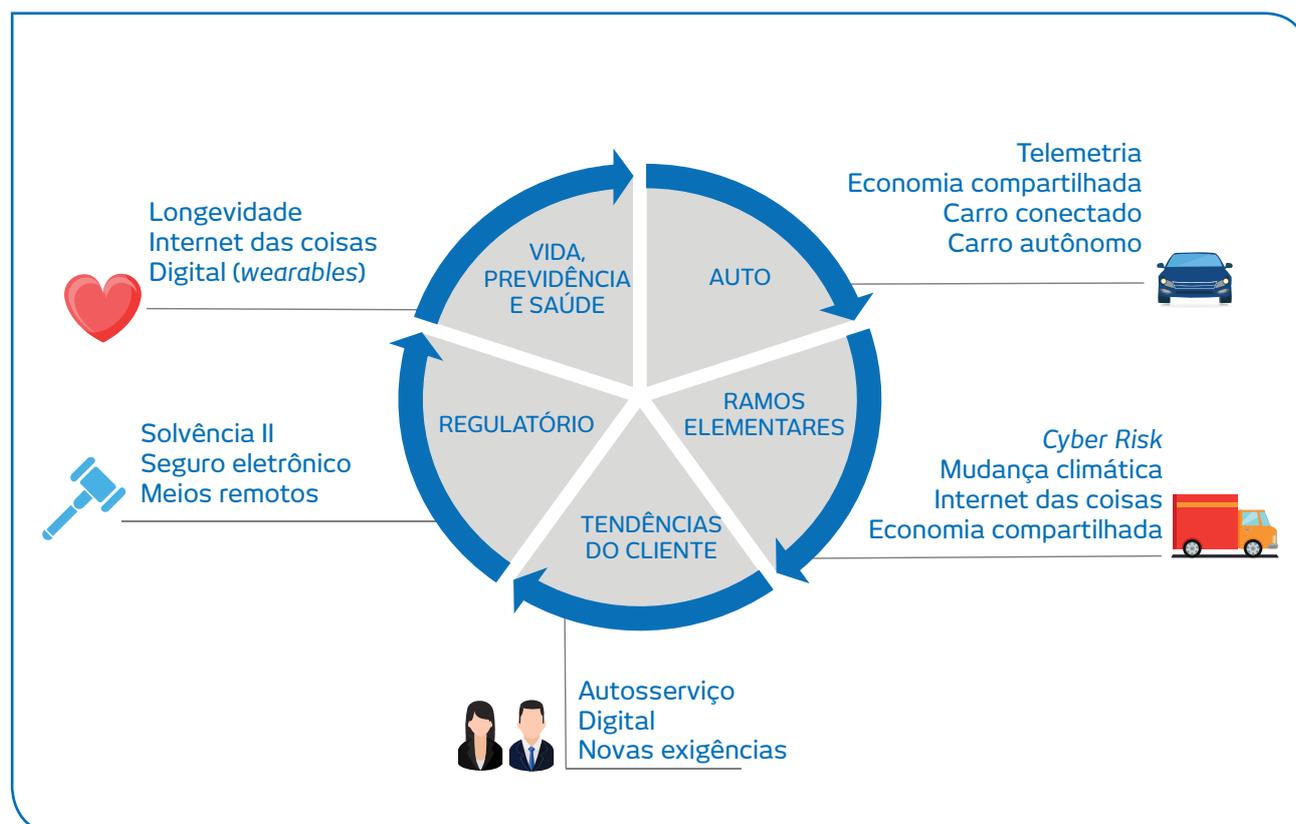
11 mil corretores dedicados

PRÊMIOS EMITIDOS, CONTRIBUIÇÕES DE PREVIDÊNCIAS E RECEITAS DE CAPITALIZAÇÃO

RESULTADO AJUSTADO (R\$ milhões)				Pro forma		
	12M16	12M15	Variação 12 M (%)	12M16	12M15	Variação 12 M (%)
Vida e Previdência	37.381	33.766	10,7	38.618	36.270	6,5
Saúde	22.127	19.290	14,7	22.127	19.289	14,7
Auto/RE	5.786	5.794	(0,1)	5.786	5.794	(0,1)
Capitalização	5.863	5.507	6,5	6.109	6.030	1,3
Subtotal	71.157	64.357	10,6	72.639	67.383	7,8
DPVAT	262	256	2,3	262	256	2,3
Total	71.419	64.612	10,5	72.901	67.639	7,8
Patrimônio líquido	27.269	20.837	30,9	27.269	21.711	25,6
Lucro líquido	5.551	5.289	5,0	-	-	-
ROAE*	23,0%	24,2%	(1,2) p.p	-	-	-
Ativos financeiros	242.063	191.921	26,1	242.063	206.897	17,0
Provisões técnicas	223.342	177.835	25,6	223.342	192.226	16,2

* A partir do 1T16, passamos a utilizar o método linear para cálculo do índice. Para fins de comparabilidade, recalculamos o período de 12M15.

TENDÊNCIAS



DESTAQUES DO BRADESCO EM 2016

Presença:
3.064
municípios sem
concorrentes privados

94%
das transações
realizadas pelos clientes
nos canais digitais

Maior eficiência
na abordagem
comercial com a
utilização do *Customer
Relationship Manager*
(CRM), impactando
positivamente a receita
de serviços, mas,
especificamente, o
produto conta-corrente

INTEGRAÇÃO

2,9
milhões de clientes
usaram os canais
digitais até 31 de
dezembro de 2016

5,4
milhões de clientes
migrados, dentre os
quais 2,9 milhões já
utilizaram os canais
digitais até 31 de
dezembro de 2016

247,3
milhões de transações
feitas nos canais
internet e *mobile* até 31
de dezembro de 2016

R\$ 135
bilhões em créditos,
carteiras, TVM e
ativos migrados

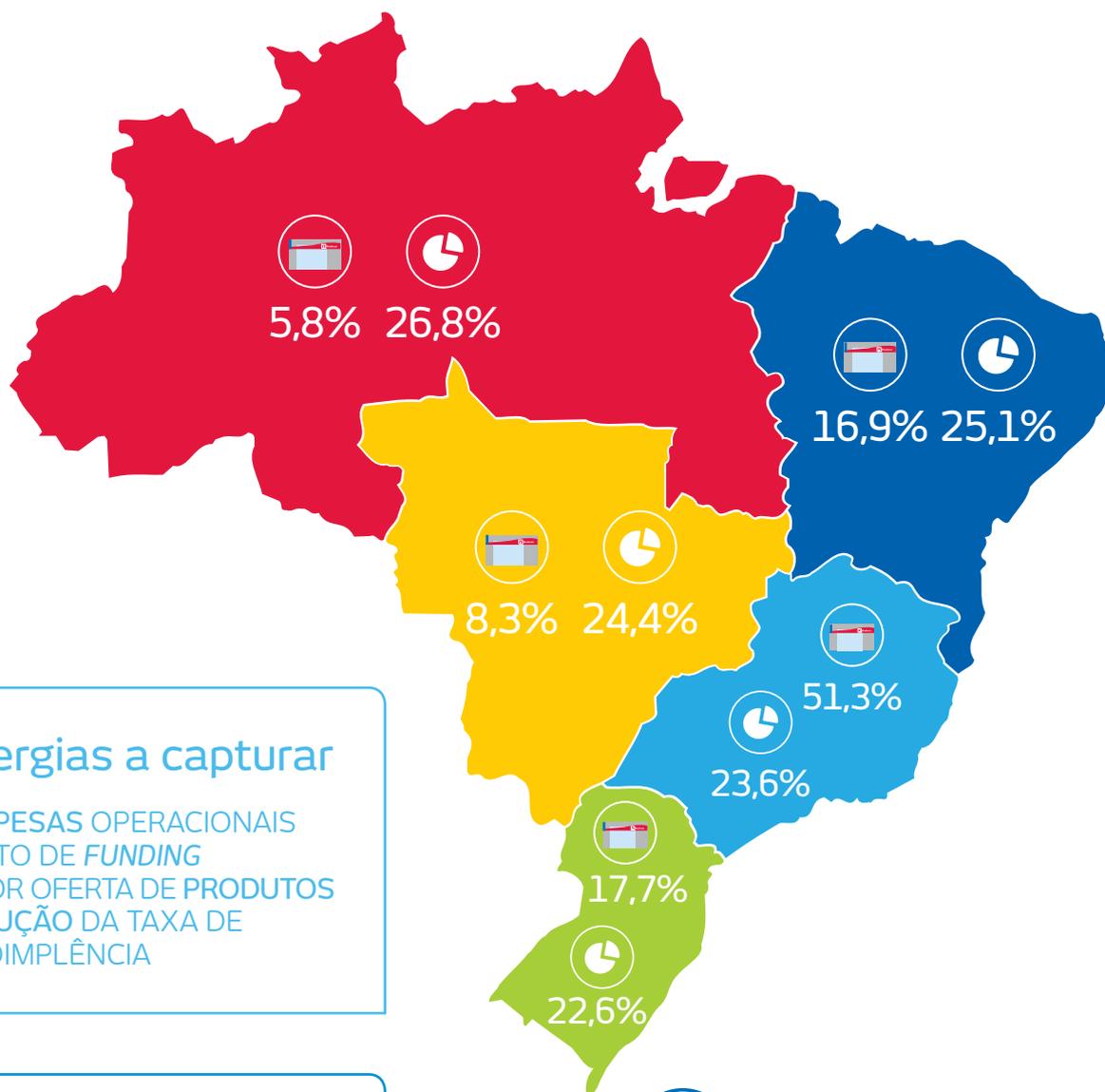
100%
dos usuários do *mobile*
HSBC Brasil já migraram

6 mil
ligações diárias
na Central
de Boas-Vindas

Rebranding de
851
agências em um fim
de semana

7,9 mil
interações com ex-
clientes nas redes sociais

Watson:
100%
das agências
interligadas



Sinergias a capturar

- DESPESAS OPERACIONAIS
- CUSTO DE *FUNDING*
- MAIOR OFERTA DE PRODUTOS
- REDUÇÃO DA TAXA DE INADIMPLÊNCIA

R\$ 3,5 bilhões

NÍVEL TOTAL DE SINERGIA/ANO QUE ESTIMAMOS ATINGIR NO 3º ANO



% DO TOTAL DE AGÊNCIAS DO BRADESCO



MARKET SHARE DO BRADESCO

Data de referência: dez./16.

PRINCIPAIS FONTES DE CAPTAÇÃO:

R\$ 581 bilhões

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA:

R\$ 515 bilhões

ATIVOS TOTAIS

R\$ 1.294 bilhões

MISSÃO, VISÃO E VALORES

GRI G4-56

Missão

Fornecer soluções, produtos e serviços financeiros e de seguros com agilidade e competência, principalmente por meio da inclusão bancária e da promoção da mobilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a construção de relacionamentos duradouros para a criação de valor aos acionistas e a toda a sociedade.

Visão

Ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira do País e pela atuação em prol da inclusão bancária e do desenvolvimento sustentável.

Valores

- Cliente como razão da existência da Organização
- Transparência em todos os relacionamentos internos e externos
- Respeito à concorrência
- Crença no valor e na capacidade de desenvolvimento das pessoas
- Respeito à dignidade e à diversidade do ser humano
- Responsabilidade socioambiental, com promoção de ações para o desenvolvimento sustentável
- Compromisso com a melhoria contínua da qualidade do atendimento, dos produtos e dos serviços

NOSSOS VALORES ATESTAM O COMPROMISSO INTERNO COM A DIVERSIDADE E A TRANSPARÊNCIA, A CRENÇA NA CAPACIDADE DE DESENVOLVIMENTO DOS INDIVÍDUOS E O EMPENHO NA REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

PRINCÍPIOS PROFISSIONAIS

Nossos princípios estão ratificados no Código de Conduta Ética da Organização Bradesco, que orientam a conduta dos administradores, dos funcionários e dos colaboradores na promoção da adoção dos mais elevados padrões de integridade e transparência.

ESTRUTURA GRI G4-4 | G4-8

PRINCIPAIS EMPRESAS	
Atividades bancárias/financeiras	Seguros, planos de previdência complementar e títulos de capitalização
Banco Bradesco S.A.	Bradesco Seguros S.A.
Banco Bradescard S.A.	Bradesco Auto/RE Cia. de Seguros
Banco Bradesco Cartões S.A.	Bradesco Capitalização S.A.
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	Bradesco Saúde S.A.
Bradesco S.A. Corretora de TVM	Bradesco Vida e Previdência S.A.
Ágora Corretora de TVM S.A.	OdontoPrev S.A.
BRAM – Bradesco Asset Management S.A. DTVM	Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.
Bradesco Leasing S.A. Arrendamento Mercantil	Atlântica Companhia de Seguros
Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.	Bradesco Argentina de Seguros S.A.
BEM DTVM	

PRODUTOS



PONTOS DE ATENDIMENTO	
Agência (Guichê de Caixa)	5.314
PAS + PAEs ¹	4.834
Bradesco Expresso	38.430
Agências/subsidiárias no exterior	14
Pontos externos de máquinas de autoatendimento – rede própria	186
Outros ²	11.832
Total de pontos de atendimento	60.610

1. PAs: resultado da consolidação de Posto de Atendimento Bancário (PAB), Posto Avançado de Atendimento (PAA) e Postos de Câmbio, conforme Resolução CMN nº 4072/12. PAEs são postos localizados em uma empresa com atendimento eletrônico.

2. Inclui 10.972 pontos de máquinas assistidos da Rede Banco24Horas (96 pontos de máquinas comuns entre a Rede Própria e a Rede Banco24Horas), 797 pontos da Bradesco Promotora de Vendas e 63 Postos de Atendimento Losango.

MAIS DE 30 MIL GERENTES ATUANDO EM MULTIPLATAFORMAS DE ATENDIMENTO

AGÊNCIAS REALIZAM ATENDIMENTO MULTISSEGMENTADO

AGÊNCIAS
VAREJO

- CLASSIC
- EXCLUSIVE
- ESPAÇOS PRIME
- EMPRESAS E NEGÓCIOS
- ESPAÇOS EMPRESAS

AGÊNCIAS
PRIME

EMPRESAS E NEGÓCIOS

CLASSIC

EXCLUSIVE

PRIME

CLIENTES COM MAIORES INVESTIMENTOS

- Consultoria de investimentos
- Gestão patrimonial

PLATAFORMAS DIGITAIS

- Atendimento remoto de acordo com o perfil
- Convite aos clientes para migrarem para plataforma digital

REDE INTEGRADA

AGÊNCIAS

- Foco em negócios
- Consultoria e orientação
- Gestão de patrimônio

FLAGSHIPS

- Exposição de conceitos
- Espaço de experimentação
- Espaços de compartilhamento

BRADESCO EXPRESSO

- Suporte transacional e encaminhamento de negócios

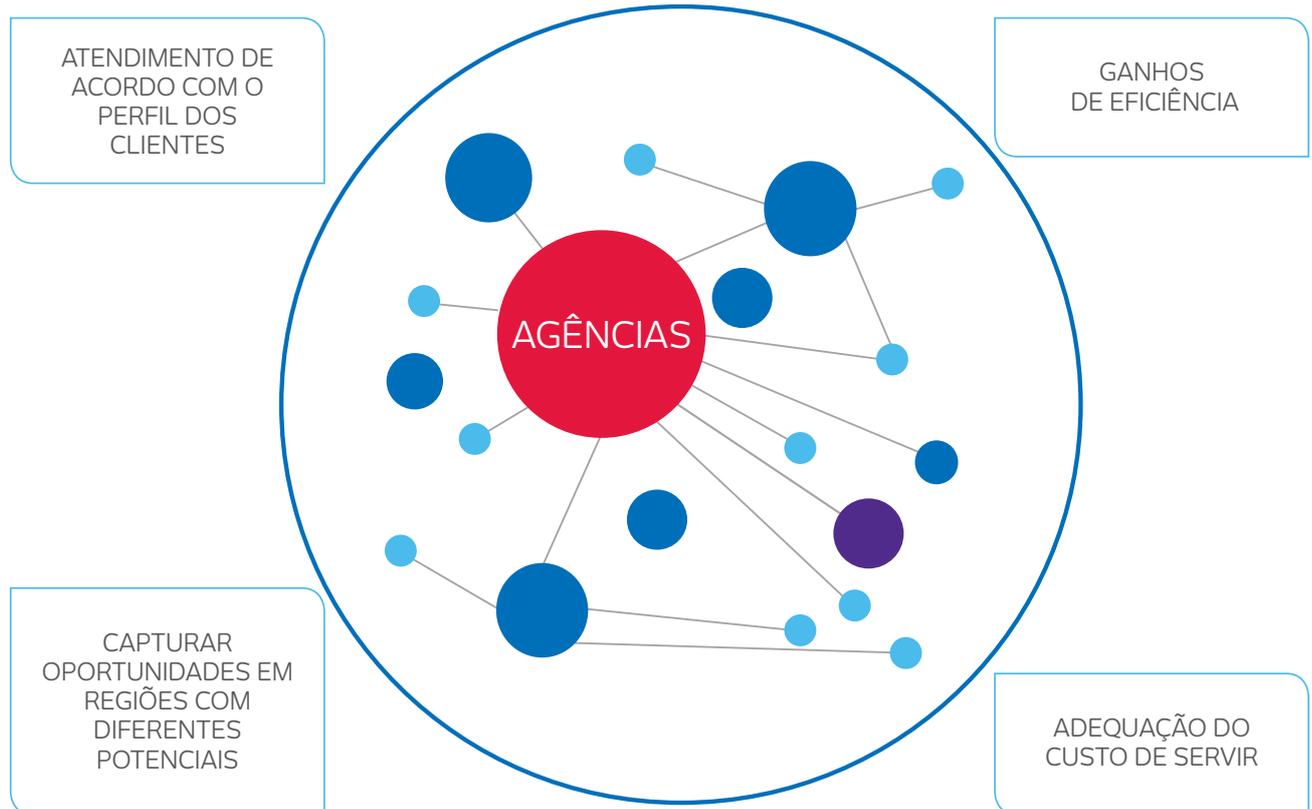
POSTOS DE ATENDIMENTO

- Foco em negócios
- Consultoria e orientação
- Possível especialização em nichos e segmentos
- Autosserviço

PLATAFORMA DIGITAL

- Atendimento remoto para clientes segmentados (*Prime e Exclusive*)

PLATAFORMA DIGITAL



ESTRATÉGIA

Em 2016, o cenário econômico foi desafiador interna e externamente, com prolongada desaceleração que impactou negativamente o setor produtivo brasileiro. Houve novo recuo do Produto Interno Bruto (PIB), com consequente aprofundamento da crise interna e a deterioração do ambiente empresarial – fatos expressos em indicadores de desemprego, retração do crédito e inadimplência.

O ano de 2017, porém, sinaliza possibilidade de recuperação do nível de atividade, principalmente em setores relevantes como a indústria e a agricultura. Há um quadro positivo de expectativas de quedas contínuas da taxa básica de juros, a Selic, com a inflação mantendo-se em torno da meta de 4,5% e o País em busca da recuperação da confiança dos investidores externos e de dinamismo e maior eficiência no contexto socioeconômico. Esse movimento deve ser favorecido pela promoção do ajuste fiscal, com a aprovação da PEC do teto de gastos, e pelo encaminhamento, por parte do Governo, de importantes pautas para discussões no Congresso Nacional, como reforma da previdência, aperfeiçoamento das leis trabalhistas, privatizações e concessões.

Sempre com um olhar no futuro e atentos às oportunidades de recuperação da economia, em médio e longo prazos, consolidamos nossas estruturas de negócios, mantendo-nos como um dos maiores investidores em tecnologia do País e melhorando a eficiência operacional, a fim de melhor servir os mais de 73 milhões de clientes e também os clientes não correntistas.

Segmentados por perfil, eles se beneficiam de uma larga escala de distribuição de produtos e serviços que se adaptam às necessidades e características econômicas regionais. Para nossa evolução e consolidação, adotamos diversas ações de integração gradativa entre os ambientes físico e digital e obtemos a convergência crescente de clientes. Detemos quatro gerações de clientes e buscamos oferecer soluções de acordo com a expectativa e o momento de vida de cada um.

Como complemento ao foco local e para oferecer suporte às empresas brasileiras e suas necessidades no exterior, bem como a investidores e empresas estrangeiras interessadas no Brasil, possuímos atuação internacional com presença em praças estratégicas como Nova York, Londres, Hong Kong, entre outras.

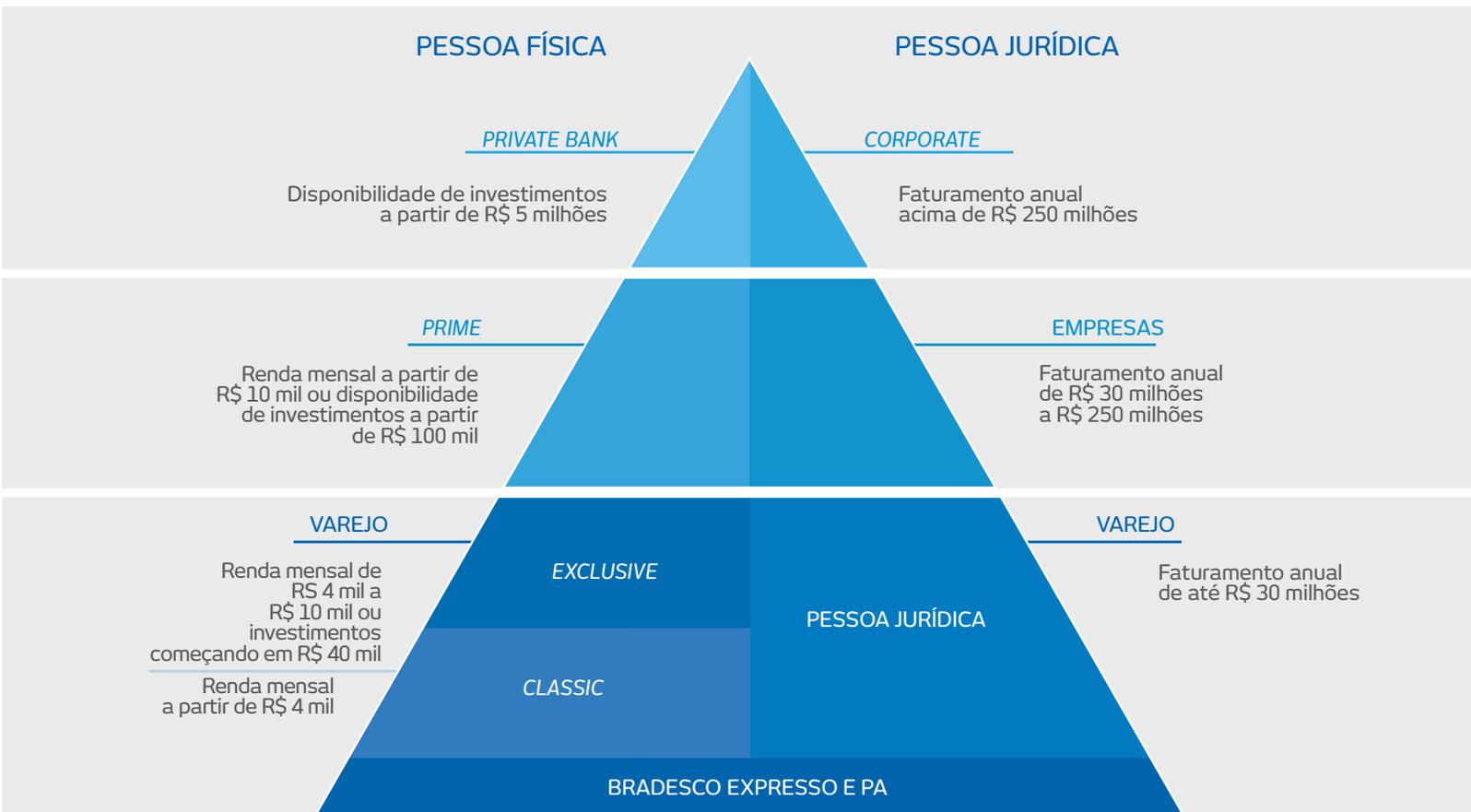
Nossas fontes geradoras de receitas são equilibradas, e a atividade de seguros é uma importante mitigadora de volatilidade de resultados, assim como os serviços, que ganham cada vez mais importância pela diversidade. A atividade de crédito, por sua vez, deverá retomar a evolução nos próximos anos com a recuperação da economia.

**SEGMENTAMOS NOSSOS
CLIENTES POR PERFIL PARA
PROPORCIONAR A ELES
PRODUTOS E SERVIÇOS
QUE SE ADAPTAM ÀS
SUAS NECESSIDADES E
ÀS CARACTERÍSTICAS
ECONÔMICAS DAS REGIÕES
ONDE SE ENCONTRAM**

Essa visão pautou nossa aquisição do HSBC Brasil em 2016, consolidando nossa participação no mercado nacional. Além dos ganhos comerciais, provenientes da potencialização das receitas nos negócios com os novos clien-

tes, a operação traz reforço no capital humano com ganhos de sinergia aos processos operacionais, reduzindo despesas operacionais e custos de *funding* e levando a uma elevação do retorno após a finalização dos ajustes.

LINHA DE PRODUTOS BASEADA NO PERFIL DO CLIENTE



PROGRAMA CORPORATIVO DE INTEGRIDADE

São nossos compromissos:

- Conduzir negócios e desenvolver diversos relacionamentos pautados em ética, integridade e transparência, as quais são pilares da nossa cultura organizacional, cujos valores e princípios estão ratificados nos Códigos de Conduta Ética Corporativo e Setoriais e apoiados pela Alta Administração
- Prevenir e combater a corrupção em todas as suas formas, especialmente o suborno

Tais compromissos são sustentados de forma permanente por meio do Programa Corporativo de Integridade, o qual corresponde a um conjunto de mecanismos e medidas compostos dos Códigos de Conduta Ética, da Política e Norma Corporativa Anticorrupção e de outras normas, bem como procedimentos, processos e controles neles estabelecidos, que visam prevenir, detectar e remediar quaisquer atos lesivos de corrupção e suborno, inclusive fraudes contra a Administração Pública.

O programa, amparado pelo Comitê de Conduta Ética e pelo Conselho de Administração, determina as diretrizes, as responsabilidades, os procedimentos e os controles em relação a presentes, brindes e entretenimento, doações, patrocínios, terceiros e *due diligence*, licitações com o Poder Público, contribuições políticas, relacionamento com agentes públicos, denúncias e não retaliação a denunciante de boa-fé, em conformidade com as legislações e regulamentações aplicáveis no Brasil e nos países onde possuímos unidades de negócios.

A fim de conferir maior efetividade ao Programa Corporativo de Integridade, este é continuamente avaliado e aperfeiçoado para promover o alinhamento de sua governança e controles às melhores práticas de anticorrupção nacionais e internacionais. Nesse sentido, em 2016 concluímos novo mapeamento dos riscos de corrupção e a sua conseqüente reavaliação em todas as dependências, inclusive unidades no exterior. Também foram ministrados treinamentos presenciais anticorrupção para a Alta Administração, funcionários das áreas com maior exposição a risco e terceiros, bem como palestra interativa sobre reputação para público exclusivo, a título de piloto. No que se refere à conduta ética, foram disponibilizados: a web-série Escolhas, composta de 7 videotreinamentos; o videoclipe Melhor Lugar; e o videotreinamento Liberdade e Respeito. Para 2017, estão programadas uma série de ações destinadas a reforçar todos os pilares do programa, dentre as quais se destacam a implementação de novos controles concernentes a agentes públicos, terceiros, doações e patrocínios, assim como a implantação de um sistema automatizado de monitoramento de riscos e controles a partir de métricas e indicadores específicos, além de treinamentos inovadores seguindo nova metodologia. **GRI G4-57 | G4-SO3**

No exercício de 2016 não houve fatos que indiquem o descumprimento à Política e à Norma Corporativa Anticorrupção. Todas as denúncias de rupturas éticas foram analisadas, com a aplicação da medida disciplinar cabível a cada caso, sendo que aquelas referentes a discriminação e assédio moral estão divulgadas no item referente à gestão de pessoas.

G4-DMA

Combate a corrupção

G4-DMA

Conformidade social

G4-DMA

Combate a corrupção



Procedimentos e controles são alinhados constantemente às melhores práticas nacionais e internacionais

PROGRAMA DE PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

O Programa Corporativo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo é baseado em políticas, normas, procedimentos e sistemas específicos, que estabelecem diretrizes para prevenir e detectar o uso da nossa estrutura e/ou nossos produtos e serviços para fins de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Esse programa é apoiado pelo Comitê Executivo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao

Terrorismo, a quem compete avaliar os trabalhos quanto à sua efetividade e à necessidade de alinhar procedimentos e controles às regulamentações estabelecidas e às melhores práticas nacionais e internacionais. Os casos suspeitos ou atípicos identificados são encaminhados à Comissão de Avaliação de Transações Suspeitas, composta de várias de nossas áreas, que avalia a necessidade de reporte aos órgãos reguladores.

G4-DMA
Combate a corrupção



GOVERNANÇA CORPORATIVA

MANTEMOS UMA SÉRIE DE POLÍTICAS,
ENTRE ELAS A DE NOMEAÇÃO DE
ADMINISTRADORES, COMPROMETIDAS
COM A DIVERSIDADE E IGUALDADE
DE GÊNEROS

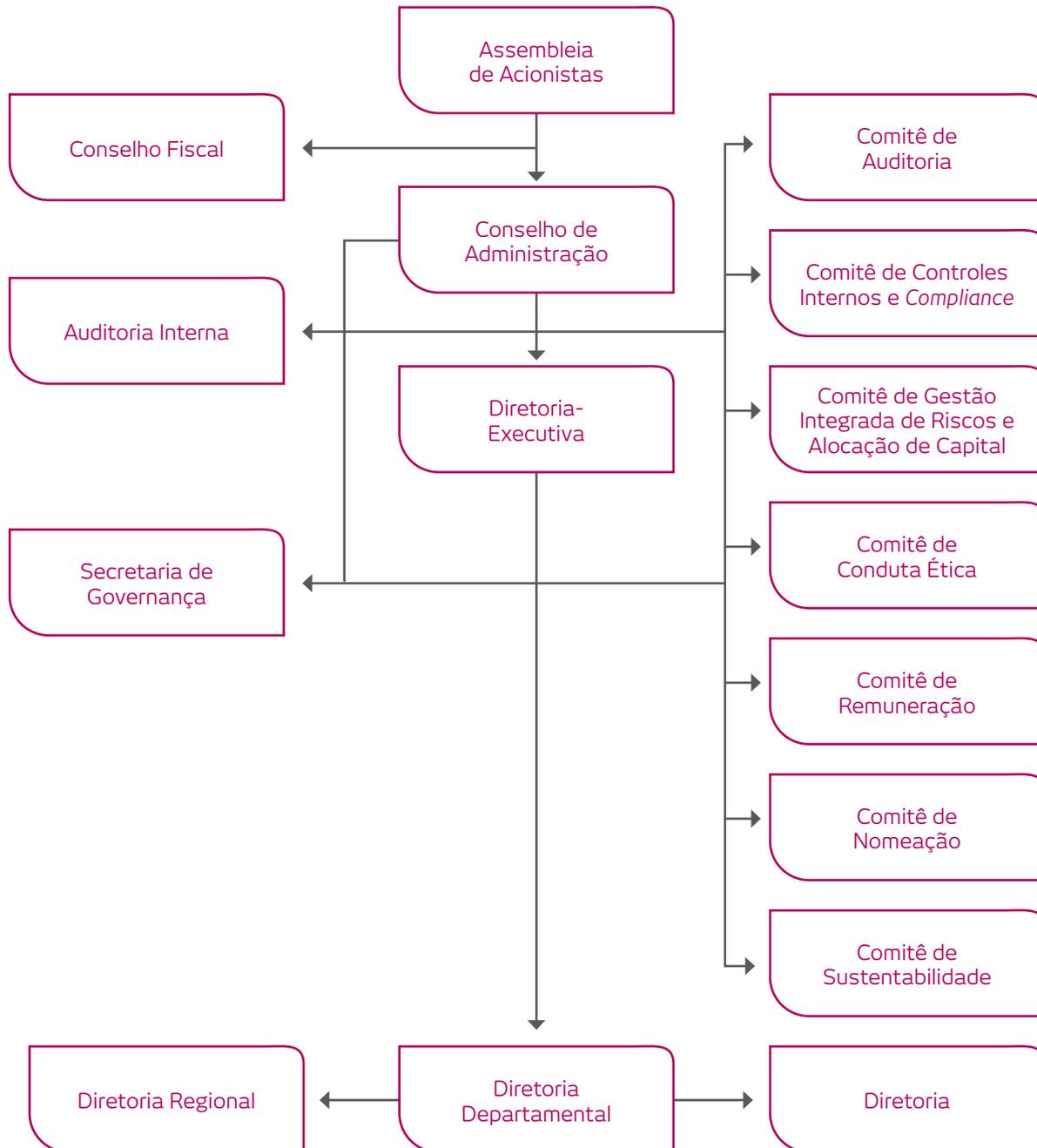
CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA GRI G4-34





É realizado rodízio de funções entre os conselheiros para aquisição de novos conhecimentos

Nossa governança está estruturada na Assembleia Geral de Acionistas, no Conselho de Administração e na Diretoria-Executiva. A Assembleia Geral de Acionistas é soberana no processo de tomada de decisão na Sociedade, com poderes para decidir sobre quaisquer negócios relativos ao nosso objeto social e eleger os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

A presença de ex-executivos no Conselho de Administração reforça a nossa política de carreira interna. A experiência dos conselheiros advém também do sistema de rodízio de

funções aos quais são submetidos durante o período em que foram executivos, por meio do qual é adquirido conhecimento em diversas áreas internas, contribuindo para o enriquecimento das discussões estratégicas, com diversas experiências para as decisões colegiadas.

A Política de Nomeação de Administradores está comprometida com aspectos de diversidade e igualdade de gêneros, respeitando processos de indicação de candidatos para possíveis vagas no Conselho de Administração e na Diretoria.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O órgão baseia sua atuação no Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e nas diretrizes da *Securities and Exchange Commission* (SEC). Também é acompanhado por órgãos reguladores, como o Banco Central do Brasil (Bacen) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Suas atribuições estão estabelecidas no Estatuto Social e em nosso Regimento Interno.

É integrado por oito conselheiros, que se reúnem ordinariamente a cada trimestre e extraordinariamente sempre que necessário, todos conscientes dos benefícios resultantes da adoção de boas práticas e comprometidos com o aprimoramento delas, garantindo processos efetivos e independentes de gestão de riscos e controles internos.

Eles têm mandatos unificados de um ano e escolhem entre si o presidente e o vice-presidente, sendo que o presidente não atua como CEO, como determina o Estatuto Social.

Ao fim de 2016, o órgão estava assim composto:

Lázaro de Mello Brandão – Presidente (membro externo e ex-executivo)

Luiz Carlos Trabuço Cappi – Vice-Presidente (membro interno – CEO)

Denise Aguiar Alvarez – Membro externo

João Aguiar Alvarez – Membro externo

Carlos Alberto Rodrigues Guilherme – Membro externo e ex-executivo

Milton Matsumoto – Membro externo e ex-executivo

José Alcides Munhoz – Membro externo e ex-executivo

Aurélio Conrado Boni – Membro externo e ex-executivo

NO ÂMBITO DOS COMITÊS EXECUTIVOS, DOTADOS DE REGIMENTO PRÓPRIO E ENCARRREGADOS DE ASSESSORAR A DIRETORIA, AS DECISÕES RELEVANTES SÃO DISCUTIDAS DE FORMA COLEGIADA

Essa composição corrobora nossa preferência em priorizar, para o cargo de conselheiro, ex-executivos com vários anos de experiência e capacidade de focar com maior conhecimento as diretrizes para um planejamento estratégico alinhado à nossa cultura.

DIRETORIA

Eleita pelo Conselho de Administração, nossa Diretoria possui mandato de um ano. Seus membros podem ser reeleitos e têm como principais funções administrar e representar a Sociedade, além de traçar e monitorar a execução da orientação estratégica estabelecida pelo Conselho de Administração. Tem como diretor-presidente o Sr. Luiz Carlos Trabuço Cappi e como CFO o Sr. Alexandre da Silva Glüher.

As reuniões ordinárias da Diretoria-Executiva ocorrem semanalmente e as extraordinárias, sempre que necessário.

COMITÊS

Dos sete comitês que assessoram o Conselho de Administração, dois são estatutários (Auditoria e Remuneração) e cinco são não estatutários (Conduta Ética, Controles Internos e

Compliance, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Nomeação e de Sustentabilidade). Eles são coordenados por um membro do Conselho de Administração, exceto o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e o Comitê de Sustentabilidade, para os quais o Conselho optou por nomear como coordenadores executivos responsáveis por áreas relacionadas. Os mencionados comitês foram constituídos pelo próprio Conselho de Administração, que também estabelece suas atribuições.

O diretor-presidente e a Diretoria-Executiva são assessorados por diversos Comitês Executivos, em que as decisões relevantes são discutidas colegiadamente nessas instâncias, as quais possuem regimento próprio, com atribuições, composição e frequência das reuniões. Os processos decisórios são de conhecimento amplo e envolvem várias áreas internas.

Auditoria: assessora o Conselho de Administração em suas atribuições relacionadas ao acompanhamento das práticas contábeis adotadas na elaboração das demonstrações financeiras da Sociedade e de suas controladas e na indicação e avaliação da efetividade da auditoria independente.

Remuneração: tem como objetivo assessorar o Conselho de Administração na condução da Política de Remuneração dos Administradores, elaborando a Política de Remuneração, propondo ao Conselho de Administração o montante global anual da remuneração dos administradores e revisando anualmente essa política, sugerindo eventuais correções ou aprimoramentos.

Conduta Ética: propõe ações quanto à disseminação e ao cumprimento dos Códigos de Conduta Ética da Organização Bradesco, corporativo e setoriais, e das regras de condutas relacionadas aos temas anticorrupção e concorrencial, de modo que assegure sua eficácia e efetividade.

Controles Internos e Compliance: dá suporte no desempenho das atribuições do Conselho de Administração relacionadas a estratégias, políticas e medidas para a difusão da cultura de controles internos, mitigação de riscos e conformidade com normas aplicáveis.

Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital: seu papel é assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições na gestão e no controle dos riscos e do capital.

Nomeação: constituído em abril de 2016, este comitê auxilia o Conselho de Administração na condução da política de nomeação de administradores, bem como nos assuntos relacionados aos processos de sucessão.

Sustentabilidade: dá suporte ao Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento de estratégias de sustentabilidade, incluindo o estabelecimento de diretrizes e ações corporativas e conciliando as questões de desenvolvimento econômico com as de responsabilidade socioambiental.



Para informações adicionais sobre a estrutura de governança, acesse: banco.bradesco/ri

SECRETARIA DE GOVERNANÇA

A Secretaria de Governança, oficialmente denominada Secretaria-Geral, é um departamento subordinado ao Conselho de Administração, mas que, no seu dia a dia, também assessora a Diretoria-Executiva.

Dentre as suas atribuições, destacam-se:

- Controlar a agenda de compromissos de oito conselheiros de administração e 23 diretores-executivos
- Administrar o Blog da Presidência, principal elo entre o presidente e os funcionários
- Coordenar e instruir todo o processo das assembleias de acionistas
- Assessorar o Conselho Fiscal, por meio do controle da agenda e da confecção de atas de reuniões
- Assessorar diretamente os Comitês Executivos de Divulgação e de Governança Corporativa
- Realizar a gestão das atas dos Comitês subordinados ao Conselho de Administração
- Assessorar o relacionamento institucional
- Tratar questões relativas à governança corporativa, com proposituras e implementações
- Divulgar Aviso aos Acionistas, Comunicados ao Mercado e Fatos Relevantes
- Realizar a gestão da página de governança corporativa no site de Relações com Investidores

PROCESSO SUCESSÓRIO

O processo de indicação e nomeação de candidatos para vagas no Conselho de Administração e na Diretoria é conduzido pelo Comitê de Nomeação, com base na Política de Nomeação dos Administradores, formalizada em abril de 2016. Para isso, são considerados:

- Cultura organizacional, por meio da qual os cargos devem ser ocupados por profissionais altamente qualificados e identificados com os nossos valores, e que, preferencialmente, tenham trilhado carreira na Organização
- Rodízio de funções capaz de proporcionar aos executivos oportunidades de desenvolvimento, preparando-os para assumirem novos desafios e responsabilidades, em reforço ao sistema de carreira interna
- Processo de avaliação permanente para a nomeação e sucessão dos administradores, de maneira que permita que a indicação de candidatos seja realizada observando critérios de meritocracia
- Aspectos de diversidade, como gênero, raça e etnia, são respeitados no âmbito da indicação de candidatos para o preenchimento de vagas na Diretoria e no Conselho de Administração
- Nomeação de Administradores em conformidade com a legislação, as normas e os regulamentos que disciplinam o assunto

GOVERNANÇA CORPORATIVA NAS SUBSIDIÁRIAS

A fim de garantir uniformidade nas práticas de governança corporativa, a Diretoria das controladas também é composta de nossos executivos. Naquelas em que há Conselho de Administração, ele é formado basicamente por conselheiros do Banco. A interdependência entre os órgãos da controladora e das controladas assegura sinergia de estratégia e práticas corporativas.

Nas reuniões ordinárias da Diretoria, que contam com a participação dos membros do Conselho de Administração, os executivos responsáveis pelas subsidiárias reportam periodicamente o planejamento e os resultados à Alta Administração, de modo que haja alinhamento entre o plano estratégico da controladora e suas controladas.

Os comitês que se reportam ao nosso Conselho de Administração possuem escopo de atuação que abrange todo o conglomerado Bradesco, desempenhando, portanto, papel de assessoramento aos órgãos de Administração das subsidiárias. O mesmo ocorre com nosso Conselho Fiscal, que tem entre suas atribuições a fiscalização das atividades de todo o conglomerado.

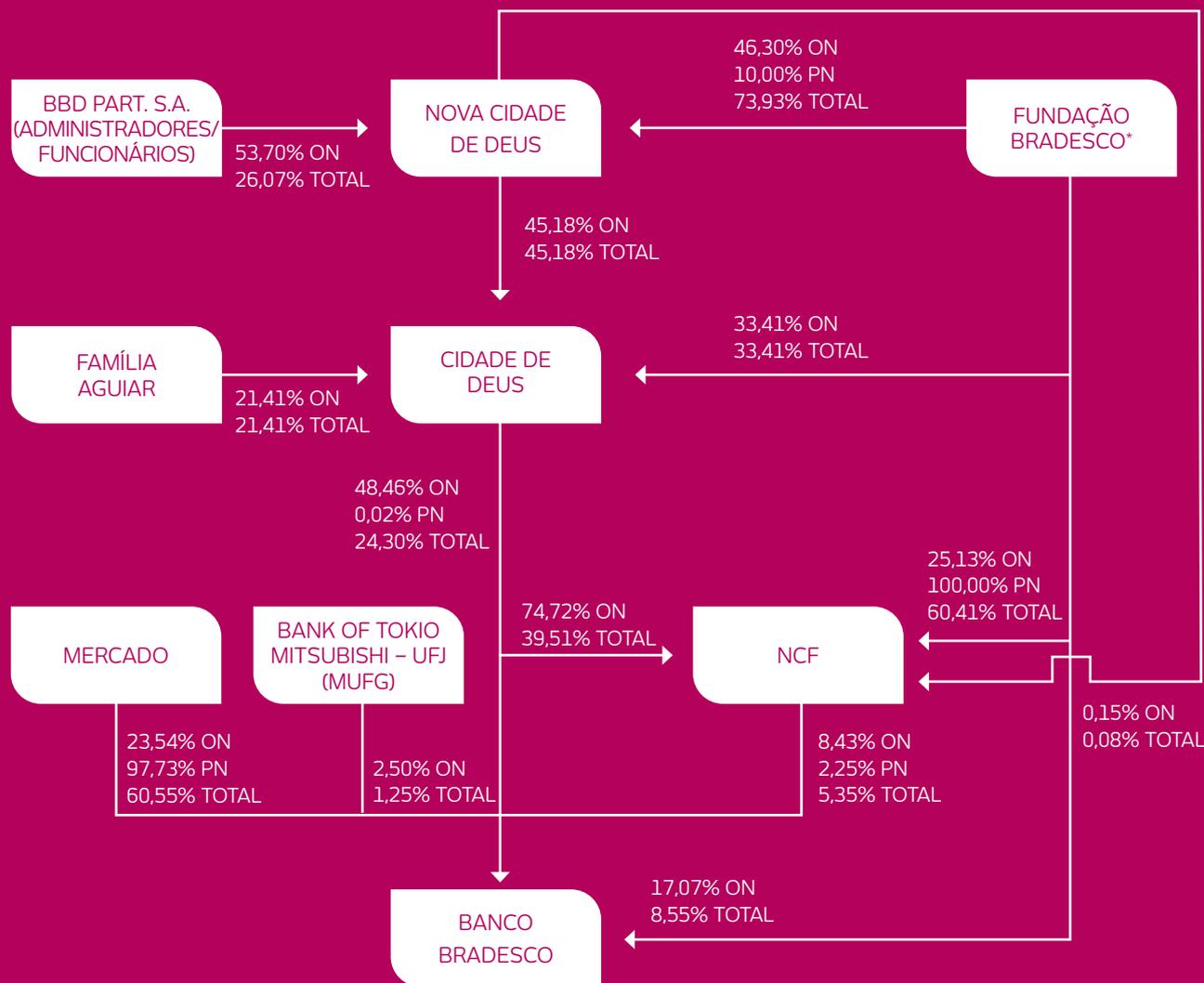
De maneira a cada vez mais aprimorar a governança corporativa das subsidiárias, em 2016 a estrutura da Bradesco Saúde foi alterada visando aderir às melhores práticas de mercado. Assim, foi constituído um Conselho de Administração composto de sete membros, com presença de conselheiro independente e manutenção de reuniões ordinárias trimestrais. A Diretoria-Executiva operacionaliza as estratégias traçadas pelo Conselho. Como assessores, foram constituídos os seguintes comitês próprios, todos subordinados ao Conselho de Administração:

- Comitê Estratégico
- Comitê de Auditoria
- Comitê de Risco
- Comitê de Controles Internos e *Compliance*

A empresa conta também com Conselho Fiscal permanente constituído por três membros efetivos e três suplentes. Seu arcabouço documental referente à governança corporativa inclui Estatuto Social, Código de Conduta Ética, Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e Regimentos do Conselho Fiscal, do Conselho de Administração e dos Comitês.

**HÁ INTERDEPENDÊNCIA
ENTRE NOSSA DIRETORIA
E NOSSO CONSELHO DE
ADMINISTRAÇÃO E OS
ÓRGÃOS EQUIVALENTES
DAS CONTROLADAS, DE
FORMA QUE POTENCIALIZE A
SINERGIA DE ESTRATÉGIAS**

ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO



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

Base: 31 de dezembro de 2016.



TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

NO CENÁRIO DE CONVERGÊNCIA,
ADOTAMOS VÁRIOS CANAIS DE
CONQUISTA DE CLIENTES PARA
POSSIBILITAR AO PÚBLICO A ESCOLHA
MAIS CONVENIENTE DE ACESSO

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



BRANCO CELULAR	2014	2015	2016
Quantidade de transações – em bilhões	1,9	3,7	5,4

TELEBANCO	2014	2015	2016
Quantidade de transações – em milhões	409,9	278,3	231,2
Quantidade de ligações – em milhões	346,3	312,5	276,3

INTERNET	2014	2015	2016
Quantidade de transações – em bilhões	4,5	4,6	4,8
Quantidade de sites – total	56	57	55
Quantidade de sites – transacionais	15	15	15

AUTOATENDIMENTO	2014	2015	2016
Quantidade de transações – em bilhões	2,1	2,0	2,0
Quantidade de transações sem cartão, com biometria – em milhões*	35,9	39,1	72,3

* Até abril de 2016, somente saque e saldo.

INFOCELULAR/INFOEMAIL	2014	2015	2016
InfoCelular enviados – em milhões	352,2	480,4	618,2
InfoEmail enviados – em milhões	308,9	328,9	299,0

AUTOATENDIMENTO – PARQUE DE MÁQUINAS	2014	2015	2016
Agência (Guichê de Caixa), PABs, PAAs e PAEs	29.163	30.535	35.832
Pontos externos	1.926	992	287
Total – rede própria	31.089	31.527	36.119
Total – redes complementares	17.593	18.940	19.991

AUTOATENDIMENTO	2014	2015	2016
% máquinas com biometria	85	100	100

94%
do total de
transações
bancárias

41%
Bradesco Celular

36%
Internet

15%
Autoatendimento

2%
Telebanco

CANAIS DIGITAIS/ INOVAÇÃO

Cada vez melhores e com interfaces mais amigáveis e simples, os canais digitais são essenciais no relacionamento com os clientes, para atendê-los plenamente em suas necessidades, oferecendo-lhes mobilidade e independência para ampliar seus negócios conosco.

No cenário de convergência atual, o desafio é tornar a experiência bancária ainda mais conveniente, rápida e segura para que os diversos públicos possam escolher por onde querem nos acessar e também para atrair novas pessoas às nossas soluções.

Além dos já tradicionais e consolidados canais de atendimento, autoatendimento, atendimento telefônico e *internet banking*, os clientes e usuários dispõem de um amplo portfólio de produtos e serviços no Bradesco Celular, disponíveis para aparelhos dos mais simples aos sofisticados.

Em 2016, 94% das transações foram realizadas pelos canais digitais, totalizando 12,5 bilhões de operações – das quais 41% pelo Bradesco Celular (mais de 5,4 bilhões de transações). O modelo de segmentação também privilegia clientes Pessoa Jurídica por meio do Bradesco Net Empresa para celular.

No geral, o Bradesco Celular representou 41% do total de transações em 2016, a Internet, 36%, o Autoatendimento, 15% e o Telebanco, 2%.

O Bradesco também está presente nas principais plataformas sociais, buscando estabelecer e fortalecer conexões diariamente, com conteúdo relevante para as pessoas, cocriação com criadores de conteúdo digital e relacionamento ininterrupto com os clientes e o público em geral.

Dentro do programa *inovaBra Startups*, realizamos o lançamento da 3ª edição.

ECOSSISTEMA DIGITAL



INTEGRAÇÃO FÍSICA E DIGITAL

* Wi-fi, BYOD, Watson e CRM.

INOVAÇÕES DE 2016 NOS CANAIS ON-LINE



BRDESCO CELULAR

Aplicativo para correntista Pessoa Física

- Navegação moderna e melhoria da experiência da usabilidade com menos passos até a transação final
- Novos serviços: pagamento inteligente (diferencia boleto de tributo), leitor de PDF – pagamento de boleto recebido no e-mail direcionando para o aplicativo com o código de barras preenchido automaticamente, consulta e aplicação em investimentos, capitalização e consulta de limite de cartão de crédito
- Tecnologia de biometria (*Touch ID/Fingerprint*): implantação de novos recursos, como 3D Touch (sistema iOS)
- Saque programado no autoatendimento via *Near Field Communication* (NFC – sistema Android)

Aplicativo Net Empresa para celular

- Tecnologia de biometria (*Touch ID/Fingerprint*) para acesso à conta e à chave de segurança e a utilização do QR Code para aprovação de transações
- Novos serviços: cartão de crédito (para consultas de saldo, extrato e limite, rotativo e desbloqueio), Débito Direto Automático (DDA – para consultas e pagamentos de títulos), solicitação e desbloqueio de talões de cheques e investimentos (Fundos e CDB)

Lançamento de novos aplicativos

- Bradesco Cartões – acesso às principais informações dos cartões de crédito Bradesco ou Bradescard, bem como serviços que facilitam a vida do portador do cartão de crédito, tudo em um único lugar
- Bradesco Financiamentos – acesso às informações de contratos, bem como a serviços de 2ª via de boleto, liquidação antecipada, entre outros
- Segmento *Private*



REDES SOCIAIS

- Conteúdos publicados em todas as nossas plataformas proprietárias (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Google+ e Snapchat)
- *Newsroom* no Rio de Janeiro durante todos os dias dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, quando conquistamos o maior *share of voice* nas redes sociais e uma média de positividade de 80%
- Lançamento do nosso perfil no Snapchat
- Utilização do formato *live* no Facebook
- Cocriação de conteúdos com youtubers e criadores de conteúdo digital
- Atendimento 24 horas nas redes sociais com mais de 1,8 milhão de menções à marca, 310 mil interações e 2 mil elogios



AUTOATENDIMENTO

- Depósito imediato: mais de 100 máquinas instaladas em agências com a funcionalidade de depósito em tempo real e sem envelope
- 100% das transações sem cartão – em que o cliente movimenta sua conta apenas com biometria e senha
- Saque em Libras nas máquinas de autoatendimento
- Saque programado via celular: configura-se o valor no aplicativo e, ao se aproximar da máquina de autoatendimento com NFC, realiza-se o saque, em menor tempo, sem a necessidade do cartão
- Ativação do *MToken* no autoatendimento, que permite ao cliente cadastrar seu dispositivo com mais comodidade, agilidade e maior flexibilidade de horário



INTERNET BANKING

Pessoa Física

- Envio de comprovantes em lote por *e-mail*
- Sala de consórcio (Automóveis/Imóveis/Pesados) – consulta de proposta, simulação e contratação
- Novo *home broker*
- Lançamento do acesso por CPF à área única para clientes não correntistas do produto cartão de crédito
- Comercialização *on-line* de Seguro Viagem Bradesco e Seguro Residencial
- Comercialização *on-line* dos planos Sob Medida Previdência Bradesco Seguros PGBL e VGBL

Pessoa Jurídica

Net Empresa

- Serviço de autorização das transações com a utilização da tecnologia *QR Code* nas alterações de limites e cadastramento de contas e no pagamento de tributos
- Implantação do grupo econômico no Net Empresa, que permite o gerenciamento de mais de uma empresa simultaneamente
- Depósito de cheques via escâner – captura e envio de imagem de cheques para depósito à vista
- Versão do navegador Exclusivo Bradesco para usuários de computadores Macintosh
- Produto Multipag Bradesco (serviço de pagamento a fornecedores, salários e tributos): opções de consulta, autorização/desautorização de pagamentos e impressão de comprovantes de pagamentos
- Melhoria da experiência da usabilidade: apresentação de alertas de vencimento da procuração dos representantes legais, com até 45 dias de antecedência, o que permite reaproveitar transações recusadas e expiradas; aumento de 30 para 100 transações por lote quando da inclusão de operações; alertas de transações pendentes de aprovação ao entrar e sair do canal e possibilidade de o usuário alterar o seu tipo de acesso
- Cobrança Bradesco: possibilidade de os usuários utilizarem o processo de negativação, alternativamente ao protesto



TELEBANCO

- Bradesco Inteligência Artificial (BIA) – Lançamento mundial da parceria com a IBM no desenvolvimento de plataforma de tecnologia cognitiva com soluções inteligentes, o Watson, disponível para 100% das agências
- Novos serviços no atendimento eletrônico por comando de voz, como DOC/TED, liberação para utilização do *internet banking* e Bradesco Celular, cancelamento de cartões e sustação de cheques
- Célula de atendimento ao cliente *Private* por meio do Telebanco Bradesco
- *Central Turist Support* – suporte ao turista durante os Jogos Olímpicos no Rio de Janeiro
- Suporte a cliente e funcionário – incorporação do HSBC Brasil
- Central de Boas-Vindas Agências
- Central de Boas-Vindas Clientes
- Central de Suporte à Portabilidade

INOVABRA

Em 2016, o inovaBra se transformou em nossa plataforma de inovação. Além da materialização de resultados por meio do programa de parceria entre *startups* (inovaBra *Startups*) e nossos polos de inovação (inovaBra Polos), foram criados outros três instrumentos de inovação: o inovaBra *Ventures*, o inovaBra *Hub* e o inovaBra *Algoritmos*. Para o ano de 2016, tínhamos como meta 400 inscrições por edição no Programa Inovabra. Como resultado, tivemos 1.609 inscrições no total (considerando as três edições), sendo 553 na primeira edição, 549 na segunda e 507 na terceira. Em 2017, manteremos a meta de 400 inscrições.

inovaBra Hub – Trata-se de plataforma digital que tem por objetivo conectar os participantes do ecossistema de empreendedorismo e inovação brasileiro para a troca de conhecimentos, experiências e oportunidades de negócio. O lançamento da plataforma em larga escala está previsto para o primeiro trimestre de 2017.

inovaBra Ventures – O fundo de risco corporativo para parcerias e aquisições estratégicas de *startups* busca experiências inovadoras aos clientes. Com capital inicial de R\$ 100 milhões e foco em *startups Fintech*, conta com três pilares de investimentos: a) Algoritmos e máquinas inteligentes: sistemas para adição de inteligência, redução de *backoffice* e customização em massa; b) Plataformas digitais: digitalização de serviços e processos com objetivo de custo marginal zero e melhoria de serviços ao cliente; e c) Infraestrutura ágil e moderna para suportar a velocidade das mudanças tecnológicas, como *blockchain*, Análise de Perfil do Investidor (API), computação em nuvem e *infra big data*.

inovaBra Algoritmos – tem a missão de buscar a fronteira em pesquisas avançadas de modelos e algoritmos sobre grandes volumes de dados (*big data*) e disseminar o conhecimento adquirido na Organização. Desenvolve provas de conceito, em conjunto com as unidades de negócios, de utilização de algoritmos preditivos e prescritivos em ambiente tecnológico de pesquisas. Desenvolve algoritmos preditivos e prescritivos e análises avançadas de dados no ambiente produtivo da nossa plataforma analítica para prover soluções de dados que adicionem valor para as unidades de negócios. Por fim, mantém atualizada a base de conhecimento de algoritmos preditivos e prescritivos que utilizam nosso ambiente de *big data*.

Incrementamos a nossa área de pesquisa, que passou a se chamar inovaBra Pesquisa, cuja missão é pesquisar e indicar as tendências em novos modelos de negócios, tecnologias e

comportamento de consumo para auxiliar na tomada de decisão estratégica para a nossa criação de produtos, serviços e modelos de negócios. Temos pesquisado e testado ativamente as tecnologias *Blockchain* e *Distributed Ledger*. Em 2016: 1) criamos um grupo de trabalho interdepartamental juntando as áreas técnicas, operacionais, de negócios e pesquisa e inovação para entendermos as tecnologias, o ecossistema, as oportunidades, os riscos, as aplicações e os modelos de negócio possíveis; 2) desde junho de 2016, somos membros do consórcio global R3, junto com as maiores instituições financeiras do mundo. Dentro desse escopo, realizamos um evento internacional juntamente com outros parceiros em outubro de 2016; 3) avaliamos soluções e cases de *bitcoin* juntamente com corretoras e *startups* por meio do programa Inovabra; 4) estamos estudando as principais plataformas disponíveis no mercado, como R3 Corda, IBM Hyperledger Fabric e Ethereum, entre outras e já realizamos algumas provas de conceito. Além disso, estivemos presentes nos principais eventos brasileiros de *Blockchain* e *Distributed Ledger* e somos membros do Grupo de Trabalho de *Blockchain* da FEBRABAN.

Por meio de *road shows* pelo País, presenciais e a distância, o programa de inovação aberta inovaBra *startups* realizou em 2016 a terceira edição de seleção de empresas com soluções facilitadoras focadas em meios de pagamento, canais digitais, seguros, Banco do Futuro e processos e tecnologias que confirmam simplicidade e agilidade na contratação de serviços financeiros.

É o programa de inovação que permite às *startups* testarem suas soluções com clientes reais. O objetivo é estabelecer parcerias com *startups* para acelerar o processo de entrega de experiências inovadoras aos clientes e oferecer como contrapartida a possibilidade de as *startups* escalarem seus negócios rapidamente, uma vez que as soluções podem ser distribuídas para os mais de 69,4 milhões de clientes, em mais de 61.000 pontos de atendimentos. O programa foi criado sob a ótica de estabelecer parcerias estratégicas com *startups*, sem configurá-las como concorrentes. Neste sentido, as *startups* atuam como um braço tecnológico na materialização das inovações para nós. Essas parcerias são reguladas por termos jurídicos que preservam os direitos e deveres de ambas as partes. Para as *startups* selecionadas, um dos grandes benefícios é a oportunidade de trabalhar em inovações focadas em demandas reais, ganhando conhecimento do mercado financeiro na prática, recebendo acesso à estrutura necessária para alcançar grandes mercados. No programa, também é possível compartilhar visões futuras de negócios, experiências na materialização de inovações no mercado financeiro e o principal: ter a oportunidade de se tornar um parceiro.

Primeira edição:

Portfólio focado em temas de *open APIs*, plataformas digitais, gamificação e *wearables*.

- Screencorp: gestão de conteúdo interativo em TVs.
- Nue: solução de vitrine interativa.
- QueroQuitar: plataforma de autoatendimento *on-line* para negociação de dívidas.
- Atar: dispositivo *wearable* para pagamento digital (NFC).
- Rede Frete Fácil: solução de gestão de oferta e demanda de fretes rodoviários.
- Qranio: plataforma móvel para treinamentos (gamificação).
- ShopMobi: solução para gestão de atendimento (filas) em agências.
- Sensedia: solução de gerenciamento de APIs.

Segunda edição:

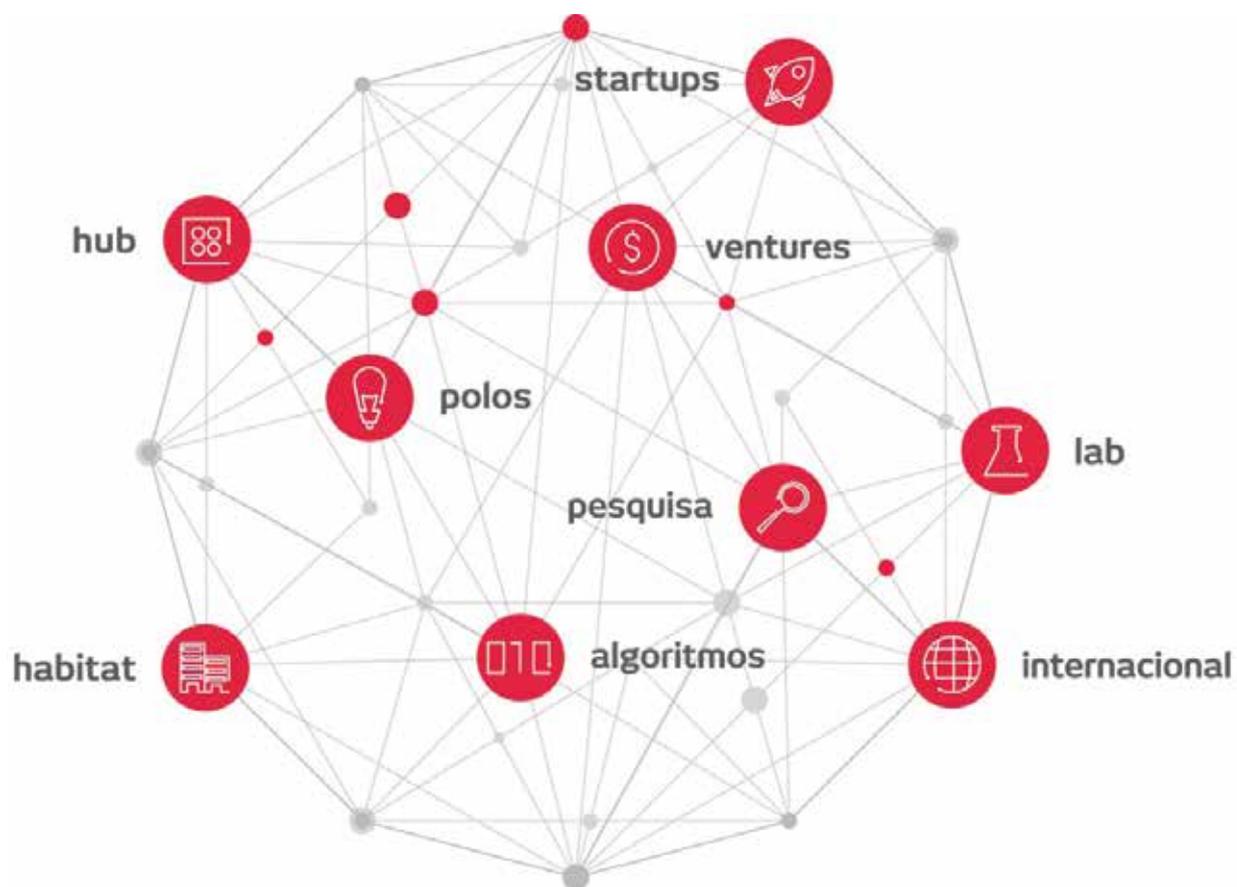
Portfólio focado em temas de customização massificada, *blockchain*, robôs de investimento, engajamento de clientes, plataformas digitais e algoritmos.

- Bit.One: plataforma de envio de remessas com tecnologia *blockchain*, que permitirá conhecer potenciais modelos para uso da tecnologia.
- Cinnecta: monitora a experiência do cliente em canais *mobile* para aprimoramento.
- Cuponeria: plataforma digital de cupons que possibilitará o engajamento de clientes em campanhas estratégicas.
- EasyCrédito: plataforma de oferta de crédito focada nas classes C e D que permitirá a distribuição de crédito para não bancarizados e melhor entendimento de perfis de risco de não clientes.
- Ewally: aplicativo *wallet* de serviços financeiros com tecnologia *blockchain* para distribuição de produtos e serviços financeiros para não clientes, com custódia de valores.
- Itera: solução de *big data/analytics* que permite aprimorar o conhecimento do perfil de uso de serviços financeiros dos clientes para direcionamento de campanhas estratégicas.
- Konduto: solução antifraude que pode enriquecer o modelo atual de prevenção em transações não presentes com cartões Bradesco.
- Nama: permite atendimento digital automatizado (robôs), ação que aumenta a eficiência operacional no processo de atendimento.
- Percycle: monitora o cliente em diferentes canais digitais, permitindo a oferta de experiências personalizadas baseadas no comportamento de uso de serviços financeiros dos clientes.
- Tá.Na.Hora Digital: algoritmos de linguagem natural para mudança de comportamento que podem aumentar o engajamento dos usuários do Grupo Bradesco Seguros em ações de prevenção.
- Allgoo: dedicada à assessoria de investimentos personalizados que permite personalizar a oferta de carteiras de investimentos para os clientes.



Veja mais em:
www.inovabra.com.br/startups

COMO INOVAR HOJE



SISTEMA DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Nosso Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC) assegura o compromisso com a defesa e proteção dos direitos humanos e direitos fundamentais do trabalho. Ele é auditado por organismo certificador independente e estabelece procedimentos para sensibilização e conscientização de funcionários e terceirizados em relação aos direitos humanos, identificação de riscos, controle e monitoramento e ações corretivas. **GRI G4-58 | G4-HR3**

Nossos canais de denúncia recebem manifestações sobre desvios, com garantia de sigilo e não retaliação, que são investigadas e, quando procedentes, adotadas ações de mitigação. Em 2016, foram registrados 10 casos de discriminação, que foram analisados e resultaram em planos de ação. Todas as nossas dependências contam com tal suporte.

Quanto a clientes e fornecedores, contamos com mecanismos (restritivo específico e monitoramento de notícias) que possibilitam a identificação de indícios daqueles envolvidos com trabalho forçado ou análogo ao escravo, que representam risco elevado do ponto de vista legal, de imagem e de reputação. Dessa forma, todos os clientes que constarem identificados com tais indícios estão sujeitos à análise de risco socioambiental, independente da natureza e do valor da operação.

Adicionalmente, quando a operação envolve financiamentos ou assessoria a projetos, o tema também é avaliado para assegurar que incorporem práticas seguras de direitos humanos.

No caso de financiamento a projetos, quando necessário, são formuladas condições precedentes que devem ser atendidas pelo tomador antes da assinatura dos contratos. São também inseridas obrigações e condições de rescisão em caso de descumprimento nos contratos, referentes ao atendimento às legislações

ambiental, trabalhista e de saúde e segurança do trabalho e às diretrizes dos Princípios do Equador, quando aplicável.

Após a efetivação do contrato, é iniciado o monitoramento socioambiental periódico dos projetos, o qual é constituído de visitas técnicas, análise de relatórios de consultoria independente e estudos ambientais dos empreendimentos, que resultarão em relatórios internos de avaliação quanto à conformidade sobre o atendimento às cláusulas socioambientais específicas estabelecidas em contrato, pesquisas com os órgãos públicos e da empresa e acompanhamento de notícias divulgadas pela mídia. Se no decorrer do monitoramento for constatado que o cliente não tem cumprido integralmente as cláusulas socioambientais contratuais, poderemos suspender futuras liberações de recursos ou até mesmo vencer antecipadamente o contrato.

Para fornecedores, aplicamos a solução *Request for Information* (RFI), que aborda direitos humanos. Também é utilizado o Sistema Certifica, que os avalia sob os aspectos de direitos humanos, socioambientais e trabalhistas, incluindo trabalhos infantil e análogo ao escravo, saúde e segurança ocupacional, entre outros. O sistema formaliza adesão ao Código de Conduta Ética Setorial do Profissional de Compras, ao nosso Código de Conduta Ética, à Política Corporativa Anticorrupção e à conformidade com a certificação de Responsabilidade Social Corporativa. **Saiba mais no Anexo GRI**

O Certifica verifica ainda dados do fornecedor no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) e outras informações cadastrais e comerciais, a fim de identificar práticas ilegais. Até o segundo trimestre de 2017, será implantado o Código de Conduta do Fornecedor Bradesco.

G4-DMA

Não discriminação

G4-DMA

Práticas de compra
Trabalho infantil
Trabalho forçado
ou análogo ao
escravo
Avaliação

G4-DMA

Investimentos
Portfólio de produtos



SUSTENTABILIDADE

A GERAÇÃO DE VALOR
COMPARTILHADO PARA FUNCIONÁRIOS,
FORNECEDORES E CLIENTES É UM
DOS ASPECTOS CONTEMPLADOS EM
NOSSA ESTRATÉGIA

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Nossa estratégia de sustentabilidade está centrada na gestão de riscos e oportunidades de negócios inclusivos e alinhados à economia verde; no fortalecimento da governança e da conduta ética; na geração de valor compartilhado para funcionários, fornecedores, clientes e acionistas; e no investimento socioambiental para a transformação social e preservação do meio ambiente.

Reconhecemos que o setor financeiro pode ter um papel importante na transição para uma economia de baixo carbono, tanto por meio do direcionamento de investimentos quanto pela incorporação de critérios mais rigorosos de gestão de risco. As ações nesse sentido incluem a adaptação de instrumentos financeiros a fim de direcionar recursos para a economia verde, bem como a mensuração de volumes direcionados a setores alinhados com esse conceito para aperfeiçoar a abordagem de negócios em face das suas necessidades.

O desenvolvimento social e a redução das desigualdades também podem ser impulsionados por um sistema financeiro inclusivo, capaz de atender a todos independentemente de localização, renda e grau de instrução, por meio da oferta de produtos e serviços apropriados, canais físicos e digitais e educação financeira.

O movimento de integridade e ética que tem ecoado na sociedade brasileira reforça a crença de que um futuro próspero dependerá de práticas de governança e conduta ética cada vez mais robustas. Por isso, investimos continuamente em ferramentas de *compliance* e em iniciativas de conscientização de funcionários e administradores.

Oferecer oportunidades de desenvolvimento, boas condições de trabalho e qualidade nas relações são prioridade para nós. Os funcionários são nosso maior bem e os agentes de transformação de nossa atuação sustentável. A parceria com fornecedores tem sido fortalecida a fim de promover a eficiência operacional e garantir que a qualidade e a inovação

ACREDITAMOS QUE A CONSTRUÇÃO DE UM FUTURO PRÓSPERO ESTÁ RELACIONADA A PRÁTICAS DE GOVERNANÇA E CONDOTA ÉTICA CADA VEZ MAIS ROBUSTAS

permeiem nossa cadeia de valor, contribuindo para a melhor experiência do cliente. Assim, buscamos promover relações sólidas e pautadas pela geração de valor compartilhado.

Os benefícios para a sociedade vão além do impacto positivo dos negócios na economia. Por meio do investimento social privado, apoiamos organizações da sociedade civil na promoção de ações educativas, culturais, artísticas, esportivas e voltadas à preservação do meio ambiente.

GOVERNANÇA EM SUSTENTABILIDADE

GRI G4-35 | G4-36

As deliberações sobre sustentabilidade são acompanhadas pelo Conselho de Administração, por meio do Comitê de Sustentabilidade. Para aproximar ainda mais o Conselho de Administração dos aspectos ligados ao tema e com o intuito de aproximar o assunto da Alta Direção, nosso CEO passará a integrar o Comitê de Sustentabilidade.

Cabe destacar a Comissão de Sustentabilidade, que foi reestruturada e passou a contar com quatro membros executivos, além dos diretores departamentais de dez dependências. A medida promove maior interação entre o órgão e o Comitê de Sustentabilidade, facilitando a tomada de decisão e conferindo agilidade aos projetos.



Coleta seletiva e destinação adequada de resíduos são algumas de nossas práticas

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A Política Corporativa de Sustentabilidade prevê diretrizes que visam promover com responsabilidade socioambiental a perenidade de nossas operações e negócios.

O documento norteia a Norma de Responsabilidade Socioambiental, que descreve as principais diretrizes para as ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com partes interessadas, destacando linhas de atuação, governança, papéis e responsabilidades.

Também temos como referência a Norma de Risco Socioambiental, que versa sobre escopo de análise de exposição aos riscos socioambientais nas operações de crédito e fornecedores, sendo que, em 2016, ampliamos o escopo para contemplar a avaliação de garantias imobiliárias e investimentos (*Private Equity*). Buscamos aprimorar constantemente essa norma, envolvendo, para isso, áreas internas correlatas ao tema, bem como especialistas externos e fornecedores. A revisão da norma ocorre anualmente, sendo que as sugestões são analisadas e, quando apropriado, são incorporadas ao escopo de análise.

G4-DMA

Investimentos
Portfólio de produtos

G4-DMA

Investimentos
Portfólio de produtos

Dentre as operações passíveis de análise de risco socioambiental, destacamos os financiamentos a grandes projetos, sendo que, para essas análises, dispomos de mecanismo para identificar a percepção dos *stakeholders* (ONGs, comunidades locais e especialistas) sobre o projeto a ser financiado e seus impactos. Esse mecanismo consiste em monitorar e analisar informações capturadas em

veículos de comunicação *on-line*, mídias sociais, *sites* de busca e *blogs*, contemplando dados que possam indicar riscos que o projeto possa causar, subsidiando a análise de risco socioambiental. **GRI G4-14**

Abaixo, são apresentadas informações a respeito da Carteira de Monitoramento Socioambiental de Projetos:

GRI G4-HR1

PROJETOS	Categoria de risco	2014		2015		2016	
		Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)	Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)	Quantidade	Valor financiado (R\$ milhões)
Enquadrados em Princípios do Equador	A	10	2.275	12	3.994	10	3.994
	B	19	1.144	20	1.348	16	1.626
	C	8	890	13	2.077	8	2.319
Não enquadrados em Princípios do Equador		77	4.052	142	7.319	136	8.592
Total		114	8.361	187	14.738	170	16.531

GRI G4-FS6

CARTEIRA DE PROJETOS EM MONITORAMENTO EM DEZ./16 POR SETOR X REGIÃO													
		Norte		Nordeste		Sudeste		Sul		Centro-Oeste		Total	
		Nº	R\$ milhões	Nº	R\$ milhões	Nº	R\$ milhões	Nº	R\$ milhões	Nº	R\$ milhões	Nº	R\$ milhões
Setores	Energia	5	1.859	4	523	14	859	1	315	9	772	33	4.329
	Imobiliário	2	122	19	652	64	5.326	9	512	4	143	98	6.756
	Infraestrutura	1	20	0	0	7	3.342	0	0	0	0	8	3.362
	Mineração	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	1	100
	Óleo e Gás	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
	Outros	3	317	5	337	16	837	4	431	1	57	29	1.981
Totais	Nº de Projetos	12		29		101		14		14		170	
	R\$ (em milhões)		2.321		1.612		10.365		1.259		973		16.531

A política e as normas compõem o arcabouço de diretrizes que respondem às demandas da Resolução nº 4.327 do Bacen, sobre a Política de Responsabilidade Socioambiental.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável até 2030 e a participação efetiva de governos, empresas e sociedade, abrangendo as dimensões econômica, social e ambiental, os 17 objetivos e as 169 metas, definidas pela Organização das Nações Unidas (ONU), buscam frear as crescentes desigualdades que ameaçam reverter grande parte do desenvolvimento das últimas décadas e impedir o esgotamento dos recursos naturais e os impactos negativos da degradação ambiental.

Nosso alinhamento aos ODS reforça a preocupação em contribuir com o desenvolvimento econômico brasileiro, ampliando a

oportunidade de geração de valor, interna e externamente, por meio da construção de modelos de negócio e obtenção de conhecimentos que favoreçam a sinergia e a cooperação produtiva entre as mais diversas partes interessadas.

Nossa atuação em frentes como microcrédito, educação financeira, risco socioambiental e investimento socioambiental busca contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Dessa forma, objetivando atender a Agenda 2030, buscaremos inserir os objetivos e as metas dos ODS à Matriz de Relevância, reforçando a nossa estratégia de atuação.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI G4-EC2

O tema é tratado interna e simultaneamente e trabalhado sob duas perspectivas:

a. Atividades diretas, mensurando e projetando os impactos em nossos processos operacionais, trabalhando em oportunidades de aprimoramento dos indicadores de ecoeficiência, inclusive da redução de emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), e o aprimoramento da gestão dos riscos, entre outras.

b. Negócios, mensurando o impacto indireto das atividades de financiamento, avaliando as prováveis consequências deles na cadeia de fornecedores e clientes, promovendo oportunidade de mitigação e adaptação por meio de produtos e serviços que estimulam a transição para uma economia de baixo carbono.

Em 2016, foi lançado o CDC Energia Fotovoltaica, produto desenvolvido em parceria com empresas do setor destinado a financiar projetos de energia renovável fotovoltaica, considerando principalmente o âmbito da microgeração distribuída.

Incentivando a convivência harmoniosa entre motoristas, pedestres e ciclistas, o Grupo Bradesco Seguros mantém o movimento Conviva, que desde 2009 incorporou as ciclofaixas de lazer em São Paulo e Osasco, estimulando o paulista a pedalar.

Ainda no âmbito de seguros, em face do impacto das intempéries climáticas, o Grupo Bradesco Seguros criou a Operação Calamidade, que consiste em um processo inovador de identificação, análise e priorização de situações decorrentes de uma catástrofe, concentrando os esforços para quantificar e indenizar o segurado envolvido em tragédias naturais o mais rápido possível. A ideia é estar presente no momento em que os segurados mais precisam.

Esse cuidado com os clientes rendeu ao Grupo Bradesco Seguros o Prêmio *Innovation in Insurance* (Inovação em Seguros) na categoria *Claims Management* (Gerenciamento de Sinistros), conferido pela Efma, organização internacional que reúne os maiores bancos e seguradoras do mundo. Foi reconhecido também com o *Silver Award Thophy*. O projeto ganhou ainda o primeiro lugar na categoria Processos, no Prêmio de Inovação em Seguros, promovido pela CNseg.

ECONOMIA VERDE

A FEBRABAN tem conduzido estudos para entender formas de impulsionar a transição para uma economia verde no Brasil por meio de recursos intermediados pelo Sistema Financeiro Nacional (SFN). Exemplos de estudos são: Sistema Financeiro Nacional e a Economia Verde e *Green Bonds*. Temos participado ativamente do processo, contribuindo com o desenvolvimento de metodologias, a elaboração de conteúdo e o levantamento e a análise de informações.

SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL E A ECONOMIA VERDE GRI G4-EC2

Os estudos sobre o SFN e a economia verde, iniciados em 2014, tiveram avanço substancial no método de mensuração em 2015 e 2016. O objetivo do trabalho é identificar de forma consistente e continuada o montante de recursos financeiros alocados pelas instituições financeiras para a economia verde e para setores potencialmente causadores de impacto ambiental.

O conceito de economia verde segue a definição das Nações Unidas, contemplando os seguintes setores: energias renováveis, eficiência energética, construção sustentável, transporte sustentável, turismo sustentável, água, pesca sustentável, floresta, agricultura sustentável e resíduos. Os segmentos potencialmente causadores de impacto ambiental foram baseados na Resolução nº 237/97 do Conselho Nacional do Meio Ambiente (Conama), que define as atividades ou os empreendimentos sujeitos ao licenciamento ambiental que, conseqüentemente, são objeto de detalhada análise de risco ambiental pelas instituições financeiras.

Esse trabalho contribui com as instituições financeiras na identificação de oportunidades de negócios e na gestão de riscos climático e socioambiental. Também promove subsídios para dialogar com o governo a fim de incentivar a criação de políticas públicas para transição rumo à economia verde.

GREEN BONDS GRI G4-EC2

Os estudos sobre *green bonds* visam contribuir para a discussão sobre as oportunidades e os limites do desenvolvimento de um mercado de títulos verdes no Brasil, a exemplo da experiência internacional, bem como orientar os participantes e demais atores a respeito do processo de emissões.

Vimos participando ativamente das discussões acerca das oportunidades de negócios relacionadas a esse mercado em fóruns promovidos pela FEBRABAN, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), *Skandinaviska Enskilda Banken* (SEB), *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit* (GIZ) e *Climate Bonds Initiative*, pois acreditamos que o instrumento é relevante para estimular a transição à economia de baixo carbono. Atuamos como *bookrunner* na oferta de *green bonds* da Suzano no montante de US\$ 500 milhões em julho de 2016, a segunda emissão de *green bonds* realizada por uma empresa brasileira.

G4-DMA

Avaliação
Não discriminação
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos

MANTEMOS POLÍTICAS, NORMAS E PRÁTICAS DE GESTÃO SOCIAL ALINHADAS A COMPROMISSOS COMO A DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, DA ONU

Alinhamento ao CDP

Signatários do *Carbon Disclosure Project* (CDP), desde 2006, integramos o grupo de investidores comprometidos com a divulgação de informações sobre a gestão de mudanças climáticas e a incorporação de mecanismos econômicos adequados por empresas e governos, a fim de proteger os investimentos no longo prazo e auxiliar na tomada de decisões. Também assumimos o papel de multiplicador da *Supply Chain Leadership Collaboration* (SCLC) em 2008, promovendo o engajamento de nossos fornecedores com volume de emissões mais significativo.

DIREITOS HUMANOS

Adotamos um sistema de gestão social que, entre suas diretrizes, garante o atendimento à Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), aos Direitos Fundamentais do Trabalhador e aos Direitos das Crianças. Nossas políticas, normas e práticas internas são reflexo de nosso compromisso com o tema.

Em junho de 2016, considerando o amadurecimento de seu sistema de gestão com 10 anos de implementação e o realinhamento de estratégias organizacionais, decidimos instituir uma nova certificação de Responsabilidade Social Corporativa.

Adicionalmente, contemplamos em nossa avaliação de projetos enquadrados em Princípios do Equador condições de trabalho e impactos à comunidade e ao meio ambiente, incluindo direitos do trabalhador, direitos de povos indígenas e direito à saúde, além de observarmos o tema de direitos humanos em demais operações do escopo da Norma de Risco Socioambiental por meio de restritivo específico interno e monitoramento de notícias.



Leia mais em:
portal.febraban.org.br/pagina/3085/43/pt-br/sfn-economia-verde



Viveiro de mudas – Cidade de Deus



COMPROMISSOS ASSUMIDOS GRI G4-15

UN GLOBAL COMPACT

www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/1111-Banco-Bradesco-S-A-

PRINCÍPIOS DO EQUADOR

www.equator-principles.com/index.php/members-reporting

COALIZÃO FINANCEIRA PARA O COMBATE À PORNOGRAFIA INFANTIL

business-humanrights.org/en/the-financial-coalition-against-child-pornography---fact-sheet

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O MEIO AMBIENTE (PNUMA)

[www.unepfi.org/signatories/?tx_phpadd_pi1\[orgid\]=4297](http://www.unepfi.org/signatories/?tx_phpadd_pi1[orgid]=4297)

CARTA EMPRESARIAL PELOS DIREITOS HUMANOS E PROMOÇÃO DO TRABALHO DECENTE

www3.ethos.org.br/conteudo/projetos/em-andamento/empresas-e-direitos-humanos/#.VOYbYeblamA

Internamente também incentivamos a adoção de boas práticas de preservação

ECOEFIÊNCIA

A ecoeficiência faz parte de nossa gestão estratégica, que vincula o desempenho ambiental ao financeiro por meio da otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais. O objetivo é reduzir o impacto ambiental e contribuir para a eficiência operacional.

De forma integrada, consideramos as questões ambientais no desenvolvimento das atividades e, por meio do Programa Gestão da Ecoeficiência, investimos em iniciativas com metas específicas para a redução do consumo de energia, água e papel, da geração de resíduos e da emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE). Possuímos Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14001) nas localidades Núcleo Cidade de Deus, Paulista e Centro de Tecnologia da Informação (CTI) e gerimos os materiais de todas as áreas através da plataforma Suprimentos On-line que possibilita controlar o fluxo de materiais solicitados por todas as áreas e evitar desperdícios.

G4-DMA

Geral Conformidade ambiental

Entre 2010 e 2015, o primeiro ciclo do Plano Diretor de Ecoeficiência foi encerrado com sucesso, alcançando as metas estabelecidas. Para dar continuidade ao processo de melhoria, em 2016 um novo ciclo foi iniciado e se estenderá até 2018, com metas absolutas anuais, tendo como base de comparação o ano de 2015. Todos os indicadores são compilados e analisados trimestralmente, e parte dos dados compõe o Inventário de Emissões de GEE, elaborado anualmente de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-1 e especificações do Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

Fomos o primeiro banco brasileiro a elaborar inventário de emissões de GEE, em 2006, e desde então publicamos anualmente nosso relatório, abrangendo os Escopos 1, 2 e 3 de todas as empresas sobre as quais detemos controle operacional.

Veja a seguir as metas referentes a água e energia:

ÁGUA

Meta para 2016	Realizado em 2016	Meta para 2017
-4,2%	-7,2%	-2,5%*

* Metas Plano Diretor de Ecoeficiência (2016 – 4,2%; 2017 – 2,5%; e 2018 – 2,0%).

ENERGIA

Meta para 2016	Realizado em 2016	Meta para 2017
-2,4%	-5,8%	-1,5%*

* Metas Plano Diretor de Ecoeficiência (2016 – 2,4%; 2017 – 1,5%; e 2018 – 1,3%).



Saiba mais no site:
www.bradescosustentabilidade.com.br

PRODUTOS E SERVIÇOS

O processo de criação e aperfeiçoamento de produtos e serviços financeiros incorpora a análise do risco socioambiental e o aprimoramento dos critérios de sustentabilidade. O risco socioambiental é avaliado nos mesmos moldes dos demais.

Há ainda o suporte de *stakeholders* externos, como universidades, centros de pesquisa, Organizações Não Governamentais (ONGs), entidades privadas e organismos governamentais para a criação, o desenvolvimento e a oferta de produtos.

Além disso, possuímos produtos específicos com critérios socioambientais. Entre as linhas de crédito com esse apelo há a *Leasing Ambiental*, CDC *Kit Gás*, CDC *Aquecedor Solar*, CDC *Certificado Florestal*, *Capital de Giro Ambiental*, *Capital de Giro Florestal* e Programa ABC (*Agricultura de Baixo Carbono*), que contribuem para a redução das emissões de GEE e proporcionam uma transição para a economia de baixo carbono.

Em 2016 foi lançado o CDC *Energia Fotovoltaica*, desenvolvido em parceria com empresas do setor, destinado aos segmentos *Prime* e *Private* (Pessoa Física – PF) e *Empresas e Corporate* (Pessoa Jurídica – PJ), para financiar projetos de energia renovável fotovoltaica, considerando principalmente o âmbito da microrgeração distribuída.

No segmento dirigido a investimentos, a *Bradesco Asset Management (BRAM)* oferece produtos com essa finalidade por meio de fundos como o *Bradesco FIC FIA Planeta Sustentável*, *Bradesco Prime FIC FIA Índice de Sustentabilidade Empresarial* e *Bradesco FIC FIA Governança Corporativa*.

Em capitalização, há produtos em que parte da arrecadação é destinada à conservação ambiental, promoção da diversidade biológica e cultural do Bioma Mata Atlântica e Bioma Amazônia e recuperação e conservação da vida marinha. Entre eles estão *Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável*, *Pé Quente*

Bradesco SOS Mata Atlântica e *Pé Quente Bradesco Projeto Tamar*. Em 2016, os títulos de capitalização voltados aos negócios socioambientais representaram 65,3% do volume total de negócios.

O rol de soluções alinhadas aos preceitos da sustentabilidade inclui ainda os cartões *Afinidade com foco ambiental*, mantidos em parceria com entidades como a *Fundação Amazonas Sustentável (FAS)* e a *Fundação SOS Mata Atlântica*. São produzidos a partir da matéria-prima de garrafas PET pós-consumo. Outros produtos sustentáveis são:

- **Cartão BNDES:** destinado às micro, pequenas e médias empresas, permite acesso a recursos do BNDES destinados, entre outros fins, à obtenção de certificados como ISO 9000 e ISO 14000. Fomos o banco pioneiro em sua emissão.
- **Cartão Bolsa Floresta:** utilizado para pagamento dos benefícios do programa à população envolvida.
- **Cartões Virtuais:** eliminam a necessidade da versão em plástico.
- **Programas *Bônus Club* e Programa *Membership Rewards***[®]: viabilizam doações a entidades parceiras e permitem aos associados contribuírem com projetos ambientais.

**NOSSO PORTFÓLIO INCLUI
PRODUTOS ALINHADOS
AO DESENVOLVIMENTO
SOCIOAMBIENTAL QUE
CONTEMPLAM TODOS OS
SEGMENTOS DE CLIENTES**

GESTÃO DE ATIVOS

GRI G4-EC2

A Bradesco Asset Management (BRAM) tem posicionamento claro de que as mudanças climáticas impactarão a sociedade. A participação da instituição na vice-presidência da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) – iniciativa do Financial Stability Board – reforça nosso compromisso em traduzir o tema climático para o mundo das finanças.

Para 100% das empresas analisadas em rendas variável e fixa corporativas, a BRAM adota metodologia que as avalia sob os aspectos dos riscos e das oportunidades relacionados às mudanças climáticas. Dessa maneira, verifica o posicionamento das companhias frente à transição para uma economia de baixo carbono.

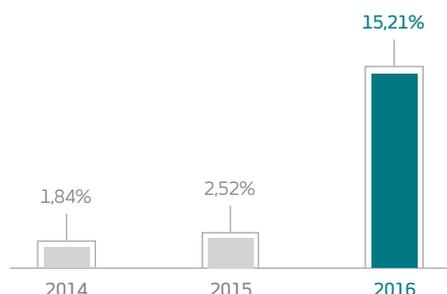
Em 2016, a pauta de mudanças climáticas foi encaminhada ao órgão consultivo de sustentabilidade da BRAM, que avaliou quais são as implicações das diversas iniciativas mundiais, legislações e do Acordo de Paris para as empresas brasileiras e como estamos posicionados frente a esses novos desafios.

Diante do avanço da precificação de carbono no mundo, a área realizou estudo de sensibilidade das empresas em relação à possível precificação no Brasil. A ideia é traçar cenários em que companhias serão demandadas a auxiliar o País no alcance de suas metas estabelecidas na COP21.

Alinhada à incorporação de aspectos socioambientais nos negócios, a BRAM tem como missão proporcionar retornos superiores e sustentáveis na gestão de investimentos dos clientes. Em 2016, a área detinha R\$ 569,5 bilhões sob sua gestão, sendo R\$ 86,6 bilhões com avaliação que considera questões Ambientais, Sociais e de Governança corporativa (ASG), o que representa 15,2% do total de ativos – ampliando significativamente o percentual analisado desde o início do processo de integração de aspectos ASG à avaliação de empresas.

EM 2016, INTEGRAMOS A CARTEIRA DOW JONES SUSTAINABILITY EMERGING MARKETS E O ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL (ISE), DA BM&FBOVESPA

PERCENTUAL DO AUM* COM AVALIAÇÃO ASG



*Assets Under Management.

Ressalta-se que, devido à alta taxa de juros brasileira, os investimentos em títulos públicos se sobressaem à demanda por investimento em empresas, seja via renda variável ou via renda fixa corporativa. Desta maneira, considerando o montante investido em empresas, a BRAM atualmente possui cobertura ASG para 100% dos ativos.

G4-DMA

Treinamento e educação

A área também conduz trabalho de engajamento de empresas e parceiros de negócios para adoção das melhores práticas em seus segmentos de atuação e divulga anualmente os resultados no Relatório de Transparência dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), do qual é signatária. Seus profissionais recebem treinamentos sobre métricas e metodologias de avaliação para incorporar os aspectos ASG de forma simultânea nas decisões de investimentos.

Entre os diversos produtos e serviços oferecidos aos clientes está o Fundo ISE, que tem como *benchmark* o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBOVESPA, com investimento em ações de companhias que evidenciam preocupação com a sustentabilidade; fundos de governança compostos de ações de companhias que integram o Índice de Governança Corporativa Diferenciada (IGC), da BM&FBOVESPA; e um fundo de crédito SRI (*Socially Responsible Investment*), o único do mercado nacional com esse viés de empresas que demonstram estarem mais bem preparadas para os desafios socioambientais.

A aplicação dos PRI, que se dá simultaneamente às atividades de investimentos e relacionamento com *stakeholders* da BRAM, tem os seguintes escopo e andamento:

- Integração das questões ASG à análise e à gestão de ativos
- Engajamento das empresas investidas
- Criação de banco de dados de informações ASG das empresas investidas
- Formação dos profissionais da BRAM nas questões ASG e sua importância para as atividades de investimento

- Participação institucional da BRAM em fóruns e grupos de trabalho relativos à temática de investimentos responsáveis
- Fluxo de levantamento de informações de reporte da evolução na aplicação dos princípios às Organizações Bradesco, ao PRI e à BRAM



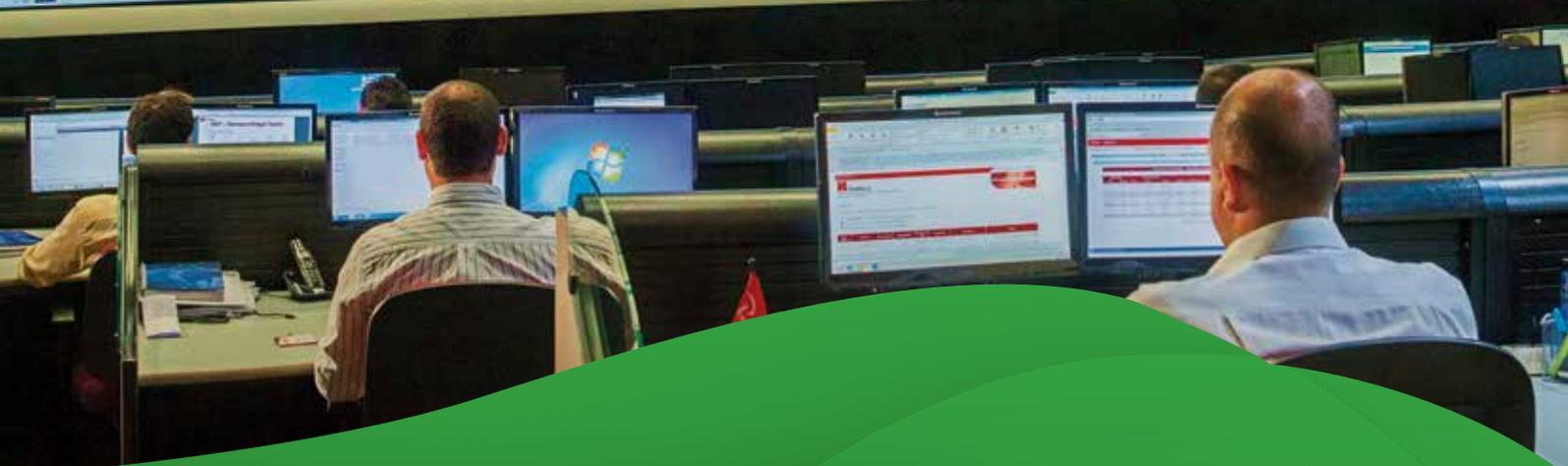
Veja mais em:
www.bradescoasset.com.br

A seguir, destacamos as metas atingidas pela BRAM em 2016:

STATUS	TEMA	META	Progresso 2014	Progresso 2015	Progresso 2016	Ano de atingimento da meta
●	Gestão de ativos	100% da equipe de análise de renda variável e renda fixa – crédito treinado em incorporação de aspectos ESG	100%	100%	100%	2014
●		Engajar 100% das empresas investidas em melhores práticas ESG	100%	100%	100%	2014
●		100% de ativos corporativos brasileiros analisados com aspectos ESG	0,12%	11%	100%	2016
●		Monitorar as principais estratégias de investimento com relação a ratings ESG das carteiras	0%	0%	100%	2016
●	Proxy voting	Avaliar 100% das matérias das AGEs e AGOs das empresas contidas em nossos portfólios	100%	100%	100%	2014
●	Corretoras	Analisar a cada dois anos práticas ESG em 100% dos <i>due diligences</i> realizados com as corretoras	0%	100%	n/a	2015
●	Fundo de fundos	Analisar a cada dois anos práticas ESG em 100% dos <i>due diligences</i> realizados com casas gestoras	0%	n/a	100%	2016
●	Governança	Realizar regularmente reuniões da Comissão de Sustentabilidade, com especialistas internos e independentes	100%	100%	100%	2014
●		Manter site da BRAM atualizado sobre iniciativas da BRAM no tema	0%	100%	100%	2015
●	Comunicação	Aumentar participação em atividades relacionadas a investimento responsável	n/d	- Participação do Grupo de Trabalho de Engajamento do PRI - Participação do PRI Steering Committee Global	- Coordenação do Grupo de Trabalho de Práticas ESG do PRI no Brasil - BRAM foi palestrante em: • 3º LATAM ESG realizado pela Apimec e EFFAS • Evento Revista Capital Aberto sobre A "Atividade de RI e os Indicadores ESG"	2015
●		Aumentar a comunicação interna sobre iniciativas da BRAM no tema	n/d	n/d	- Notas em <i>newsletter</i> do Banco sobre iniciativas	2016
●		Obter reconhecimento do mercado pelas iniciativas no tema	-	-	- A BRAM foi premiada pela ALAS 20 – Agenda Líderes Sustentables 20, por sua atuação e liderança na agenda de investimentos responsáveis: • 1º lugar na categoria Liderança em Investimentos Responsáveis • 2º lugar na categoria Liderança em Governança Corporativa • 3º lugar na categoria Liderança em Research em Sustentabilidade	2016

A BRAM reafirma seu compromisso em continuar e ampliar essas iniciativas ao definir e divulgar suas metas para os próximos anos:

STATUS	TEMA	META	Ano de atingimento da meta
○	Gestão de Ativos	100% de títulos públicos brasileiros analisados com aspectos ESG	2017
○	Treinamento	Treinar 100% de analistas e gestores sobre a política de avaliação de investimentos responsáveis	2018
○		Treinar 100% das equipes do Comercial e de Produtos sobre investimentos responsáveis	2018
○	Produtos SRI	Reavaliar a grade de produtos SRI	2018
○	Governança	Revisar Norma de Investimentos Responsáveis e desenvolver procedimentos setoriais	2018
○	Comunicação	Publicação sobre pegada de carbono dos portfólios	2020



ESTRATÉGIA DE GESTÃO DE RISCOS

AS DECISÕES COLEGIADAS CARACTERIZAM NOSSO MODELO DE CONTROLE CORPORATIVO DE RISCOS, CUJO GERENCIAMENTO INCLUI A ASSESSORIA DE VÁRIOS COMITÊS

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



O controle corporativo de riscos é exercido de modo integrado e independente. Ele preserva e valoriza o ambiente de decisões colegiadas por meio de metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle.

O gerenciamento de riscos e capital se apoia em comitês que subsidiam o Conselho de Administração, a Presidência e a Diretoria-Executiva na tomada de decisões estratégicas.

O Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital conta com subsídios do Comitê Executivo de Gerenciamento de Capital e dos Comitês Executivos de Gestão de Riscos. O Conselho de Administração também é assessorado pelo Comitê de Controles Internos e *Compliance* no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas destinadas à difusão da cultura de controles internos, à mitigação de riscos e à conformidade com normas aplicáveis.

MAPA DE RISCOS

Diante da complexidade e variedade de produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes em todos os segmentos de mercado, estamos expostos a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Portanto, é imprescindível a adoção de um monitoramento constante de todos os riscos a fim de dar segurança e conforto a todas as partes interessadas. Dentre os principais tipos de riscos, destacamos:

MAPA DOS PRINCIPAIS RISCOS

Crédito	Estratégia
Crédito de contraparte	Legal ou de <i>compliance</i>
Concentração	Imprevisibilidade legal (risco regulatório)
Mercado	Reputação
Liquidez	Socioambiental
Subscrição	Contágio*
Operacional	Modelo*

* Inclusões em 2016.

Como linha de defesa, a gestão de riscos busca antecipar eventos e situações de mercado, aperfeiçoando de forma constante suas ferramentas de controle e gestão a fim de mitigar possíveis efeitos adversos. Em 2016, promovemos os seguintes aprimoramentos:

Risco integrado

- Reestruturação e otimização do Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3, observando as recomendações do Comitê de Basileia de Supervisão Bancária, bem como a divulgação de informações sobre razão de alavancagem, índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR), riscos emergentes e Índice de Avaliação da Importância Sistêmica Global (IAISG).
- Revisão da estrutura de governança, ampliando as atribuições do Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e do Comitê Executivo de Gerenciamento de Capital para contemplar ações relacionadas ao Plano de Recuperação Bancária.
- Instituição da Política de Gestão de Riscos, Norma e Comitê de Gestão de Riscos e Controles para fundos *Private Equity* sob nossa gestão.

Risco de crédito

- Otimização da necessidade de capital em face do aprimoramento dos processos de operações de crédito a liberar, limites de crédito, câmbio e *Credit Valuation Adjustment (CVA)*.
- Aprimoramento da utilização do valor das garantias de veículos e imóveis na apuração da Provisão para Devedores Duvidosos (PDD).

Risco socioambiental

- Desenvolvimento de metodologia de *rating* socioambiental para qualificar o nível de risco das operações de crédito e financiamentos, garantias imobiliárias, fornecedores e investimentos.
- Ampliação do escopo de análise com a inclusão de garantias imobiliárias, operações de *Private Equity*, doações, bem como a inserção do tabaco na lista de setores com maior exposição socioambiental.
- Desenvolvimento do Boletim de Notícias – Risco Socioambiental, que consiste no monitoramento, na análise e na disseminação de informações capturadas em veículos de comunicação *on-line*, mídias sociais, *sites* de busca e *blogs*, contemplando dados que possam indicar riscos sob os pontos de vista legal, operacional e de imagem, subsidiando a análise de risco socioambiental.

Risco operacional

- Ampliação da utilização de indicadores e cenários no modelo interno de mensuração de risco.
- Aprimoramento dos instrumentos de mitigação de perdas operacionais, com melhorias de controles e monitoramento de indicadores.

MONITORAMENTO CONSTANTE DOS RISCOS DECORRENTES DE FATORES INTERNOS E EXTERNOS CONFERE SEGURANÇA E CONFORTO ÀS PARTES ENVOLVIDAS



Gestão de Continuidade de Negócios (GCN)

- Implantação do ciclo anual de GCN, abrangendo revisão dos processos críticos de negócios, avaliação dos terceiros considerados relevantes, revisão e atualização dos planos de continuidade de negócios, conscientização/treinamento e avaliação dos testes dos planos. Essa sistematização permitirá a criação de indicadores de avaliação de desempenho para identificar o grau de maturidade das dependências, visando à aplicação eficaz dos recursos para suporte.

Risco de mercado

- Aprimoramento dos testes estatísticos aplicados no acompanhamento do desempenho do modelo *Value at Risk* (VaR).
- Aperfeiçoamento do modelo e da governança do risco de taxa de juros da Carteira *Banking*.

- Melhoria na governança do processo de *valuation* de ações.

- Aprimoramento da metodologia de risco de contraparte para derivativos de balcão.

Risco de liquidez

- Estruturação do processo de apuração diária do indicador de liquidez de curto prazo (LCR), com início programado para janeiro de 2017.

Risco de modelo

- Revisão da Governança de Modelos Quantitativos visando aprimorar o processo de aprovação e monitoramento de modelos.
- Criação de metodologia de atribuição de *rating* para modelos quantitativos possibilitando identificar e propor ações mitigatórias àqueles que geram mais risco de modelo.

Em nossas análises de riscos, contemplamos metodologia de rating socioambiental

RISCOS EMERGENTES

Além dos principais riscos descritos no mapa de riscos (página 61), é fundamental a adoção de mecanismos de identificação e monitoramento de riscos emergentes, de forma que possamos antecipar o desenvolvimento e a implementação de ações a fim de minimizar eventuais impactos adversos às nossas exposições.

Nesse contexto, dispomos da Comissão de Acompanhamento de Indicadores de Riscos, que é composta das áreas de riscos, finanças, tesouraria, econômica, crédito e seguros e se reporta ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital. Destacamos a seguir os principais riscos emergentes:

FATORES MACROECONÔMICOS

- Imprevisibilidade da política econômica norte-americana: incerteza em relação às políticas comerciais com a China e o México e postura geopolítica do novo governo e risco de elevação da inflação nos EUA, com elevação mais intensa dos juros básicos e futuros.
- Europa: risco de insolvência dos bancos europeus e impactos do *Brexit* sobre economia real e mercados financeiros.

MUDANÇAS CLIMÁTICAS REPRESENTAM RISCOS, MAS TAMBÉM OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS PARA OS CLIENTES

Para identificar, avaliar, mitigar e controlar as exposições aos riscos, dispomos de estrutura de gerenciamento de riscos robusta, composta de comitês que subsidiam nosso Conselho de Administração, nossa Presidência e nossa Diretoria-Executiva na tomada de decisões estratégicas.

Destaca-se nessa estrutura o Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, que tem por atribuição assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições na gestão e no controle dos riscos e do capital. Esse comitê é subsidiado pelo Comitê Executivo de Gerenciamento de Capital, pelos Comitês Executivos de Gestão de Riscos de: a) Crédito, b) Mercado e Liquidez, c) Operacional e Socioambiental e d) Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários, além da Comissão de Acompanhamento de Indicadores de Riscos. Para mais detalhes, vide o Relatório de Gerenciamento de Riscos – Pilar 3 (www.bradesco.com.br/ri).

ATAQUES CIBERNÉTICOS

Segurança da informação e segurança cibernética são temas considerados críticos por nós e tratados no mais alto nível estratégico pelo Conselho de Administração, pela Diretoria-Executiva e por demais níveis hierárquicos.

Para amparar o trabalho, há um conjunto de controles, representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de TI capazes de atender aos princípios de proteção relativos à confidencialidade, à disponibilidade e à integridade das informações.

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

Detemos estrutura robusta, integrada pela Comissão de Controles Internos e Risco Operacional, que tem como objetivos analisar o comportamento das perdas operacionais das áreas de negócios/dependências e garantir a eficiência e a eficácia dos processos e controles adotados, a qual se reporta ao Comitê Executivo de Gestão de Riscos Operacional e Socioambiental. Os temas de relevância debatidos nessa instância são reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, subordinado ao Conselho de Administração.

Quanto às responsabilidades, o Departamento de Segurança Corporativa mantém funções características de governança da segurança da informação, abrangendo gestão de identidade e acesso, políticas e normas, conscientização e avaliação de riscos afins, além de prevenção a fraudes e segurança nos canais eletrônicos. A área também mantém comissões técnicas de Segurança da Informação, Prevenção a Fraudes e Limites, e seu executivo responsável coordena ainda o Comitê Executivo de Segurança Corporativa.

Nessa estrutura, o Departamento de Processamento e Comunicação de Dados é o responsável pela segurança cibernética nas defesas de borda, segurança em TI e outras atividades relacionadas à segurança de infraestrutura.

De forma corporativa, a área de Segurança da Informação participa de encontros, fóruns, grupos de trabalhos, comissões e subcomissões internas e externas e eventos técnicos para assessorar o Comitê Executivo de Segurança Corporativa.

Na área de Recursos Humanos, contamos com amplo programa de treinamento e capacitação, que inclui cartilhas, *e-learning (treinet)* e vídeos. A Política e Normas Corporativas sobre Segurança da Informação é disponibilizada a todos os funcionários e partes interessadas no site de Relações com Investidores.

Diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação

- Assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Organização mediante utilização de mecanismos de segurança da informação, balanceando fatores de risco, tecnologia e custo.
- Garantir a proteção adequada das informações e dos sistemas contra acesso, modificação, destruição e divulgação não autorizados.
- Assegurar que os ativos de informação sejam utilizados apenas para as finalidades aprovadas pela Organização, estando sujeitos a monitoração e auditoria.
- Assegurar a participação dos funcionários no Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação.
- Garantir o cumprimento dessa Política e das Normas Corporativas de Segurança da Informação da Organização.

AS DISCUSSÕES SOBRE SUSTENTABILIDADE E MUDANÇAS CLIMÁTICAS SÃO ACOMPANHADAS PELO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO, POR MEIO DO COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

MUDANÇAS CLIMÁTICAS GRI G4-EC2

As mudanças climáticas representam um grande desafio nos curto e longo prazos, conferindo riscos e proporcionando oportunidades para nossos negócios e dos clientes. De forma abrangente, reconhecemos os potenciais impactos, sejam eles diretos, relacionados às operações e às instalações, ou indiretos, decorrentes do efeito nos diversos segmentos da economia real, e sua interferência especialmente em crédito, investimento e seguros.

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

As discussões sobre sustentabilidade e mudanças climáticas são acompanhadas pelo Conselho de Administração, por meio do Comitê de Sustentabilidade.

Acreditamos que uma agenda multissetorial é fundamental para a evolução do tema. Por isso, além de promover estudos internos, participamos ativamente de fóruns como as câmaras temáticas do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), as comissões e os grupos de trabalho da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e da Confederação Nacional das Empresas de Seguros (CNseg), além da plataforma Empresas pelo Clima (EPC) do Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVces) da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV-EAESP).

Nesse sentido, em 2016 participamos do *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, cujo objetivo foi o desenvolvimento de um conjunto de recomendações para reporte dos riscos climáticos em relatórios financeiros que respondam às necessidades de credores, seguradoras, investidores e outros usuários de divulgações no entendimento desses riscos materiais.

As recomendações gerais para divulgações contemplam aspectos relacionados a governança, estratégia de negócios, gestão de riscos, métricas e metas de avaliação e gerenciamento de riscos e oportunidades associados ao clima, as quais serão avaliadas pelo *Financial Stability Board (FSB)* para posterior regras a serem emanadas.



Reconhecemos os potenciais impactos, diretos e indiretos, das mudanças climáticas

VALIDAÇÃO INDEPENDENTE DE MODELOS DE GESTÃO E MENSURAÇÃO DE RISCOS E CAPITAL

Utilizamos modelos internos, desenvolvidos a partir de teorias estatísticas, econômicas, financeiras, matemáticas e do conhecimento de especialistas que têm como finalidade apoiar e facilitar a estruturação de assuntos, propiciar padronização e agilidade às decisões e gerir riscos e capital.

Para identificar, mitigar e controlar os riscos inerentes aos nossos modelos, representados por potenciais consequências adversas oriundas de decisões baseadas em modelos incorretos

ou obsoletos, calibração inadequada dos modelos, falhas na etapa de desenvolvimento ou uso inapropriado, há o processo de validação independente que avalia de maneira criteriosa esses aspectos, desafiando a metodologia, as premissas adotadas, os dados utilizados, o uso dos modelos, bem como a robustez do ambiente em que estão implantados, reportando seus resultados aos gestores, à auditoria interna e aos Comitês de Controles Internos e *Compliance* (CCIC) e de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital (COGIRAC).



GESTÃO DE FORNECEDORES

COM O PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS, BUSCAMOS ASSEGURAR AS MELHORES PRÁTICAS

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



CRITÉRIOS SOCIOAMBIENTAIS

Buscamos aprimorar continuamente o relacionamento com fornecedores. Para isso, nos amparamos em estrutura normativa que inclui códigos de conduta ética e Políticas de Sustentabilidade e Anticorrupção. Todas as informações requeridas dos fornecedores seguem ainda os princípios do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA, e do *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI).

Nossa cadeia de fornecedores é constituída de empresas de diversas áreas de atuação e categorias de produtos e serviços. Em 2016, 2.084 fornecedores homologados ativos, distribuídos em todo o território nacional, efetivamente prestaram serviço para nós. As principais categorias de nossos fornecedores sob o aspecto socioambiental são: vigilância, *call center*, comunicação de dados e voz, transporte e custódia de valores, cartões, obras civis e serviços e equipamentos de TI. **GRI G4-12**

Em 2016 foi concluído o módulo de homologação de fornecedores, o que resultou em uma ferramenta de gerenciamento mais eficiente de cadastros. Essa metodologia é mais seleti-

va, trazendo maior eficácia e agilidade ao processo. O gestor de cada área tem autonomia para convidar a empresa desejada a participar do processo, sendo que a decisão de aprovação da homologação é exclusiva do Departamento de Compras. **Saiba mais no Anexo GRI**

Na ferramenta são abordados aspectos de responsabilidade socioambiental, práticas trabalhistas e trabalhos análogo a escravo e infantil, o que possibilita mitigar riscos com fornecedores considerados críticos do ponto de vista socioambiental.

Com a metodologia de homologação implantada, todos os gestores da atividade passaram a ter visualização do perfil dos nossos fornecedores. Os gestores passam a ter melhor amplitude e acompanhamento *on-line* do processo, com informações disponíveis sobre o fornecedor (cadastrais, financeiras, comerciais e socioambientais), além de documentos essenciais para a contratação, como contrato social e última alteração, ficha de dados cadastrais e as certidões.

G4-DMA

Práticas de compra
Trabalho infantil
Trabalho forçado ou
análogo ao escravo

PERCENTUAL DE FORNECEDORES AVALIADOS SOB ASPECTOS SOCIOAMBIENTAIS NA HOMOLOGAÇÃO



Para o ano de 2017, temos como meta continuar atingindo 100% dos fornecedores.

14º ENCONTRO DE FORNECEDORES

Com o objetivo de zelar pelo engajamento dos nossos fornecedores na busca pela sustentabilidade, promovemos anualmente o Encontro Bradesco de Fornecedores.

Em 2016, o tema central do evento foi Governança e iniciativas de sustentabilidade e contou com a apresentação do CDP *Supply Chain* sobre Mudanças Climáticas – Panorama Mundial e Atendimentos Regulatórios, possibilitando às empresas participantes avaliar as tendências de mercado em termos de regulamentação, legislação e ambiente de negócios, a fim de incentivá-las a estabelecer ações preventivas para manterem-se aderentes às melhores práticas de mercado. Nesse encontro, também foram convidadas três empresas parceiras da instituição para compartilharem suas experiências e práticas relacionadas aos aspectos de governança e sustentabilidade, gerando diversas reflexões ao longo do evento, fortalecendo, assim, o relacionamento conosco e proporcionando benefícios para o futuro do planeta e da sociedade.

**MAIS DE 2.000
FORNECEDORES
HOMOLOGADOS ATIVOS
EM TODO O TERRITÓRIO
NACIONAL PRESTARAM
SERVIÇOS PARA NÓS**

Para assegurar as boas práticas, lançamos em 2016 o Programa Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos, que visa analisar e certificar a sistemática de gestão de responsabilidade socioambiental para assegurar nossas diretrizes. Contratamos uma empresa de auditoria independente que realiza visitas aos fornecedores de categorias críticas com foco socioambiental, abordando temas como saúde e segurança, liberdade de associação, discriminação, remuneração e sistema de gestão. **GRI G4-HR4**

NEGOCIAÇÃO:
treinamento direcionado ao Departamento de Compras com foco em processos de negociação e modelos internacionais, tendo como alicerce o *strategic sourcing*.

PLANEJAMENTO, GESTÃO E OPERAÇÃO DE COMPRAS:
treinamento com foco no papel de compras como agregador de valor e oportunidades em compras diretas, indiretas, bens de capital e serviços.

TRIBUTAÇÃO EM COMPRAS:
capacitação com o objetivo de preparar os profissionais sobre a visão de tributos, implicações legais e financeiras e tomada de decisão na escolha da melhor aquisição de forma eficaz e segura.

TABELA DINÂMICA DO EXCEL:
capacitação para utilização dos recursos da tabela dinâmica, ferramenta que permite agilidade e precisão nas análises que subsidiam a elaboração de relatórios gerenciais e a tomada de decisão no processo de contas.

SYMPOSIUM GARTNER: iniciativa dedicada à avaliação de novas oportunidades tecnológicas para o mercado corporativo, agregando conhecimento e valor às contratações em Tecnologia da Informação (TI) para o Bradesco.



LEIA MAIS

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

www.bradescofornecedores.com.br/portal/PDF/fornecedores/conheca-portal-fornecedores/codigo-etica-corporativo-bradesco.pdf

CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA DO PROFISSIONAL DE COMPRAS

www.bradescofornecedores.com.br/portal/PDF/fornecedores/conheca-portal-fornecedores/codigo-etica-setorial-compras.pdf

POLÍTICA CORPORATIVA ANTICORRUPÇÃO

www.bradescofornecedores.com.br/portal/PDF/fornecedores/conheca-portal-fornecedores/politica-corporativa-anticorruptao.pdf

RELACIONAMENTO COM O FORNECEDOR

www.bradescofornecedores.com.br/html/fornecedores/quero-ser-fornecedor/index.shtm

POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca_corporativa/pf/seguranca-da-informacao/politica.shtm

DIRETIVAS DE PRIVACIDADE

www.bradescoseguranca.com.br/html/seguranca_corporativa/pf/seguranca-da-informacao/privacidade.shtm

PROGRAMA BRADESCO DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

www.bradescofornecedores.com.br/html/fornecedores/sustentabilidade/index.shtm

POLÍTICA CORPORATIVA DE SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO BRADESCO

www.bradescofornecedores.com.br/html/fornecedores/sustentabilidade/index.shtm

NORMA DE RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

www.bradescofornecedores.com.br/html/fornecedores/sustentabilidade/index.shtm



GESTÃO DE PESSOAS

ATUAMOS COMO UM BANCO DE CARREIRA, COM ESPAÇO PARA A ASCENSÃO, E RECONHECEMOS NOS FUNCIONÁRIOS UMA DAS PRINCIPAIS RAZÕES DO NOSSO SUCESSO

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Com uma Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos que valoriza a capacitação e o desenvolvimento pessoal e profissional de todo o nosso público interno, investimos em programas concentrados na Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad) e Universidade do Conhecimento do Seguro (UniverSeg). Essa orientação evidencia a nossa vocação de atuar como um banco de carreira, que reconhece nos funcionários uma das principais razões de nosso sucesso e cujas contratações são, preferencialmente, de profissionais em cargos iniciais capazes de se desenvolver para assumir posições hierárquicas superiores ao longo do tempo. O modelo possibilita que todos tenham chance de protagonizar seu crescimento profissional, seja por meio de promoções a novos cargos, seja por movimentações internas. A carreira interna nos distingue. A maioria dos cargos executivos e das funções intermediárias é preenchida por funcionários que evoluíram internamente, refletindo nossa confiança no capital humano. **GRI G4-LA10**
[Saiba mais no Anexo GRI](#)

Por intermédio do mapeamento de competências, que envolve todos os profissionais, o Departamento de Recursos Humanos identifica os pontos fortes e as necessidades individuais de desenvolvimento do funcionário, para, então, capacitá-los e torná-los aptos a assumir novos desafios. A Avaliação de Potencial Baseada no Mapeamento de Competências é predefinida e padronizada e, em 2016, envolveu 80.627 funcionários (72,8% do quadro ativo).

O processo de avaliação de desempenho contempla duas dimensões: quantitativa, baseada na definição de metas, considerando indicadores relacionados aos resultados financeiros sustentáveis e às operações; e qualitativa, que inclui eficiência, comprometimento, engajamento e gestão de pessoas – para funcionários que exercem função de liderança. A avaliação de desempenho abrangeu, no ano, 75.310 funcionários (66% do quadro). **GRI G4-LA11**

Para a Alta Administração e profissionais até a primeira linha de administração nas áreas de negócio, o modelo de avaliação de desempenho está baseado na gestão por objetivos e metas. Os resultados financeiros esperados, geral e por área de negócio, são estabelecidos, anualmente, por áreas independentes e homologados pelo Conselho de Administração. Esses resultados são acompanhados mensalmente por meio de indicadores e apresentados ao Conselho de Administração, visando garantir a sustentabilidade dos negócios.

Esse processo é transmitido aos demais níveis hierárquicos, com ênfase no diálogo entre gestores e equipes, para alinhamento das metas. Na pesquisa de clima interno realizada em 2016, 82% dos funcionários declararam estar satisfeitos em relação à clareza com que os líderes transmitem suas expectativas. Nos últimos anos, o reconhecimento em diversos *rankings*, processos de reconhecimento, levantamentos e estudos demonstram que estamos no caminho certo.

Nossa meta para 2017 é manter ou aprimorar políticas para o público interno, atentos aos nossos objetivos estratégicos, compartilhando com todos os nossos funcionários e colaboradores a satisfação e a importância de estarmos incluídos em índices pautados na qualidade das relações e do ambiente de trabalho.

SAÚDE, SEGURANÇA E BEM-ESTAR

Um dos pilares de nossa estratégia de gestão de pessoas é a dimensão Cuidar, que traduz nossa atenção à saúde, à segurança e ao bem-estar de cada um dos funcionários. Assim, sublinhamos as premissas de estimular o bom relacionamento entre todos, manter o ambiente de trabalho seguro e saudável e propiciar condições para níveis ótimos de desempenho e produtividade e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos profissionais, oferecendo condições para o equilíbrio entre trabalho, saúde e família.

G4-DMA

Emprego

A base para cuidar das pessoas está fundamentada no conceito de Saúde Integral, que contempla, além da perspectiva ocupacional, todos os aspectos capazes de impactar o bem-estar físico, mental e emocional. Promovemos, assim, de forma contínua, a melhoria das condições de segurança e de promoção da saúde dos funcionários e colaboradores.

Desde a contratação, nossos funcionários recebem informações e orientações sobre posturas adequadas à manutenção da saúde e melhoria na qualidade de vida. Todos recebem, no ato da admissão, um *kit* de recepção contendo nossos Manuais Internos de Procedimentos, Regulamento Interno, Código de Conduta Ética, Cartilhas de Inclusão Social, Manual de Exercícios Físicos para Relaxamento e Dicas de Segurança Pessoal, informações que reforçam o cuidado que temos com nosso quadro.

Os funcionários passam por exames médicos ocupacionais a cada 120 dias e por exames complementares, quando necessário, para evitar e/ou identificar quaisquer problemas e, assim, adotar medidas preventivas. Promovemos ainda campanhas especiais de vacinação.

Veja a seguir os dados e a meta relacionados a saúde, segurança e bem-estar ocupacional:

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS VACINADOS CONTRA GRIPE			
2014	2015	2016	Meta para 2017
62,2%	62,5%	63,3%	65,0%

PERCENTUAL DE FUNCIONÁRIOS COBERTOS PELO PLANO DE SAÚDE			
2014	2015	2016	Meta para 2017
100%	100%	100%	100%

ADOTAMOS O CONCEITO DE SAÚDE INTEGRAL, NO ÂMBITO DO QUAL MANTEMOS PROGRAMAS COMO O VIVA BEM, O DE APOIO AO EMPREGADO E O CANAL LIG VIVA BEM

Somos membro ativo do Conselho Empresarial Nacional de Prevenção ao HIV/AIDS (CEN), que tem por objetivo promover e fortalecer o combate à epidemia no ambiente de trabalho, disseminando informações sobre maneiras seguras de evitar a infecção pelo vírus HIV a uma parcela considerável de trabalhadores, seus familiares e à comunidade em geral.

Para nós, é fundamental que os funcionários equilibrem vidas profissional e pessoal. Reforçando esse objetivo, mantemos o Programa Viva Bem, com diversas ações que visam contribuir para o bem-estar de nossa equipe. Iniciado em 2012, o programa promove iniciativas como Gestação Saudável, Orientação Nutricional e estímulo à prática de atividades físicas por meio de parceria com academias, estimulando o protagonismo do funcionário na gestão de sua saúde, ampliando o conhecimento nessa área e favorecendo a mudança de estilo de vida.

Por meio da Unibrad, são oferecidos diversos cursos que estimulam a ampliação de consciência sobre a importância da atenção à saúde e ao bem-estar. Com o canal Lig Viva Bem, nossos funcionários e seus dependentes contam com o Programa de Apoio ao Empregado, que oferece assistência 24 horas por dia, 7 dias por semana, com ligações gratuitas e 100% confidenciais. O atendimento é feito por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, social, jurídica, financeira e nutricional, entre outras.

Desde 2013, conduzimos também a Sipat Digital. Trata-se de um projeto pioneiro, que vem sendo inovado a cada ano. Ele estimula o equilíbrio entre as vidas pessoal e profissional e a produtividade, além de reforçar os cuidados com a segurança no trabalho. Incentiva ainda a qualidade de vida e a manutenção de um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e feliz.

A partir de 2014 revisamos nossa estratégia de saúde e segurança, adotando diretrizes fundamentadas na Organização Internacional do Trabalho (OIT), reafirmando o compromisso com a melhoria contínua do ambiente, condições e re-

lações de trabalho dos funcionários. Desde então, diversos processos foram revistos e novas soluções foram implementadas. O novo Sistema de Gestão de Saúde e Segurança, por exemplo, é uma clara evolução no fortalecimento desse propósito e vem permitindo uma atuação mais efetiva no monitoramento dos indicadores e na criação de ações para sua melhoria.

Cientes da importância das lideranças na promoção de saúde e bem-estar dos funcionários, em 2016 lançamos um programa de desenvolvimento específico para fortalecimento dos gestores na criação de ambiente saudável, seguro e cooperativo. Foram realizadas 28 sessões envolvendo mais de 600 líderes em posições gerenciais.

Outras ações de destaque, em 2016, foram os lançamentos da Trilha de Cidadania e Sustentabilidade e da Trilha de Liderança, como fonte de desenvolvimento de todos os níveis internos de liderança. Essa última foi apoiada pela Plataforma Lidera (portal e aplicativo), uma comunidade *on-line* para nossos líderes que disponibiliza diversas soluções de aprendizado para os profissionais em forma de curso.

A UniBrad também foi essencial para o sucesso da integração dos funcionários vindos do HSBC Brasil, especificamente nas soluções dedicadas a esse fim, que tiveram mais de 12 mil participações no ano.

G4-DMA

Emprego
Treinamento e
educação

UNIBRAD

A Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), lançada em 2013, tem como missões promover a educação para a excelência profissional e a mobilidade social e tornar-se referência em formação de competências e lideranças, fortalecendo o valor da marca e o compromisso social para a perpetuidade dos nossos negócios.

A UniBrad, por sua essência, assegura que o sistema de Educação Corporativa dedique esforços para atender às estratégias organizacionais, de modo que a participação do funcionário torne-se determinante para a sua carreira e para os resultados da Organização, criando condições para que seus objetivos individuais e coletivos sejam alcançados.

Em 2016, consolidou a Escola Digital, iniciativa destinada à expansão e à disseminação de conceitos e competências necessários para impulsionar a tendência de digitalização dos negócios bancários em todos os seus aspectos. Atualmente, contamos com dez unidades que planejam ações educativas a partir de estratégias corporativas vinculadas ao desenvolvimento de competências, com abordagem integrada.

Escolas da UniBrad

- Negócios
- Identidade organizacional
- Excelência operacional
- Cidadania e sustentabilidade
- Inteligência de negócios
- Relacionamento com cliente
- Segurança e solução operacional
- Gente
- Liderança
- Digital

Por meio da UniBrad, também são disponibilizados treinamentos ao público em geral, como o Capacitação Interna de Educação Financeira, Educação Financeira para Aposentados, Educação Financeira para Jovem até 17 anos, Educação Financeira para o Empreendedor, Capacitação de Multiplicadores da Educação Financeira e Educação Financeira em Escala. Todos os cursos estão disponíveis em nosso *site*.

No âmbito da Escola de Cidadania e Sustentabilidade, a UniBrad consolidou, em 2016, sete novas trilhas de aprendizagem: Educação Financeira para Líderes; Educação Financeira em Suas Mãos; Mottainai e Planejamento Financeiro; Mottainai: Eliminando o Desperdício de Dinheiro; Suas Escolhas, Seu Futuro; Planejamento Financeiro e Educação Financeira e Finanças Pessoais – as duas últimas abertas ao público externo.

Veja a seguir os dados relacionados às participações em treinamentos:

QUANTIDADE DE CURSOS POR FUNCIONÁRIO/ANO	PERÍODO		
	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)
1	9,7	12,7	10,3
2	9,3	10,8	8,4
3	9,1	9,9	7,7
4	9,0	9,1	8,1
5	8,4	8,1	8,4
6	7,0	6,9	7,7
7	6,3	6,0	6,9
8	5,4	5,3	6,1
9	4,6	4,4	5,2
10	3,9	3,8	4,4
11	3,2	3,2	3,6
12	2,7	2,7	3,5
13	2,4	2,1	2,7
14	2,0	1,8	2,4
15	1,6	1,4	2,0
16	1,4	1,2	1,5
17	1,1	1,0	1,3
18	1,0	0,8	1,0
19	0,8	0,7	0,9
20	0,8	0,6	0,8
> 20	10,1	7,5	7,0

Para 2020, a meta é que 80% do quadro de funcionários participem de no mínimo quatro cursos por ano.

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E PALESTRAS PRESENCIAIS E NÃO PRESENCIAIS



homem

Número médio de horas de treinamento.



mulher

73

Diretoria

25

Supervisão/
Administrativo

83

Superintendência

42

Diretoria

26

Supervisão/
Administrativo

201

Superintendência

27

Gerência

11

Operacional

21

Total

23

Gerência

8

Operacional

19

Total

RECURSOS INVESTIDOS EM TREINAMENTO (R\$ MILHÕES)

2016	175,6
2015	145,1
2014	144,7
2013	126,8
2012	132,6
2011	161,4

UNIVERSEG

Criada em 2014, a Universidade do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) segue as nossas diretrizes corporativas e dedica-se à gestão do conhecimento, tendo como objetivo principal capacitar funcionários e corretores para um mercado cada vez mais competitivo e que exige constante agilidade e renovação na busca por melhores resultados. Inclui, assim, diversas ações e iniciativas com o propósito de aprimorar o conhecimento técnico e pessoal, além de promover um ambiente que dissemine a cultura do seguro.

As diferentes trilhas de aprendizagem aplicadas nas capacitações visam ao aprimoramento de competências essenciais à função e são baseadas no Mapeamento de Competências e no conhecimento técnico necessário para o desempenho das atividades. Alinhadas ao objetivo estratégico da perspectiva Aprendizado e Crescimento referente ao mapa estratégico da área, a UniverSeg criou em 2016 trilhas de aprendizagem que contam com abordagens técnicas, operacionais, estratégicas e de gestão de negócios, pessoas e resultados, disponíveis para a área comercial e todas as demais do Grupo Bradesco Seguros.

Em parceria com a Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), são ofertados programas que visam ao desenvolvimento e/ou ao aprimoramento de competências essenciais das lideranças, com foco na sucessão, na sustentabilidade dos negócios e nos resultados, entre eles o *Elos*, *Coaching* e *Mentoring*, além de programas em parceria com entidades reno-

mas como a Fundação Instituto de Administração (FIA), a Fundação Getúlio Vargas (FGV) e IESE/ISE, entre outras.

Destaca-se, no âmbito das ações realizadas, a 7ª edição da Maratona do Conhecimento, um programa que incentiva os aprimoramentos pessoal e profissional; o MBA *in company* presencial e *on-line*, direcionado à gestão de negócios com ênfase em seguros; e o Programa de Desenvolvimento de Líderes.

Em 2016, as ações de capacitação presenciais e *on-line* para funcionários e corretores registraram 136.625 participações, 68.835 presenciais e 67.790 remotas, representando um total investido de R\$ 15.123 milhões.

Houve crescimento de 29% na participação dos cursos *on-line*, comparado ao ano anterior, resultado que confirma que o ensino a distância ganha cada vez mais espaço a partir da necessidade de atualização dos funcionários.

Para 2017, buscamos revisitar os Programas de Formação da Rede para ampliar a aderência à nossa estratégia, sedimentar a trilha de liderança e potencializar o *mindset* de inovação, impulsionando a transformação digital, dedicando energia para potencializar a experiência e o relacionamento do cliente na ponta e conscientizar a respeito das relações humanas e da importância da manutenção da qualidade de vida.



Veja mais em:
www.universeg.com.br

G4-DMA

Emprego
Treinamento e
educação



Mais de 17 mil voluntários foram envolvidos nas iniciativas do Dia Nacional de Ação Voluntária

VOLUNTARIADO

O Programa de Voluntariado estimula e apoia os funcionários no exercício da cidadania em atividades de cunho transformador, realizadas em comunidades de todo o Brasil, proporcionando oportunidades para que atuem de forma positiva para a melhoria do meio ambiente e da qualidade de vida das comunidades nas quais estão inseridos, priorizando aquelas com grau acentuado de carência socioeconômica.

Entre as diretrizes do programa estão a de incentivar a realização de ações voluntárias que desenvolvam habilidades e competências, proporcionando benefícios a todos os envolvidos, e a de estimular e apoiar os funcionários para o exercício da cidadania, respeitando aptidões e desejos, mobilizando-os para ações que contribuam para a redução das desigualdades sociais.

Desenvolvida com a colaboração de representantes de diversas áreas internas, a iniciativa é gerida pelo Departamento de Recursos Humanos e conta com um fluxo de atuação que nos conecta a voluntários e sociedade. Essa atuação permite aprimorar o senso de coletividade, a responsabilidade social e o desenvolvimento de competências que podem contribuir para a evolução pessoal e profissional do funcionário e para a sustentabilidade dos negócios. Ao fim do ano, 16.168 pessoas estavam cadastradas em nosso Portal Voluntários.

No âmbito do Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV), foram mobilizados 17.347 voluntários, entre funcionários de diversas áreas, alunos, professores e colaboradores da Fundação Bradesco, que prestaram mais de 255 mil atendimentos e coletaram 124.662 produtos, doados a 150 instituições sociais.

Na quarta edição do Voluntários MAIS, os participantes praticaram ações de voluntariado envolvendo os temas de Sustentabilidade, Qualidade de Vida e Educação Financeira. Participaram dessa ação 1.081 voluntários de 14 cidades em quatro estados, de três regiões do País, dispostos em 29 equipes ou na categoria de atuação individual, beneficiando 19 instituições e mais de 4.900 pessoas.

Foram ainda empreendidas outras ações como a nova edição do Aprender para o Bem, com oficinas sobre temas sugeridos pelos voluntários; a 3ª Campanha Nacional pela Doação Voluntária de Sangue, com a adesão de funcionários, familiares e amigos; e a Campanha do Agasalho, que resultou na arrecadação de 7.492 peças.



Veja mais em:
www.voluntariosbradesco.com.br

INTEGRAÇÃO

Um dos principais fundamentos pelos quais manifestamos interesse em adquirir o HSBC Brasil foi o qualificado capital humano da instituição, já que primamos pelas pessoas e reconhecemos nelas uma das maiores razões do

NO DECORRER DO PROCESSO DE INTEGRAÇÃO, BUSCAMOS ASSEGURAR O RESPEITO E A COMPREENSÃO À CULTURA E À POLÍTICA ADOTADAS NO BANCO ADQUIRIDO

nosso sucesso. Assim, incorporamos à nossa cultura todos os que manifestaram desejo de integrar o time, o que representou 99,6% do quadro do HSBC Brasil.

Durante o processo de integração, nossa equipe de Recursos Humanos esteve atenta para garantir que a cultura e a política do banco adquirido fossem compreendidas e respeitadas. Foi formada uma equipe temporária cuja missão era tratar da gestão operacional da transição. Os profissionais também passaram por estudos de adequação de cargos, o que significou iniciar o planejamento de suas carreiras de acordo com a nossa estrutura, integrando-os ao nosso singular modelo de carreira interna.

A experiência adquirida nas mais de 40 aquisições anteriores evidencia que a integração de pessoas e culturas é altamente positiva e contribui para o nosso contínuo sucesso.



AUTOMAÇÃO BANCÁRIA

A automação bancária no Brasil é reconhecida como uma das mais bem-sucedidas do mundo, cuja evolução, ao longo dos anos, também repercutiu positivamente nas relações do trabalho.

As mudanças foram acompanhadas pela natural adaptação dos bancários às novas formas de atendimento e produção, proporcionando uma percepção inovadora sobre a importância do desenvolvimento de competências e da educação continuada – aspectos que caracterizam a qualificação do profissional do setor. Há ainda as facilidades proporcionadas por soluções digitais, que auxiliam e intensificam a eficiência de processos para funcionários e clientes.

Nossa visão sobre o tema, formalizada nas Declarações Estratégicas para o Gerenciamento dos Recursos Humanos, se compromete a promover os constantes desenvolvimento e aperfeiçoamento das potencialidades técnicas e comportamentais dos funcionários e disponibilizar mecanismos favoráveis que lhes permitam administrar seu plano de crescimento, pessoal e profissional, a fim de garantir a melhoria contínua dos processos de gestão.

CLIMA

Proporcionamos aos colaboradores um ambiente ético, saudável e seguro, propício aos desenvolvimentos pessoal e profissional. Nosso objetivo é promover e valorizar a transparência, o respeito e a confiança, a fim de garantir um clima organizacional motivador e desafiador. Tanto que estamos sempre atentos às oportunidades de aperfeiçoamento de práticas. Nos últimos anos, o reconhecimento em diversos *rankings*, levantamentos e estudos demonstra que estamos no caminho certo.

Integramos em 2016, pelo 18º ano, a relação do *Guia Você S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar*. A publicação destacou aspectos como o massivo investimento em educação corporativa e o amplo leque de benefícios oferecidos aos funcionários.

Mais uma vez, em 2016, fomos eleitos uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil em pesquisa elaborada pelo *Great Place To Work Institute* (GPTW), publicada em edição especial da revista *Época*. Classificamo-nos entre as 30 Melhores do Brasil, recebendo destaque pelos 17 anos em que constamos no *ranking*. Ainda pelo GPTW, conquistamos no ano o terceiro lugar entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região.

Além disso, pelo 11º ano consecutivo, fomos destaque na pesquisa *As Melhores na Gestão de Pessoas* da revista *Valor Carreira*, realizada pelo jornal *Valor Econômico*.

Pelo nono ano consecutivo, figuramos ainda na lista das Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional (IDHO), com destaque na categoria Governança. Fomos reconhecidos, pelo sétimo ano consecutivo, como uma das 10 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, em pesquisas realizadas pela revista *Gestão RH*.

Fomos eleitos uma das Melhores Empresas em Cidadania Corporativa, destacados na dimensão Diversidade e Inclusão Social, além de termos sido escolhidos como A Empresa Mais Admiradas pelos RHs 2016, em pesquisas realizadas pela revista *Gestão RH*.



*Tradição de apoio
ao esporte foi
motivadora para
o patrocínio aos
Jogos Olímpicos e
Paralímpicos 2016*

No III Prêmio Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência, da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência de São Paulo, nossa cultura organizacional inclusiva foi destaque.

No prêmio *Top of Mind* de RH 2016, fomos uma das cinco empresas mais lembradas em votação realizada pelos profissionais de Recursos Humanos, na categoria Educação Corporativa/*E-Learning*, e homenageados pela ABRH-Brasil. Já a UniBrad foi homenageada com o prêmio *Learning & Performance* Brasil, pelas práticas de alta *performance* em *e-learning*.

Recebemos ainda destaque como uma das três melhores empresas no Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, conduzido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida, que visa reconhecer os programas de promoção de saúde e qualidade de vida no ambiente corporativo que se distinguem pelas boas práticas e efetividade nas suas ações.

Proporcionando um ambiente de trabalho adequado e por meio do aprimoramento de talentos, incentivando a formação educacional e mantendo uma estrutura organizacional justa e dinâmica, procuramos oferecer condições para que cada funcionário possa crescer e construir uma sólida carreira a partir de uma política de relacionamento marcada pelo respeito e pela valorização.



RELACIONAMENTO COM CLIENTES

NOSSOS SISTEMAS INTEGRADOS
POSSIBILITAM MAIOR
ASSERTIVIDADE NO LANÇAMENTO
DE PRODUTOS E EFICIÊNCIA NA
ABORDAGEM COMERCIAL

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Para assegurar a qualidade de atendimento e consequente satisfação dos clientes, contamos com uma estrutura de *Customer Relationship Management* (CRM) que se relaciona com todas as demais áreas, o que permite o recebimento de dados e informações que, organizados, mensurados e padronizados, subsidiam ações comerciais e de relacionamento com clientes. O modelo confere maior assertividade no lançamento de produtos, direcionamento na abordagem comercial e melhor experiência do cliente no relacionamento no dia a dia.

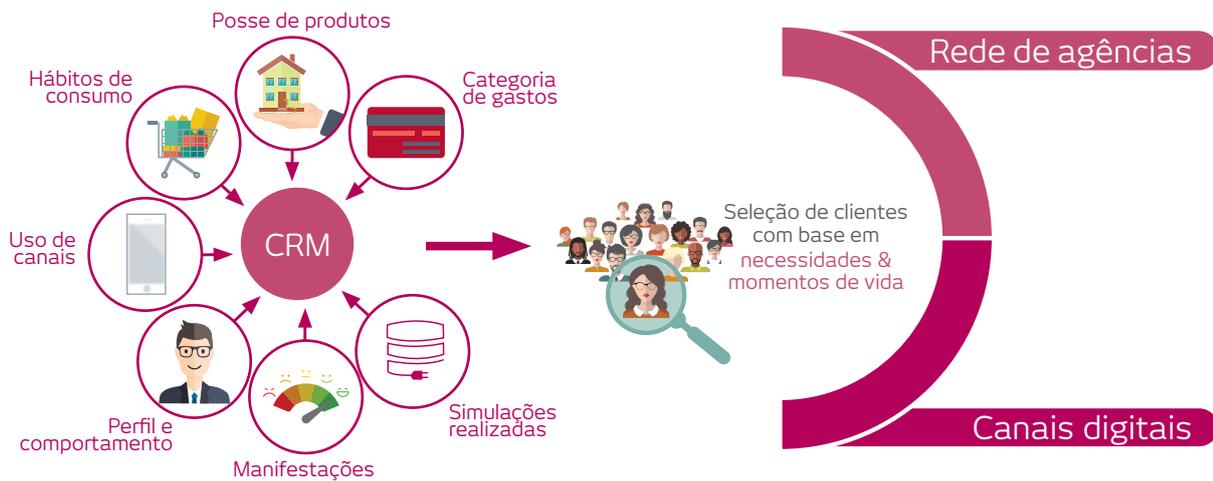
Para ampliar o conhecimento sobre os clientes, o CRM conduz o projeto Visão Única de Clientes, que, por meio de estruturação e análise de um conjunto de informações, revela preferências, comportamentos e tendências que norteiam estratégias comerciais e de relacionamento.

Com base em bancos de dados digitais e modelos estatísticos de análise comportamental e do ciclo de vida do cliente, entre outras ferramentas, obtemos uma visão individual que inclui dados de cadastro, informações transacionais e sobre cartões de crédito e outros, permitindo alinhamento entre as metas de vendas e as reais necessidades dos clientes.

**UTILIZAMOS SISTEMA DE
GERENCIAMENTO QUE
REVELA INFORMAÇÕES
PRECISAS E RELEVANTES
PARA MELHORAR CADA
VEZ MAIS NOSSO
RELACIONAMENTO
COM O CLIENTE**

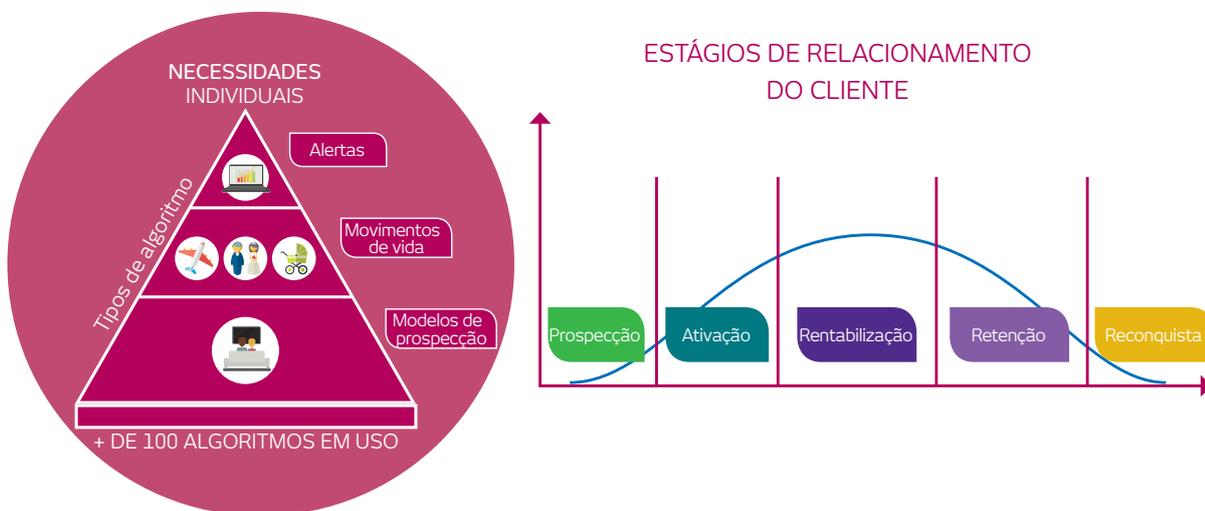
MAIOR EFICIÊNCIA NA ABORDAGEM COMERCIAL | CRM

Informações de diferentes fontes abastecendo o CRM Corporativo, possibilitando o mapeamento de hábitos de consumo e de relacionamento com o objetivo de direcionar ações nos diferentes canais de preferência dos clientes.



MAIOR EFICIÊNCIA NA ABORDAGEM COMERCIAL | CRM

Ações personalizadas como forma de aprimorar o relacionamento



Outras iniciativas no mesmo sentido são:

Bradesco Asset Management (BRAM): conta com área dedicada à captura de informações sobre clientes, utilizadas para reporte estratégico.

Grupo Bradesco Seguros: utiliza dados evidenciados no *Data Warehouse* de cada empresa do grupo.

Varejo: processo de pós-venda na abertura de contas-correntes para identificar o grau de satisfação do cliente e a acessibilidade aos canais de atendimento, assim como averiguar se os produtos e serviços oferecidos atenderam às suas necessidades. Em 2016, foram realizadas 208 mil ligações de pós-venda, por meio das quais foram contatados 125.981 mil clientes. O nível médio de satisfação em 2016 foi de 85%.

PRODUTOS SOB MEDIDA

Mantemos Comitê Executivo e Comissão de Produtos e Serviços que, com os gestores, avaliam a oportunidade e viabilidade financeiras e operacionais das propostas de criação e alteração e respectivo acompanhamento do desempenho dos produtos e serviços.

Também contamos com o apoio do Comitê Executivo de Inovação (Cein), responsável pela deliberação de iniciativas de inovação, alinhadas às diretrizes estratégicas, para colocar à disposição modelos de negócios, produtos, serviços, soluções e experiências de consumo diferenciadas aos clientes. Subordinados a esse comitê há polos estratégicos de inovação, como o inovaBra.

Exemplos que envolveram a participação de *stakeholders* externos são:

Grupo Bradesco Seguros

- Carteira Digital Bradesco Seguros
- Portal Bradesco Seguros – Acessibilidade

Bradesco Saúde

- Programa Meu Doutor
- Programa Entrega Direta de Órtese, Prótese e Materiais Especiais
- Programa Segunda Opinião Médica em Afecções da Coluna Vertebral
- Desconto Farmácia

Bradesco Capitalização

- Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável
- Pé Quente Bradesco O Câncer de Mama no Alvo da Moda
- Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica
- Pé Quente Bradesco Projeto Tamar

Banco Bradesco

- Programa de Pesquisa de Segurança e Mobilidade com Alta Escalabilidade
- Mecanismos de detecção de fraudes em transações eletrônicas
- Sistema de captura de imagens
- Dispositivo para segurança em transações via assinatura digital
- Arcabouço de segurança baseado em SMS
- Novas tecnologias de interação e colaboração para integração de redes sociais nos contextos de transações financeiras
- Tecnologia *Contactless*
- Prova de vida por biometria
- Biometria de voz no *internet banking* e telebanco
- Cartão transporte

OUVIDORIA BRADESCO

Temos como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e não clientes e, por isso, em 1985, criamos o Alô Bradesco, cinco anos antes do Código de Defesa do Consumidor, canal feito para receber e ouvir as manifestações de clientes e usuários. Também constituímos a área Gestão Alô Bradesco, que tem como missão assegurar a eficácia no tratamento das manifestações de primeira instância (SAC) levando em conta a clareza das informações prestadas e o contato efetivo com o manifestante.

Como canais de segunda instância de recorrência, temos duas Ouvidorias independentes: uma dedicada às manifestações de nossos clientes, que segue as determinações do Banco Central do Brasil (Bacen) e da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e outra para tratar de manifestações dos clientes da Bradesco Seguros, que respeita as normas da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Ambos os canais se destacam pelo pioneirismo na estruturação, na gestão e no tratamento de manifestações com consumidores. A Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros completou 13 anos de atividades e a nossa Ouvidoria, 11 anos de atuação, ou seja, são anteriores às resoluções de órgãos reguladores que instituíram essa ferramenta de relacionamento com clientes no Sistema Financeiro Nacional (SFN).

Nossa Ouvidoria tem a missão de representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento conosco e impulse melhorias que gerem benefícios mútuos. Essa missão foi reforçada com a estruturação do Planejamento Estratégico da Ouvidoria, em que foram instituídos 15 objetivos estratégicos, 35 indicadores e 54 iniciativas que nortearão a atuação da Ouvidoria durante os próximos cinco anos.

Com base em levantamentos estatísticos e análises qualitativas, a Ouvidoria realiza a avaliação das causas-raiz que geraram as reclamações sobre nossos produtos e serviços. As áreas gestoras são convidadas a reavaliar a efetividade das

CINCO ANOS ANTES DA CRIAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, LANÇAMOS O ALÔ BRADESCO, CANAL DEDICADO A OUVIR AS DEMANDAS E NECESSIDADES DOS CLIENTES

ações dirigidas a corrigir as causas das reclamações para que não ocorram reincidências ou aumento do volume.

O canal também tem participação ativa nas Comissões de Produtos e Serviços e na Comissão de Ações Comerciais, além de manter processo de governança consolidado com reportes periódicos à Alta Administração. A Ouvidoria atua ainda em conjunto com as dependências e empresas ligadas para solucionar de forma definitiva o problema do cliente no menor prazo possível.

Em 2016 foi adotado o processo de Ouvidoria +, célula específica com fluxo desenhado para atender de forma ágil e eficiente às reclamações. Como resultado, no primeiro semestre, 57,2% dos clientes que recorreram ao canal obtiveram a resposta definitiva até o sexto dia útil, e 27,1% receberam resposta entre sete e oito dias úteis, uma antecipação ao prazo de dez dias úteis estabelecido pela Resolução nº 4.433/15, que regulamenta as ouvidorias. Também no mesmo ano, cerca de 98,6% dos clientes que submeteram sua reclamação ao canal tiveram seu problema resolvido de forma definitiva.

O trabalho também conta com o apoio de agentes regionais, chamados agentes de ouvidoria, que atuam desde 2012 nas principais regiões do País. Suas atividades foram reforçadas em 2016 com foco na melhoria do índice de resolutividade das reclamações.

Os clientes e usuários que manifestarem a necessidade de registro de eventuais reclamações com número de protocolo podem fazê-lo também nos canais de atendimento primário (agências, centrais transacionais e correspondente bancário). Eles recebem um protocolo de acompanhamento elegível para a Ouvidoria e informações sobre prazo de resposta de sua reclamação. Caso não concorde com a resposta, podem recorrer à Ouvidoria para reanálise do caso.

Em 2016, constituímos a Comissão de Acompanhamento de Conduta Corporativa (CACC), composta da Alta Administração, que tem por objetivo conferir maior integração e coordenação às ações relacionadas ao tema, tratando a causa-raiz de manifestações e reclamações capturadas nos canais e identificando, proativamente, ações capazes de mitigar a exposição ao risco de conduta.

Adotamos ainda o Programa de *Compliance* Concorrencial, por meio do desenvolvimento de Política e Norma específicas que visam ressaltar para os administradores, funcionários e colaboradores o atendimento às Normas de Defesa da Concorrência. O programa conta com o envolvimento direto da Alta Administração e de nossos representantes em entidades e associações de classe. Ele dispõe de um canal de denúncia exclusivo (concorrencial@bradesco.com.br) dedicado ao registro de prática ou suspeita de prática de condutas anticoncorrenciais.

OUVIDORIA DO GRUPO BRADESCO SEGUROS

O Grupo Bradesco Seguros implantou a Ouvidoria em setembro de 2003, adotando as normas estabelecidas pela Resolução nº 110, e foi reconhecida pela SUSEP em janeiro de 2005, por meio da Carta SUSEP/GABIN nº 011/2005, hoje pautada nas CNSPs nº 279/2013 e 337/2016. Em fevereiro de 2008, foi recebida pela ANS, por meio do ofício nº 10/2008/GGRIM/DIFIS, hoje pautada pela RN nº 323/2013, pela IN nº 2/2014 (DOU) e pela RN nº 395/2016.

Para estimular a melhoria contínua no relacionamento com o cliente, trabalhamos com o Prêmio Ouvidoria desde 2006, que reconhece os melhores exemplos da Cultura do Servir, destacando funcionários/colaboradores e áreas por meio de seus desempenhos em qualidade e senso de urgência.

De 2012 a 2016, a Ouvidoria do Grupo Bradesco Seguros foi reconhecida como uma das melhores do País no Prêmio de Ouvidorias Brasil, após o desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Ouvidoria e sua revisão em 2015.

Todos esses estímulos reforçam o compromisso da Bradesco Seguros com prestar atendimento digno aos cidadãos. Os estímulos estão alinhados às diretrizes que envolvem nossa política de governança corporativa e *compliance*, garantindo a transparência e a confiabilidade das informações.

Em 2011, desenvolvemos o Planejamento Estratégico da Ouvidoria, que já passou por revisão no primeiro semestre de 2015.

Veja a seguir as metas da Ouvidoria Bradesco para 2017:

Metas 2017

Reduzir em 5% o tempo do prazo de resposta ao cliente dos canais BACEN, Procon e Ouvidoria 0800.

Aprimorar o Sistema SACL e ampliar suas funcionalidades para ganho de escala e *performance*.

Dar continuidade à disponibilização do 0800 do Procon aos demais Procons do Brasil (visando a um atendimento mais rápido e uma maior resolução nos pleitos dos clientes da Organização que buscam o órgão).

Ampliar em 10% a quantidade de agentes de Ouvidoria situados nas agências, os quais são os responsáveis pelo estreitamento do relacionamento com os Procons.

DESDE 2006, O PRÊMIO OUVIDORIA DO BRADESCO VALORIZA PESSOAS E ÁREAS QUE SE DESTACARAM NO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DOS CLIENTES

INTEGRAÇÃO GRI G4-13

Em comunicado aos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons) de todo o País, as Ouvidorias do Bradesco e do Grupo Bradesco Seguros absorveram integralmente, desde 8 de outubro de 2016, todas as demandas oriundas das empresas controladas pelo Banco HSBC Brasil e empresas da Seguradora HSBC Brasil. Essa integração envolveu as seguintes empresas:

Controladas pelo Banco HSBC Brasil e assumidas pela Ouvidoria Bradesco:

HSBC Bank Brasil S.A. – Banco Múltiplo
HSBC (Brasil) Administradora de Consórcio Ltda.
HSBC Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.
HSBC Leasing Arrendamento Mercantil (Brasil) S.A.
Banco Losango S/A – Banco Múltiplo

Controladas da Seguradora HSBC Brasil e assumidas pela Ouvidoria da Bradesco Seguros:

HSBC Capitalização (Brasil) S.A.
HSBC Corretora de Seguros (Brasil) S.A.
HSBC Seguros (Brasil) S.A.
HSBC Empresa de Capitalização (Brasil) S.A.
HSBC Vida e Previdência (Brasil) S.A.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES GRI G4-PR5

Um dos indicadores apurados na pesquisa Mapeamento do Mercado Financeiro (MMF) é a satisfação geral dos nossos clientes. A pesquisa é realizada pela empresa Bridge Research, parceira desde 2011 nesse projeto, que tem por objetivo avaliar nosso desempenho e o de nossos concorrentes. De abrangência nacional, o levantamento tem a seguinte distribuição: Varejo Pessoa Física (PF – 6.000 entrevistados entre Baixa Renda, Classic e Exclusive), Prime (2.000) e Varejo Pessoa Jurídica (PJ – 2.500), em um total de 10.500 no ano. A escala de nota vai de zero a dez, sendo zero totalmente insatisfeito e dez totalmente satisfeito.

Veja abaixo as notas recebidas por meio das pesquisas realizadas nos últimos anos e a meta estipulada para 2016:

SATISFAÇÃO DO CLIENTE	Unidade	2013	2014	2015	2016	Qual era sua meta para o exercício de 2016?
Pesquisa Mapeamento do Mercado Financeiro	Especificar a unidade: Notas de 1 a 10	8,6	8,5	8,2	8,0	8,0

A pesquisa tem apuração anual e acontece em dois momentos: primeira onda em maio/junho e segunda onda em outubro/novembro. O resultado das duas ondas somadas representa o dado anual de cada indicador.

RESULTADOS EM CADA SEGMENTO¹

SEGMENTOS	2016 ²	2015
Varejo PF	7,9	8,2
Prime	9,0	9,1
Varejo PJ	8,6	8,5

1. A margem de erro da pesquisa para cada segmento é: 1,2% Varejo PF, 2,2% Prime e 2,7% Varejo.
2. Os dados de 2016 são representados apenas pela primeira onda da pesquisa, pois o fechamento com a segunda onda somada não aconteceu a tempo do fechamento deste Relatório.

ÍNDICES DE RECLAMAÇÕES GRI G4-PR4

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – ORGANIZAÇÃO BRADESCO				
	2013	2014	2015	2016
Ouvidoria	20.457	17.396	20.479	26.058
Procons	75.697	84.074	67.682	69.350
Banco Central	33.747	41.540	40.579	44.187
Carta/Impressa	5.126	3.570	4.307	5.705

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – GRUPO BRADESCO SEGUROS				
	2013	2014	2015	2016
Ouvidoria	10.872	16.115	14.137	19.562
Procons	84	53	22	19
Banco Central	79	541	818	65
Carta/Impressa	11.035	16.709	14.977	19.646

CANAIS DE ACESSO ÀS OUVIDORIAS*	
ORGANIZAÇÃO BRADESCO	GRUPO BRADESCO SEGUROS
Ouvidoria: 0800 727 9933	Ouvidoria: 0800 701 7000
SAC Alô Bradesco: 0800 704 8383	SAC Bradesco Saúde e Auto/RE: 0800 727 9966
Deficiência auditiva ou de fala: 0800 722 0099	SAC Bradesco Vida e Previdência: 0800 721 1144
Por e-mail: Fale Conosco (disponível no site www.bradesco.com.br)	SAC Bradesco Capitalização: 0800 721 1155
Pelo Twitter: @alobradesco	Por e-mail: sugestões, reclamações e elogios no site www.bradescoseguros.com.br
Pelo Facebook: facebook.com/bradesco	Pelo Twitter: @alobradescoseg
	Pelo Facebook: facebook.com/BradescoSeguros
Sites: Reclame Aqui e www.consumidor.gov.br	

* Disponíveis a clientes e não clientes.



RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

NOSSA CAPILARIDADE E ESTRUTURA
POSSIBILITAM QUE PESSOAS DE
DIFERENTES CLASSES SOCIAIS
ACESSEM O SISTEMA FINANCEIRO E
IMPULSIONEM AS ECONOMIAS LOCAIS

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



INCLUSÃO FINANCEIRA

GRI G4-EC8

Com mais de 60 mil pontos de atendimento e acima de 30 mil gerentes em multiplataformas de atendimento em todo o Brasil, temos em nossa presença um dos aspectos competitivos mais relevantes. Afinal, essa estrutura permite o acesso ao sistema financeiro e ao crédito por pessoas de diferentes classes sociais, além de estimular fortemente as economias regionais.

Gestor do maior número de pontos de distribuição de produtos financeiros e seguros do País, atuamos em locais onde as demais instituições financeiras privadas não estão presentes – caso de 3.060 municípios brasileiros em que nossa presença se consolida por meio de 1.221 agências e 1.959 Postos de Atendimento (PAs). Dessas localidades, somos a única opção da população em 686 municípios, com 1.935 unidades do Bradesco Expresso.

Entre as estratégias adotadas para atingir os objetivos de inclusão financeira, trabalhamos na criação e oferta de produtos e serviços direcionados especificamente às classes sociais com renda mais baixa, em ações de acessibilidade física e digital e de educação financeira.

SERVIÇOS FINANCEIROS À POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA (CLASSES C, D e E)

Agências flutuantes: duas embarcações (*Voyager III* e *Voyager V*), que atendem 11 municípios e 50 comunidades (cerca de 250 mil pessoas), em sua maioria população indígena, que anteriormente não tinha acesso a serviços financeiros.

Seguro Primeira Proteção Bradesco: desenvolvido com base em estudos do mercado de baixa renda, cobre acidentes pessoais com custo mensal de R\$ 5,50 e agrega assistência funeral individual.

Microseguro Proteção em Dobro: primeiro microseguro autorizado pela SUSEP. A contratação é simplificada e a cobertura inclui incêndio para a residência. Para o segurado, cobre morte acidental e agrega assistência funeral individual. Pode ser contratado a partir de R\$ 4,50 ao mês.

Microseguro Proteção Pessoal Losango: conta com coberturas de Desemprego Involuntário, Invalidez Permanente Total por Acidente e Morte Acidental. Pode ser contratado nas lojas parceiras da Losango por R\$ 65,00.

Microseguro Acidente Premiável Losango: a partir de R\$ 9,60, assegura acidentes pessoais com cobertura de R\$ 10 mil em caso de morte acidental. O segurado também concorre a sorteios mensais de R\$ 20 mil.

G4-DMA

Impactos econômicos indiretos

G4-DMA

Rotulagem de produtos e serviços

ENTRE OS SERVIÇOS DESENHADOS ESPECIALMENTE PARA AS CLASSES DE BAIXA RENDA ESTÃO INCLUÍDAS DUAS EMBARCAÇÕES, QUE ATENDEM 250 MIL PESSOAS – A MAIORIA DE COMUNIDADES INDÍGENAS



Através de nossos produtos, promovemos assistência financeira e tecnológica a todos que necessitarem

OUTROS PRODUTOS E SERVIÇOS QUE CONTRIBUEM PARA INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO DE MODO ABRANGENTE GRI G4-EC8

Acesso pelo celular: somos a única instituição financeira que oferece acesso à conta sem que o pacote de dados do cliente com a operadora seja tarifado, graças a um acordo estabelecido com as principais empresas de telefonia.

Via SMS: os clientes podem realizar pagamentos de faturas, consultar saldo de conta, fazer recarga de telefone ou definir alertas para saber tudo o que acontece com a sua conta.

Click Conta Bradesco: inclui orientação em educação financeira, destinada aos jovens de até 17 anos, que podem usá-la para receber a mesada dos pais ou outros créditos.

Conta Universitária: destinada ao público universitário, pode ser aberta sem comprovação de renda e dispõe de produtos e serviços exclusivos.

Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica: promove a educação e o conhecimento sobre o bioma, mobilizando, capacitando e estimulando o exercício da cidadania socioambiental. Os cartões são produzidos a partir de matéria-prima de garrafas PET pós-consumo.

Cartão Bradesco Fundação Amazonas Sustentável: estimula o envolvimento sustentável, a conservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas do Estado do Amazonas. Também são produzidos a partir de matéria-prima de garrafas PET pós-consumo.

Cartões com entidades filantrópicas (AACD e APAE): repasse de parte do valor da anuidade do cartão.

Programa de Fidelidade Bradesco Cartões: o resgate de pontos para instituições beneficentes parceiras permite ao associado contribuir com projetos sociais.

Programa *Membership Rewards* (Cartões American Express®): a campanha de doação de pontos para instituições beneficentes parceiras possibilita ao associado contribuir com projetos ambientais, sociais e culturais.

Vida Segura Empresarial: destina-se a micro e pequenas empresas que tenham no mínimo três e no máximo 15 funcionários, com idades de 16 a 55 anos.

Programa Bônus Clube: o resgate das faixas no programa para instituições beneficentes parceiras contribui para projetos sociais e ambientais.

Primeira Proteção, Microseguro Proteção em Dobro e Microseguro Proteção Premiável, Microseguro Proteção Pessoal Losango e Microseguro Acidente Premiável Losango: feitos sob medida para pessoas físicas das classes C, D e E.

ABS Sênior: permite a contratação de pessoas de até 80 anos, sem exigência de declaração pessoal de saúde.

SobMedida Prev Jovem: planos de previdência PGBL e VGBL com valores de contribuição reduzidos, dedutíveis ou isentos do Imposto de Renda.

Bradesco para aposentados: colocamos à disposição um portal exclusivo para aposentados, com informações sobre saúde e bem-estar, cultura e lazer, cursos *on-line* gratuitos e descontos exclusivos em peças teatrais e viagens, além de benefícios e soluções financeiras. Também mantemos o Cartão de Pagamento de Benefícios INSS, que permite a realização de pagamentos de despesas com débito direto.



Veja mais em:
www.bradescoaposentados.com.br/html/aposentados/index.shtml

Arranjos Produtivos Locais (APLs) GRI G4-EC8

Impactos econômicos indiretos

G4-DMA

Desde 2004 somos a única empresa financeira privada a integrar o Grupo de Trabalho Permanente para Arranjos Produtivos Locais (GTP APL), formado por 40 instituições públicas e coordenado pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior (MDIC).

Em 2016, firmamos com a *International Finance Corporation* (IFC), braço financeiro do Banco Mundial, e com um grupo de bancos internacionais, empréstimo no valor de US\$ 375 milhões, destinado ao financiamento de empresas de pequeno e médio portes inseridas nos APLs. Também foram lançados produtos, entre eles:

CRED INVESTIMENTOS APL: linha de crédito para empresas inseridas em APL para o financiamento de projetos simplificados de investimento na produção.

COMPOR ESTOQUE FÁCIL APL: destinada aos clientes participantes de APL que necessitam de recursos para aumentar estoque e fazer aquisições de bens e serviços de seus fornecedores.

VENDOR APL: modalidade em que é disponibilizado um limite de crédito para as empresas (fornecedores) financiarem a venda de seus produtos aos seus clientes (compradores).

MICROCRÉDITO: o saldo de Microcrédito Produtivo Orientado somou R\$ 625.853.960,34, com o valor médio das operações de 1º piso (oferta do MPO para o cliente final) de R\$ 2.920,00. Foram atendidos 2.601 municípios, dos quais 287 mil por meio dos PAs. O microcrédito também opera com repasses via Depósito Interfinanceiro de Microcrédito para Cooperativas de Crédito da Região Sul do Brasil. Essas organizações fomentam as atividades econômica e rural, gerando empregos e girando a economia.

CARTÃO BNDES: repassa recursos do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção.



Veja mais:
banco.bradesco/html/pessoajuridica/parcerias-e-oportunidades/apl.shtml

Microempreendedor individual:
banco.bradesco/html/pessoajuridica/parcerias-e-oportunidades/empreendedor-individual.shtml

ACESSIBILIDADE GRI G4-EC8

Temos como compromissos a criação e oferta frequentes de produtos e serviços direcionados a pessoas com deficiência, capazes de tornar possível o gerenciamento de suas vidas financeiras com mais autonomia e independência. As soluções podem ser acessadas de computadores pessoais e celulares e estão disponíveis na comunicação em Libras – no Portal Bradesco (item Abra sua Conta, Home, Acessibilidade e página de Educação Financeira) e nos sites do Grupo Bradesco Seguros e Bradesco Saúde (área institucional).

Algumas das iniciativas são:

Kit de Boas-vindas Bradesco Cartões em Braille e em Fonte Ampliada: oferecido a clientes com deficiência visual total ou parcial, conta com guia explicativo de benefícios com dados como numeração, validade e código de segurança.

Virtual Vision: software leitor de telas que possibilita o acesso à conta-corrente pelo *internet banking*. Também viabiliza o uso do sistema *Windows*, do pacote *Office* e da *web*.

Mouse Visual Bradesco: permite que pessoas com deficiência motora dos membros superiores controlem o cursor do *mouse* com movimentos da cabeça.

Extrato em Braille ou Fonte Ampliada: fomos a primeira instituição financeira do Brasil a oferecer extrato bancário impresso em Braille.

Gabarito para Preenchimento de Cheque em Braille ou Fonte Ampliada: permite ao cliente com deficiência visual preencher cheques sem o auxílio de terceiros.

Chave de Segurança Bradesco: elaborada para clientes com deficiência visual, permite ouvir os números das chaves (senhas) por meio de caixas de som embutidas no dispositivo ou fone de ouvido durante o acesso à conta nos canais digitais. Possui visor e teclado numérico maiores, que facilitam a visualização para pessoas com baixa visão.

Telebanco: atendimento personalizado aos clientes com deficiência visual, auditiva ou de fala.

SAC Deficiência Auditiva: para deficientes auditivos ou de fala, há a comunicação digital do telefone.

Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada – Beneficiário do INSS: destinado a portadores de deficiência que comprovem ter renda *per capita* inferior a 1/4 de salário-mínimo.

Outras soluções inovadoras que proporcionam maior autonomia e independência às pessoas com deficiência são:

- Cartão de débito e crédito em relevo
- Porta-cartão de débito e de crédito em Braille e fonte ampliada
- Soluções em crédito por meio do CDC Acessibilidade
- Cursos de informática gratuitos com uso do *Virtual Vision*
- Palestras e oficinas sobre autonomia bancária aos funcionários e clientes

A maioria das agências conta com rampas de acesso, piso podotátil, sinalizações visuais, sanitários, mobiliários adequados e vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e idosos – algumas unidades estão em processo de adaptação.

VÁRIOS DE NOSSOS
PRODUTOS E SERVIÇOS
PROPORCIONAM A
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
ADMINISTRAREM SUAS
FINANÇAS COM MAIS
INDEPENDÊNCIA

Em nossas máquinas de autoatendimento, seguimos as normas da ABNT, com tradução em Libras e *software* de voz (que verbaliza os valores e as posições das cédulas dispensadas) nas operações de saque, marcações táteis e dispositivos com altura adequada para cadeirantes ou pessoas de baixa estatura.



Veja mais:
 Acessibilidade (acessível em Libras)
banco.bradesco/html/classic/acessibilidade/index.shtm
www.bradesco.com.br/site/conteudo/interna/default.aspx?secaold=680

Acessibilidade auditiva (acessível em Libras)
banco.bradesco/html/classic/acessibilidade/acessibilidade-auditiva/index.shtm

Acessibilidade motora (acessível em Libras)
banco.bradesco/html/classic/acessibilidade/acessibilidade-motora/index.shtm

Acessibilidade visual (acessível em Libras)
banco.bradesco/html/classic/acessibilidade/acessibilidade-visual/index.shtm

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

GRI G4-EC8 | G4-DMA ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Consideramos a educação financeira um tema estratégico. Nesse sentido, oferecemos treinamentos aos nossos funcionários a fim de apoiar e orientar clientes por vários canais de relacionamento, em especial o portal de Educação Financeira. Também acessível na linguagem em Libras, ele reúne opções de capacitação em crédito responsável, planejamento financeiro e de orçamento doméstico. Há ainda acesso a guias, manuais, livros de referência e uma calculadora on-line dedicada ao controle financeiro.

O portal mantém 24 cursos gratuitos, entre eles Planejamento e Orçamento Empresarial, Matemática Financeira, Finanças Pessoais e Economia de Energia que, em 2016, contabilizaram 378.962 acessos. Outro canal educativo disponível é o blog Saber para Crescer, que aborda aproximadamente 12 temas mensalmente entre as categorias existentes e mantém uma página no Facebook, que soma mais de 480 mil seguidores.

Veja a seguir os dados e a meta relacionados aos cursos de Educação Financeira para 2017:

TOTAL DE FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM CURSOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA			
2014	2015	2016	Meta para 2017
13.103	8.619	4.718	7.000

APRENDIZAGEM PRÁTICA

Na Fundação Bradesco, a educação financeira faz parte do currículo dos Ensinos Fundamental e Médio, como um dos pressupostos para o exercício da cidadania e a inserção na sociedade e no mercado de trabalho. O mundo contemporâneo exige compreensão, domínio e utilização de conhecimentos relacionados à economia e às finanças, do nível mais elementar até as habilidades mais complexas. Isso inclui a realização das compras, o planejamento prévio dos gastos, a conferência do troco, os orçamentos pessoal e familiar, a percepção das estratégias embutidas nos custos – especialmente dos juros – e a desenvoltura no trato com as iniciativas e o funcionamento das instituições públicas, comerciais e financeiras.

Ao longo de 2016, foram realizados 320 Encontros Regionais Bradesco em localidades com déficit de desenvolvimento e onde o atendimento bancário é feito por meio de PAs e/ou correspondentes bancários. Nesses encontros são ministradas palestras sobre o uso responsável do crédito e demais produtos e serviços e o gerenciamento adequado das finanças pessoais. No ano, mais de 13 mil pessoas assistiram às aulas, ministradas pela equipe comercial do Bradesco Expresso.

Foi promovida ainda no ano a 3ª Semana Nacional de Educação Financeira, com ações em torno da conscientização para hábitos financeiros saudáveis, importância de poupar e realizar investimentos, gerir e administrar bem o tempo e usar recursos com responsabilidade.

Já os Encontros Regionais de Crédito, iniciativa de âmbito nacional que inclui capacitações focadas na educação financeira, reuniram mais de 11 mil pessoas, entre funcionários, representantes de empresas parceiras e pessoas das comunidades, que tiveram acesso a palestras, *workshops* e cartilhas de orientação ao tema.

Veja a seguir os dados e a meta relacionados aos Encontros Regionais de Educação Financeira nos últimos três anos:

NÚMERO DE SESSÕES E PARTICIPANTES EM MUNICÍPIOS E LOCALIDADES DE BAIXO DESENVOLVIMENTO EM QUE O ATENDIMENTO BANCÁRIO É FEITO POR MEIO DE PAS OU UNIDADES DO BRADESCO EXPRESSO			
2014	2015	2016	Meta para 2017
300 encontros; cerca de 7.000 participantes	300 encontros; cerca de 8.000 participantes	319 encontros; cerca de 13.500 participantes	319 encontros

MÉDIA DE PARTICIPANTES POR ENCONTRO REGIONAL			
2014	2015	2016	Acompanhamento
23	26	42	Tivemos um progresso de 42% em relação ao ano de 2015



Veja mais em:

Educação financeira (*site acessível em Libras*)
banco.bradesco/html/classic/educacao-financeira/

Finanças pessoais
institucional.bradesco.com.br/hotsites/treinet/financaspersonais/

Matemática financeira e pacote Office
www.bradesco.com.br

3ª Semana Nacional de Educação Financeira
banco.bradesco/html/classic/educacao-financeira/dicas/3-semana-nacional.shtm

OLIMPÍADAS E PARALIMPÍADAS RIO 2016

Os Jogos Rio 2016 consolidaram o ciclo de construção de um legado baseado no poder de transformação do esporte. Acreditamos desde o início, apoiando a candidatura do Rio de Janeiro como cidade-sede, e nos tornamos o primeiro patrocinador oficial do evento nas categorias Banco e Seguros. Fomos também patrocinadores do Revezamento da Tocha Olímpica e da Tocha Paralímpica, que levou o espírito olímpico e a emoção dos Jogos por todo o Brasil, passando por mais de 320 cidades.

Na realização do maior evento esportivo do mundo, diversas pesquisas atestaram o crescimento de nosso índice de atratividade, além de sermos uma das marcas mais lembradas entre todos os patrocinadores.



Museu Itinerante atrai mais de 200 mil visitantes

Uma de nossas iniciativas de sucesso a partir do Grupo Bradesco Seguros foi o Museu Itinerante Se Prepara Brasil – O Caminho do Esporte até o Rio, que levou o espírito olímpico às cinco regiões do País por meio de carreatas por 45 cidades até a chegada ao Rio de Janeiro, onde ficou exposto nos bulevares olímpicos Parque de Madureira e Porto Maravilha até o fim das Paralimpíadas. No total, mais de 200 mil pessoas conheceram as atividades do Museu Itinerante.

CONTRIBUIÇÃO SOCIAL

Mobilidade social, longevidade, saúde e bem-estar são temas recorrentes das ações que promovemos para contribuir com a melhoria da qualidade de vida das comunidades.

Alinhados à estratégia de incentivar a longevidade com qualidade de vida, o Grupo Bradesco Seguros, por exemplo, realiza o Fórum da Longevidade, em São Paulo, e o Fórum Internacional de Longevidade, no Rio de Janeiro. Também somos autores do Prêmio Longevidade, cujo objetivo é difundir e discutir o tema nacionalmente por meio das modalidades Jornalismo, Histórias de Vida e Pesquisa em Longevidade – destinada à comunidade acadêmica.

Outra iniciativa é o Circuito da Longevidade, que, na edição de 2016, alcançou 13 cidades. Desde 2007, mobilizou mais de 380 mil pessoas em caminhadas e corridas, além de ter superado R\$ 2 milhões em doações para instituições sociais, advindas das inscrições dos participantes.

O programa Porteiro Amigo do Idoso tem como objetivo promover espaço para troca de experiências, consolidação de conhecimentos e aprimoramento profissional dos profissionais de portaria, com foco no melhor atendimento aos idosos.

Já o Movimento Conviva incentiva a convivência harmoniosa entre motoristas, ciclistas e pedestres por meio de ações como as ciclofaixas de lazer em São Paulo e Osasco (SP). Mais de 120 mil pessoas participam a cada ativação da CicloFaixa.

No campo da educação, o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE) atua em parceria com a Fundação Bradesco e tem como principal objetivo ajudar na transformação dos alunos da Fundação por meio de esporte, cultura, integração e cidadania. Em 2016 foram atendidos 1.025 alunos.



Veja mais em:

Circuito Cultural
www.bradescoseguros.com.br/wps/portal/TransforDigital/Site/outros-portais/CircuitoCultural

Conviva
[movimentoconviva.com.br/Circuito da Longevidade](http://movimentoconviva.com.br/Circuito%20da%20Longevidade) www.corridadalongevidade.com.br/Circuito.aspx

Circuito da Longevidade
www.corridadalongevidade.com.br/Circuito.aspx

FUNDAÇÃO BRADESCO

A Fundação Bradesco completou 60 anos como uma das maiores redes privadas de ensino formal, gratuito e de qualidade no País. Entidade sem fins lucrativos que tem como objetivo proporcionar igualdade de oportunidades por meio do ensino, está sediada na Cidade de Deus, em Osasco (SP), emprega mais de 3 mil profissionais e mantém 40 escolas próprias, instaladas em regiões menos favorecidas em todos os estados e no Distrito Federal.

Em 2016, a instituição beneficiou 108.533 alunos na Educação Básica (da Educação Infantil ao Ensino Médio e à Educação Profissional Técnica de Nível Médio), na Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada, dedicada à geração de emprego e renda. No período, registrou R\$ 595,553 milhões em verba orçamentária, dos quais R\$ 85,035 milhões foram destinados a investimentos em Infraestrutura e Tecnologia Educacional. Nos últimos dez anos, em valores atualizados, a Fundação Bradesco investiu R\$ 5,853 bilhões.

A inovação do trabalho de 2016 foi a conclusão das diretrizes curriculares norteadoras da ação educativa nas escolas – mais um passo na trajetória de aprimoramento que teve início em 2014. Desde então, a Fundação Bradesco vem conduzindo processo de atualização de seus documentos de referência e orientação para as unidades escolares, alicerçada em indicadores de qualidade educacional e na interpretação dos resultados das avaliações de aprendizagem e institucional (larga escala).

ESCOL@ VIRTUAL

Acompanhando as novas tendências tecnológicas, foram realizadas atualizações de cursos para formatos acessíveis em dispositivos móveis e desenvolvidos outros módulos, como Ensinando com a Web e Aprendendo na Web, que se dedicam a aproximar professores e alunos das novas ferramentas com potencial didático, como aplicativos, jogos e simuladores. A Escol@ Virtual oferece cursos nas áreas de Administração Financeira, Banco de Dados, Aperfeiçoamento/Comportamentais, Desenvolvimento de Aplicativos, Fotografia, Governança de TI, Informática, Infraestrutura, Segurança e Sistemas Operacionais.

PROGRAMA EDUCA + AÇÃO

Lançado em conjunto conosco em 2007, contribui para a melhoria do nível de aprendizagem de alunos de escolas públicas nos três primeiros anos do Ensino Fundamental. A iniciativa envolve formação de professores, distribuição de materiais didáticos, visitas de acompanhamento, reuniões com gestores e avaliações de Língua Portuguesa e Matemática. Em 2016, foram beneficiados mais de 5 mil alunos e 259 docentes em 43 escolas paulistas e sul-mato-grossenses.

PROGRAMA JOVEM APRENDIZ TÉCNICO

Para facilitar a inserção de jovens estudantes do Ensino Médio no mercado de trabalho, a Fundação Bradesco realiza o Programa Nacional Jovem Aprendiz Técnico, que também conta com o nosso apoio. Os funcionários são transformados em agentes educacionais e tutores do processo de desenvolvimento dos jovens. O modelo adotado pela Fundação contempla o Programa de Aprendizagem nos Eixos Tecnológicos de Gestão e Negócios, Controle e Processos Industriais, Informação e Comunicação.

PROGRAMA BRADESCO DE CAPACITAÇÃO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Por meio do Curso de Gestão Bancária, o programa valoriza a diversidade e a inclusão profissional de pessoas com deficiência em nossas agências e departamentos. Nas salas de aula da Fundação - Núcleo Osasco, os alunos contam com recursos adaptados às suas necessidades. Em 2016, foram matriculados e atendidos 40 funcionários com deficiências física, auditiva e visual.

PROJETO INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA

Na área educacional, o Grupo Bradesco Seguros, em parceria com a Fundação Bradesco, promove o PIEE para alunos da Fundação Bradesco do Rio de Janeiro. O PIEE contribui para a integração social, formação da cidadania e qualidade de vida, por meio do esporte e da cultura.



A área educacional permeia vários de nossos projetos sociais, beneficiando milhares de crianças

INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS

BRADESCO (R\$ MILHÕES)				
PROJETOS	2013	2014	2015	2016
Projeto Integração Empresa Escola	0,680	0,743	0,785	0,823
Bradesco Esportes (incentivado)	5,481	5,580	7,859	9,933
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	12,039	8,000	7,667	6,000
Fundação SOS Mata Atlântica	10,000	9,000	8,000	7,000
Outros	8,861	7,672	4,670	4,820
Total	37,061	30,995	28,981	28,576

INICIATIVAS INCENTIVADAS (R\$ MILHÕES)				
LEIS DE INCENTIVO	2013	2014	2015	2016
<i>Rouanet</i>	97,994	100,613	82,862	54,371
Audiovisual	0,800	0,070	0,000	1,800
Esporte	29,974	24,488	19,577	17,888
Estatuto da Criança e do Adolescente	16,308	22,569	19,499	15,695
Pronon e Prona*	14,000	42,144	28,361	2,656
Idoso	0,800	23,128	19,806	17,750
Outros	0,835	-	-	-
Total	155,711	213,012	170,105	110,160

* Pronon: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica. Prona: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência.

APOIOS INSTITUCIONAIS (R\$ MILHÕES)				
RECURSOS PRÓPRIOS	2013	2014	2015	2016
Doações	31,515	40,068	65,593	57,543
Patrocínios	76,885	110,824	133,774	136,150
Total	108,400	150,892	199,367	193,693

FUNDAÇÃO BRADESCO (R\$ MILHÕES)				
	2013	2014	2015	2016
Valor investido	451,816	515,093	499,779	592,973
Bradesco Esportes e Educação*	5,150	5,184	2,942	2,580
Total	456,966	520,277	502,721	595,553

* Programa apoiado pela Fundação Bradesco.

BRDESCO ESPORTES

O Programa Bradesco Esportes e Educação tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento de crianças e adolescentes por meio de atividades esportivas nas modalidades de basquete e vôlei femininos. O esporte é utilizado como principal estratégia educacional em um processo contínuo de transmissão de valores, formando não só atletas, mas também cidadãos, por meio da combinação com saúde e educação.

No ano, 1.922 alunas participaram dos Núcleos de Formação e 169 dos Núcleos de Especialistas. Em relação às participações especiais, uma professora atuou como árbitra na Liga Mundial de Voleibol e nos Jogos Olímpicos Rio 2016. Já para as seleções estaduais e nacional de basquetebol e voleibol foram convocadas atletas, técnicos e fisioterapeutas.

FUNDAÇÃO SOS MATA ATLÂNTICA

Com 30 anos, completados em 2016, a Fundação SOS Mata Atlântica divulgou importantes resultados obtidos ao longo de sua história. Já contabiliza o plantio de mais de 36 milhões de árvores nativas da Mata Atlântica, patrocinado por programas de restauração florestal. Por meio dessas iniciativas, arrecadamos recursos que são repassados à ONG, que os aplica em ações de desenvolvimento sustentável, educação ambiental e restauração. É o caso do HiperFundo Bradesco, que tem a emissão de gás carbônico dos veículos sorteados em suas promoções compensada por meio do programa de restauração florestal.

O Bradesco é o parceiro que mais contribui com essa iniciativa, com mais de 30 milhões de mudas plantadas. Já com o Projeto Atlas da Mata Atlântica, também patrocinado por nós, a Fundação monitora remanescentes de Mata Atlântica em 3.429 municípios.

Também com o nosso suporte, a ONG iniciou em 2016 o projeto Parque Nacional da Tijuca: Horizonte 2030, que visa construir uma visão de longo prazo para um dos parques nacionais mais emblemáticos da cidade do Rio de Janeiro e do Brasil.

A área protegida ocupa 3.950 hectares de florestas no maciço central da cidade, protegendo espécies e água e contribuindo para a estabilidade climática. A floresta abriga atrativos turísticos, como o Corcovado e a Vista Chinesa, além de áreas tombadas pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) e reconhecidas pela *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (Unesco) como Patrimônio Mundial da Humanidade. O parque é o mais visitado do Brasil: recebeu cerca de 3 milhões de visitantes nos últimos dois anos.

Em 2016, o Grupo Bradesco Seguros repassou à Fundação R\$ 3,8 milhões destinados à restauração florestal. No total, foram plantadas 102 mil mudas, que permitiram compensar a geração de 20,4 mil toneladas de CO₂.



Parceria com a FAS valoriza a floresta e amplia a qualidade de vida da comunidade local

FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL (FAS)

Em parceria com o Estado do Amazonas, criamos a Fundação Amazonas Sustentável (FAS). Continuamente apoiada por nós, a instituição tem a missão de valorizar a floresta amazônica e oferecer qualidade de vida às comunidades da região, que exercem um importante papel na conservação desse patrimônio. Os programas da FAS destacam-se na melhoria das condições de renda, educação, saúde e empreendedorismo de famílias residentes nas Unidades de Conservação do Estado do Amazonas.

A identificação de empreendedores ribeirinhos em comunidades amazônicas é uma das iniciativas desenvolvidas pela FAS no âmbito de seu programa de empreendedorismo. O

potencial inato desse público, conciliado à oferta de cursos de capacitação em gestão e ao acompanhamento especializado, tem possibilitado a criação de empresas de base comunitária em diversos setores de atuação da economia florestal. Exemplo é a Unidade de Beneficiamento de Produtos Florestais (UBPF) da comunidade do Bauana, a 1.500 km de Manaus, que processa óleos vegetais como murumuru e andiroba. Formada por jovens egressos do curso pós-médio técnico promovido pela FAS, o empreendimento faz a sua gestão com o apoio de um *software* da SAP e fechou o ano de 2016 com mais de 4 toneladas de sementes processadas e a venda de 600 quilos de manteiga de murumuru.

Outro projeto – piloto – foi iniciado em 2016, dedicado à conservação de espécies ameaçadas em unidades de conservação, que resultou na realização de oficinas de educação ambiental, seleção de monitores, capacitação em monitoria ambiental e seminário de conservação e manejo de quelônios e crocodilianos. O projeto está em reestruturação para se desenvolver em três eixos: Educação Ambiental, Geração de Renda e Pesquisa Científica, a serem aplicados em Reservas de Desenvolvimento Sustentável que tenham Núcleos de Conservação e Sustentabilidade da FAS.

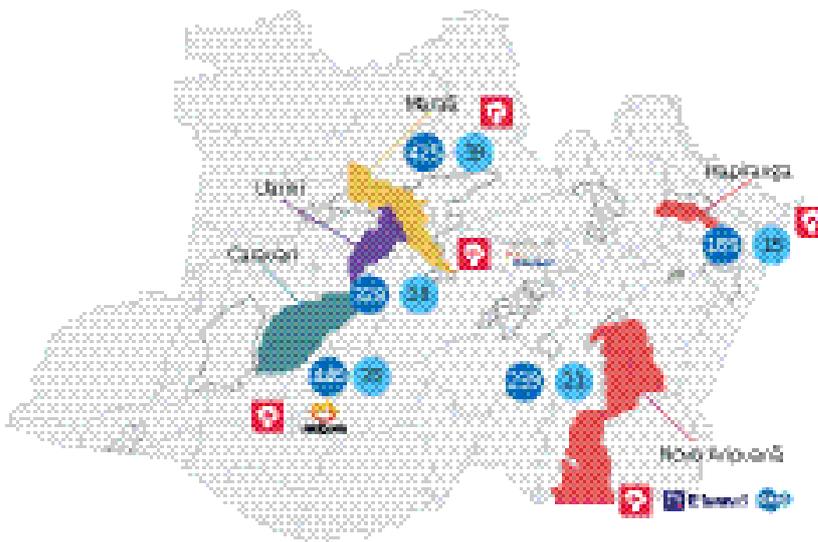
Também beneficiadas pela FAS estão crianças e adolescentes, aos quais se destina o Programa de Desenvolvimento Integral de Crianças e Adolescentes Ribeirinhos na Amazônia (DICARA), idealizado para apoiar o desenvolvimento integral dos atendidos e contribuir para a redução da migração urbana. O programa é realizado com recursos do fundo municipal dos

direitos da criança e do adolescente. A estratégia é gerar oportunidades de transformação na realidade comunitária por meio do acesso a informática, música, atividades esportivas e de lazer e orientações básicas de cidadania e atendimentos de saúde. Somos um dos patrocinadores do programa, que já beneficiou 2.093 crianças e adolescentes de 71 comunidades ao longo de dois anos de atividades.

Avançamos ainda, com a FAS, no programa de inclusão financeira direcionado às comunidades ribeirinhas da Amazônia. Foi realizado processo de consulta e cocriação com lideranças locais na programação do Encontro de Lideranças comunitárias em Manaus. A iniciativa envolveu 15 profissionais da FAS e sete do nosso quadro, que promoveram grupos de discussão sobre educação financeira, apoio ao empreendedorismo, implementação e avaliação de indicadores do programa com 60 lideranças de 16 unidades de conservação do Amazonas.

Legenda:

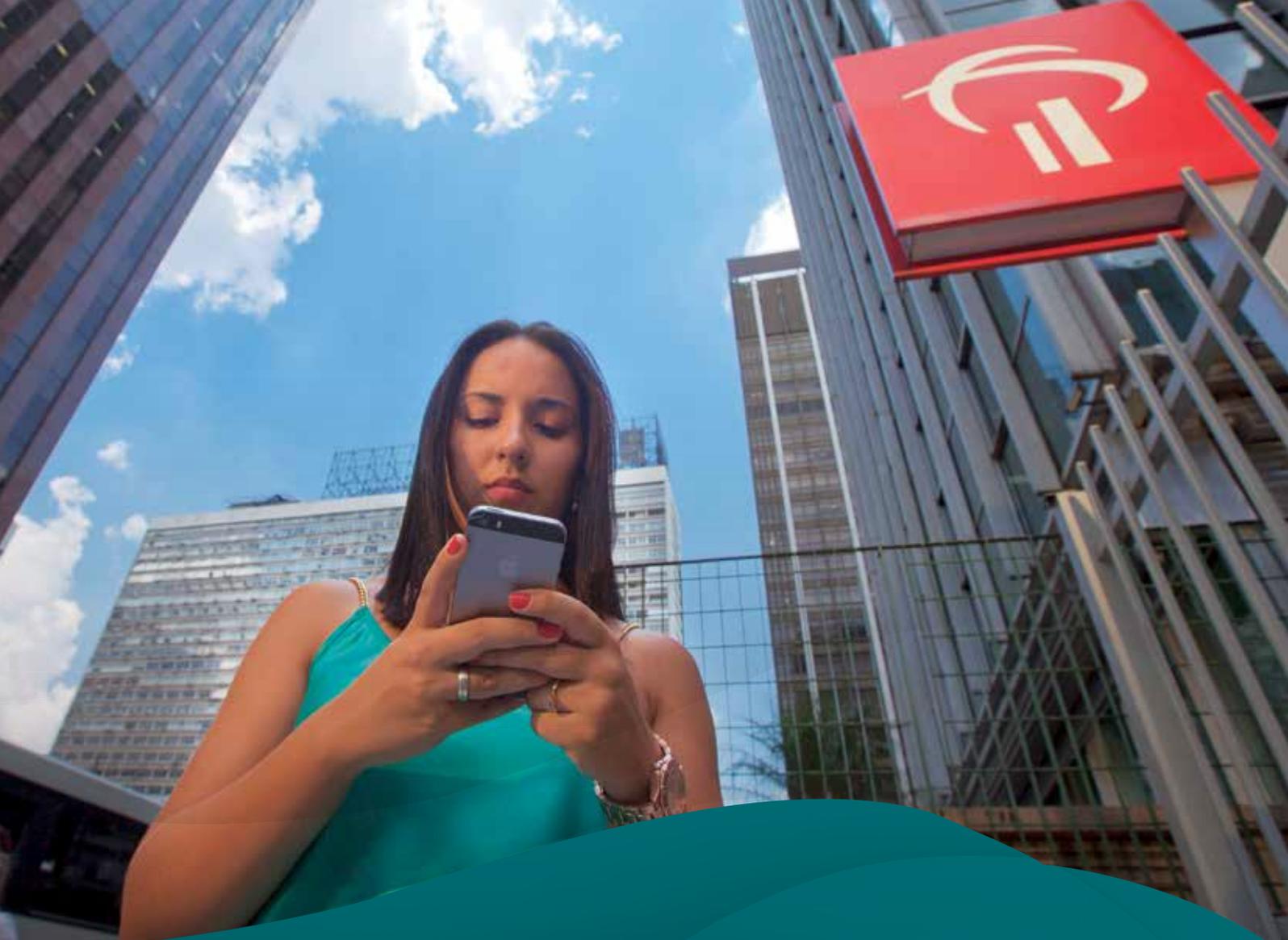
- Atuação da FAS
- 2014 – 2015
- 2015 – 2016
- 2015 – 2016 – 2017
- 2016 – 2017
- Crianças e adolescentes
- Comunidades atendidas



1.603 crianças e adolescentes
130 comunidades atendidas



Saiba mais sobre o programa em:
fas-amazonas.org/



OUTRAS INFORMAÇÕES

POR MEIO DA CONCESSÃO DE
PRÊMIOS, TÍTULOS E CERTIFICAÇÕES,
O MERCADO ATESTA O BOM
DESEMPENHO NAS DIMENSÕES
DA SUSTENTABILIDADE

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



RECONHECIMENTO

RATINGS

FITCH RATINGS							
ESCALA INTERNACIONAL				ESCALA NACIONAL			
VIABILIDADE	SUPORTE	MOEDA LOCAL		MOEDA ESTRANGEIRA		NACIONAL	
bb+	3	Longo prazo BB+	Curto prazo B	Longo prazo BB+	Curto prazo B	Longo prazo AAA (bra)	Curto prazo F1+(bra)

MOODY'S INVESTORS SERVICE					
ESCALA GLOBAL			ESCALA NACIONAL		
DEPÓSITO MOEDA LOCAL		DEPÓSITO MOEDA ESTRANGEIRA		DEPÓSITO MOEDA LOCAL	
Longo prazo Ba2	Curto prazo NP	Longo prazo Ba3	Curto prazo NP	Longo prazo Aa1.br	Curto prazo BR-1

STANDARD & POOR'S						AUSTIN RATING		
ESCALA GLOBAL – RATING DE CRÉDITO DE EMISSOR				ESCALA NACIONAL		GOVERNANÇA CORPORATIVA	ESCALA NACIONAL	
MOEDA ESTRANGEIRA		MOEDA LOCAL		RATING DE CRÉDITO DE EMISSOR			LONGO PRAZO	CURTO PRAZO
Longo prazo BB	Curto prazo B	Longo prazo BB	Curto prazo B	Longo prazo brAA-	Curto prazo brA-1	AA+	brAAA	brA-1

SEGUROS				CAPITALIZAÇÃO		
FITCH RATINGS				STANDARD & POOR'S		
ESCALA NACIONAL		ESCALA GLOBAL		ESCALA NACIONAL		
				LONGO PRAZO		
<i>Rating nacional de força financeira de seguradora</i>		<i>Rating internacional de força financeira de seguradora</i>		<i>Rating de capacidade financeira</i>		<i>Rating de crédito emissor</i>
AAA(bra)		BB+		brAA-		brAA-

PRÊMIOS

- Fomos considerados o melhor Banco do País na edição do *Awards for Excellence 2016* da revista inglesa *Euromoney*.
- Banco do Ano no *efinance 2016*, da revista *Executivos Financeiros*.
- Destaque no prêmio *Global Finance 2016*, da revista *Global Finance*, com duas premiações: o Receba Fácil, na categoria *Trade Finance*, e o Novo Net Empresa para Celular, na categoria *Transaction Services*.
- Marca mais valiosa do Brasil nos últimos dez anos, segundo *ranking* da revista *IstoÉ Dinheiro* em parceria com a consultoria Kantar Vermeer.
- Melhor banco de investimentos do Brasil em 2016 (Bradesco BBI), segundo a 17ª edição dos Melhores Bancos de Investimento do Mundo, da revista *Global Finance*.
- Reconhecidos pela segunda vez como Melhor Banco de Investimentos do Brasil (Bradesco BBI), pelo *Awards for Excellence 2016*, da revista *Euromoney*.
- BRAM como melhor gestora de ações e fundo de curto prazo, segundo pesquisa realizada pela Fundação Getulio Vargas (FGV).
- BRAM como melhor gestora de fundos de investimentos, segundo a revista *Exame*.
- BRAM tem 23 fundos reconhecidos como Excelente, no *ranking* Os Melhores Fundos para Institucionais, elaborado pela Luz Engenharia Financeira.
- BRAM é destaque do *ranking* da revista *Investidor Institucional*, que traz os melhores gestores de fundos institucionais.
- BRAM foi premiada pela ALAS 20 – *Agenda Lideres Sustentables 20*, por sua atuação e liderança na agenda de investimentos responsáveis, nas seguintes categorias: 1º lugar em Liderança em Investimentos Responsáveis, 2º lugar em Liderança em Governança Corporativa e 3º lugar em Liderança em *Research* em Sustentabilidade.
- Líder do *ranking* das grandes empresas que mais figuram nas edições do anuário *Valor Carreira*, do jornal *Valor Econômico* em parceria com a consultoria internacional Aon-Hewitt.
- Bradesco BBI coordena a primeira oferta do mercado de capitais com aceitação de documentos em formato digital.
- Destaque no Prêmio Valor Inovação Brasil, figurando em 8º lugar no *ranking* As 100 Empresas Mais Inovadoras do jornal *Valor Econômico*.
- Conquista do Premios Latinoamérica Verde, na categoria Finanças Sustentáveis, com o case Inclusão Financeira e Desenvolvimento Sustentável na Amazônia, promovido pela CAF (Banco de Desenvolvimento da América Latina).
- Integrante, pela 17ª vez, da lista anual das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, de acordo com a pesquisa realizada pela revista *Época* em parceria com o *Great Place to Work Institute*.
- Líder da pesquisa Folha *Top of Mind* na categoria *Top Finanças*, com índice de reconhecimento de 25%, e na categoria “Seguros”, nesta pelo 15º ano consecutivo. É uma das marcas mais lembradas em poupança, plano de saúde, seguros e cartão de crédito.

- Pela quinta vez consecutiva, as Ouvidorias do Bradesco e do Grupo Bradesco Seguros ficaram entre as 10 Melhores Ouvidorias do Brasil, de acordo com o levantamento da Associação Brasileira de Ouvidores (ABO) e da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), com o apoio da revista *Consumidor Moderno*.
- Destaque da pesquisa As Melhores na Gestão de Pessoas, do jornal *Valor Econômico*.
- Conquista do prêmio As Melhores Empresas para o Consumidor, na categoria Seguros, segundo a revista *Época* e o site Reclame Aqui.
- Considerados o maior grupo empresarial de capital privado do Brasil, segundo anuário Grandes Grupos, do jornal *Valor Econômico*.
- Nosso Relatório Integrado 2015 foi vencedor do 18º Prêmio Abrasca como o Melhor Relatório Anual, na categoria Companhia Aberta – empresas com receita líquida igual ou acima de R\$ 3 bilhões.
- Pela quinta vez consecutiva, o Grupo Bradesco Seguros conquistou, na categoria Seguros, o prêmio do anuário *Época Negócios 360º*.
- O Grupo Bradesco Seguros foi destaque, pelo 10º ano, no anuário *Valor 1000*, promovido pelo jornal *Valor Econômico*, nas categorias Lucro Operacional, Lucro Líquido, Aplicações e Patrimônio Líquido.
- O Grupo Bradesco Seguros foi destaque no prêmio Melhores da Dinheiro, nas categorias Seguros e Previdência e Melhor Inovação e Qualidade. O anuário é promovido pela revista *IstoÉ Dinheiro*.
- Prêmio Oi Tela Viva Móvel
 - Categoria Mobile Cash, com o case Uso do *Touch ID* da Apple nos Apps Bradesco para Acesso à Chave de Segurança.
 - Categoria Mobile Cash, com o case Depósito de Cheques pelo Bradesco Celular para Pessoa Jurídica.
 - Categoria Internet das Coisas, com o case App Bradesco *Exclusive* para Android, integrado ao carro conectado da Ford.
- Prêmio *efinance*
 - Categoria Aplicativo *Wearable*, com o case Aplicativos Bradesco Integrados ao *Apple Watch*.
 - Categoria Aplicativo Universitário, com o case Aplicativo Bradesco Universitário para Android.
 - Categoria Acessibilidade, com o case Saque em Libras no Autoatendimento.
 - Categoria Colaboração, com o case Colaboração através da Gestão da Plataforma Digital com Foco no Negócio.
 - Categoria Aplicativos Saúde, com o case Planos de Saúde – Automação de Coberturas Integradas.
 - Categoria *Datacenter*, com o case Modernização do *Datacenter*.

Veja mais em:
www.bradescori.com.br





Devido às boas práticas que adotamos, conquistamos diversos prêmios e certificações

CERTIFICAÇÕES

ISO 14001 – Gestão Ambiental

ISO 14064 – Verificação da Quantificação e Relatório das Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE)

ISO 9001 – Gestão da Qualidade

ISO 27001 – Gestão de Segurança da Informação

ISO 20000 – Gestão de Entrega de Serviços de TI

ISAE 3402

GoodPriv@cy – Proteção e Privacidade de Dados

OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional

Norma do Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos – PBRSA – CS



Veja mais em:
www.bradescori.com.br
www.bradescofornecedores.com.br/html/fornecedores/sustentabilidade/index.shtml

PROCESSO JUDICIAL

Em 31 de maio de 2016, nós tomamos conhecimento do indiciamento de três membros de nossa Diretoria-Executiva, pela Polícia Federal, no âmbito da chamada Operação Zelotes, que investiga a alegada atuação indevida de membros do Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF). Em 28 de julho de 2016, o Ministério Público Federal ofereceu denúncia contra três membros da nossa Diretoria-Executiva e um ex-membro de nosso Conselho de Administração, que foi recebida pelo Juiz da 10ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal. Os executivos já apresentaram as suas respostas no processo criminal, apontando os fatos e as evidências que demonstram a sua inocência.

A nossa administração conduziu criteriosa avaliação interna nos registros e documentos relacionados ao indiciamento e não encontrou evidências de qualquer conduta ilegal praticada por nossos representantes. Nós estamos cooperando com as autoridades e os órgãos reguladores competentes, no Brasil e no exterior, e estamos prestando todas as informações e documentos por eles solicitados.

Por conta das notícias do indiciamento como parte da Operação Zelotes, uma ação coletiva (*Class Action*) foi ajuizada na Corte Distrital Americana de Nova York, em 3 de junho de 2016, com base na Seção 10(b) e 20(a) da Lei de Mercado de Capitais dos Estados Unidos de 1934 (*Securities Exchange Act of 1934*). Em 21 de outubro de 2016, o autor líder nomeado pelo tribunal apresentou o aditamento da petição inicial (*Amended Class Action Complaint*), nos indicando como réus, bem como os três membros de nossa Diretoria-Executiva que foram indiciados. A demanda tem como alegação que investidores que adquiriram nossas *American Depositary Shares* (ADS) preferenciais, entre 30 de abril de 2012 e 27 de julho de 2016, sofreram perdas provocadas por suposta violação às leis de mercado de capitais norte-americana. Nós comparecemos espontaneamente aos autos da ação coletiva e, em 23 de dezembro de 2016, apresentamos um pedido de extinção do processo (*motion to dismiss*). Considerando que a demanda está em uma fase preliminar, no momento não é possível aferir a exposição e não há elementos suficientes para realizar uma avaliação de risco.



DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

GERAÇÃO DE RESULTADOS
SUSTENTÁVEIS E MELHOR RELAÇÃO
ENTRE RISCO E RETORNO SÃO AS
PRIORIDADES NA DEFINIÇÃO DE
NOSSAS ESTRATÉGIAS

CAPITAIS



PARTES INTERESSADAS



Nosso desempenho econômico-financeiro fundamenta-se em processo de tomada de decisão dos administradores que considera a geração de resultados sustentáveis no longo prazo, com a melhor relação entre risco e retorno.

Acompanhamos os principais indicadores de desempenho, como Índice de Eficiência Operacional (IEO), Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio Ajustado (*Return On Average Equity* – ROAE), Cobertura das Despesas Operacionais, Rentabilidade dos Ativos Médios e os relacionados às atividades de Seguros, Previdência e Capitalização. Os resultados, que têm sido adequados e aderentes aos nossos objetivos estratégicos, são divulgados trimestralmente ao mercado por meio do Relatório de Análise Econômica e Financeira.

Somos comprometidos com os interesses dos clientes e acionistas e com o crescimento socioeconômico do País. Assim, buscamos prestar serviços bancários e de seguros com eficiência e qualidade, pautados pelas melhores práticas de governança corporativa, com foco em resultados consistentes. Nossa visão de futuro contempla avançar o posicionamento entre as instituições privadas, o que está alinhado à aquisição do HSBC Brasil S.A., que resultou em significativo crescimento de nossa base de clientes e de capilaridade.

Enfrentamos com determinação os desafios constantes, incentivamos investimentos e a democratização do crédito, expandimos a oferta de produtos, serviços e soluções e promovemos a inclusão bancária e a mobilidade social por intermédio de nossa ampla Rede de Atendimento.

Esse caminho continuará a ser trilhado em 2017, quando nosso propósito é expandir a carteira de crédito, com ênfase no financiamento ao consumo e nas modalidades consignado e imobiliário, além de intensificar a atuação no segmento de Seguros. Para isso, manteremos os critérios eficazes de segurança, que incluem rigorosa avaliação dos processos de concessão e eficiente cobrança diária de valores vencidos, que ocorrem no âmbito de programas de recuperação de crédito e controle da sinistralidade na atividade de Seguros.

São igualmente relevantes para nossa estratégia os resultados dos negócios relacionados ao Banco de Investimentos e aos segmentos *Corporate*, *Private Banking*, Gestão de Recursos de Terceiros (BRAM), Cartões e Consórcios. No exterior, atuamos em praças estratégicas oferecendo suporte às empresas brasileiras, a clientes residentes fora do País e a empresas estrangeiras que têm interesse no Brasil. Nesse sentido, a *Bradesco Securities* de Nova York, de Londres e de Hong Kong são fundamentais na captação de recursos e distribuição de títulos naqueles centros financeiros, assim como são o Banco Bradesco Europa, em Luxemburgo e Londres, com serviços de financiamentos a clientes corporativos e de *private banking*.

Atuamos com cautela em todos os mercados. No processo de decisão para a concessão de crédito nos financiamentos a projetos de clientes, avaliamos e monitoramos aspectos socioambientais, incluindo mudanças climáticas. Em casos específicos, seguimos as diretrizes dos Princípios do Equador. Com a adoção da versão 2012 dos Padrões de Desempenho da *International Finance Corporation* (IFC), passamos a exigir que os projetos financiados enquadrados nos Princípios do Equador e com expectativa de emitir mais de 25 mil toneladas anuais de carbono passem a contabilizar as emissões e estudem alternativas financeiramente viáveis de reduzi-las ou compensá-las.

Na análise de investimentos, por meio da *Bradesco Asset Management* (BRAM), adotamos processo de triagem positiva nos fundos com critérios ambientais, sociais e de governança corporativa. Desde 2013, a BRAM desenvolve ainda projeto de integração simultânea dos Princípios para Investimento Responsável (PRI) às atividades de gestão.

Consideramos ações corporativas de investimento socioambiental todo aporte de recursos que beneficie a sociedade, pois temos como norte a convergência dos objetivos empresariais com os anseios e interesses das comunidades nas regiões em que atuamos. As indicações de projetos passam por fluxo de aprovação que identifica aqueles capazes de promover trans-

formação social e preservação ambiental. Nossa Norma Corporativa de Investimento Socioambiental contribui para isso na medida em que apresenta diretrizes e orientações sobre investimentos e apoio a projetos socioambientais. Já a Política de Sustentabilidade aborda boas práticas que favorecem o desempenho econômico. A Norma de Responsabilidade Socioambiental a complementa ao manter como uma de suas diretrizes “prover valor agregado aos acionistas, por meio de resultados financeiros provenientes de negócios que adotam critérios socioambientais e de governança corporativa, alinhados aos interesses de longo prazo”.

Nossa busca pelo crescimento implica investimentos substanciais em infraestrutura, Tecnologia da Informação (TI) e na área de Recursos Humanos – pilares indispensáveis para o mercado bancário e de seguros. Em 2016, aplicamos R\$ 6,5 bilhões para inovar, atualizar e manter o ambiente de TI, de forma a mantermos as melhores práticas e tecnologias existentes, e investimos outros R\$ 143,6 milhões em programas de treinamento dos funcionários por meio da Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), de maneira a assegurar motivação, inovação e foco no cliente.

O respeito aos clientes e acionistas, a responsabilidade socioambiental, a segurança e a credibilidade integram nossa cultura empresarial, e três vetores de maior amplitude alicerçam o nosso planejamento estratégico:

- a. Crescer organicamente, sem perder de vista as possibilidades de aquisições, associações e parcerias, desde que comprometidas com a qualidade do atendimento, a segurança dos produtos, soluções e serviços e com a efetiva melhoria dos índices de eficiência operacional e financeiro.
- b. Manter rígidos controles para identificar, avaliar e mitigar riscos intrínsecos às atividades, bem como definir os níveis aceitáveis em cada operação.

- c. Conduzir os negócios com total transparência, ética e remuneração adequada aos acionistas.

Para conferir ao mercado uma perspectiva sobre o desempenho futuro das principais linhas de receitas e despesas do resultado de 2017, apresentamos na divulgação do resultado de 2016 um *guidance*, sujeito a riscos e incertezas, já que se baseia em premissas da Administração e em informações disponíveis até a data em que foi publicado o resultado: 2 de fevereiro de 2017.

O contexto macroeconômico, as políticas setoriais e o quadro regulatório têm impacto relevante sobre as nossas operações. Nos últimos anos, a desaceleração do crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) contribuiu para a moderação da expansão do crédito e a alta do nível de inadimplência, enquanto o aumento da taxa básica de juros elevou o custo de captação na atividade de intermediação bancária. Entretanto, os ajustes macroeconômicos propostos pelo novo governo vêm contribuindo para elevar a confiança de famílias e empresários, potencializando a estabilização e o posterior crescimento da economia em 2017 e, de forma mais relevante, em 2018, o que também será favorecido pela queda das taxas básicas de juros.

O setor bancário é sujeito à intensa regulamentação e, portanto, sofre influência de alterações em diferentes dimensões. No histórico de alguns anos, exemplos nesse sentido foram as medidas macroprudenciais que alteraram as exigências de capital para financiamento de veículos; as mudanças em relação ao Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) sobre a concessão de crédito e captações externas; a alteração da regra de remuneração dos depósitos de poupança; taxas de juros e prazos máximos do crédito consignado; regras sobre o compartilhamento de sistemas de transações de cartões de crédito; e mudanças nas exigibilidades e remuneração dos depósitos compulsórios. O mais importante, no entanto, foi a aplicação de Basileia III, que modifica um conjunto de regras relativas à exigência de capital, controles de risco e requerimentos de liquidez, entre outros. Nesse contexto, temos mostrado capacidade e preparo para nossa aderência ao ambiente regulatório.

PRINCIPAIS INDICADORES FINANCEIROS GRI G4-9 | G4-EC1

DESTAQUES	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Demonstração do resultado ajustado do período (R\$ milhões)¹						
Lucro líquido – contábil	12.011	15.089	17.190	15.084	25,6	(12,3)
Lucro líquido – ajustado	12.202	15.359	17.873	17.121	40,3	(4,2)
Margem financeira total	43.286	48.295	55.387	62.454	44,3	12,8
Margem financeira de crédito bruta	35.127	38.366	42.788	49.897	42,0	16,6
Margem financeira de crédito líquida	23.082	25.709	27.614	28.158	22,0	2,0
Despesas com provisão para devedores duvidosos	(12.045)	(12.657)	(15.174)	(21.739)	80,5	43,3
Receitas de prestação de serviços	19.786	22.089	24.839	28.024	41,6	12,8
Despesas administrativas e de pessoal	(27.573)	(28.815)	(31.038)	(36.771)	33,4	18,5
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	49.752	56.152	64.612	71.419	43,6	10,5
Balanço patrimonial ajustado (R\$ milhões)¹						
Total de ativos ¹	908.139	1.032.040	1.079.755	1.293.559	42,4	19,8
Títulos e valores mobiliários	313.327	346.358	407.584	549.873	75,5	34,9
Operações de crédito ²	427.273	455.127	474.027	514.990	20,5	8,6
- Pessoa física	130.750	141.432	147.749	172.045	31,6	16,4
- Pessoa jurídica	296.523	313.695	326.278	342.945	15,7	5,1
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD) ³	(21.687)	(23.146)	(29.499)	(40.714)	87,7	38,0
Depósitos totais	218.063	211.612	195.760	234.214	7,4	19,6
Provisões técnicas	136.229	153.267	177.835	223.342	63,9	25,6
Patrimônio líquido	70.940	81.508	88.907	100.442	41,6	13,0
Recursos captados e administrados	1.260.056	1.426.099	1.510.396	1.904.912	51,2	26,1
Indicadores de desempenho (%) sobre o lucro líquido – ajustado (exceto quando mencionado)						
Lucro líquido ajustado por ação (R\$) ⁴	2,20	2,77	3,23	3,09	40,5	(4,3)
Valor patrimonial por ação (ON e PN – R\$) ⁴	12,81	14,72	16,07	18,16	41,8	13,0
Retorno sobre PL médio ^{5,6}	18,0	20,1	20,5	17,6	(0,4) p.p	(2,9) p.p
Retorno sobre ativos médios ⁶	1,4	1,6	1,7	1,5	0,1 p.p	(0,2) p.p
Taxa média (margem financeira ajustada/total de ativos médios – operações compromissadas – ativo permanente)	7,0	7,3	7,5	7,5	0,5 p.p	-
Índice de imobilização ⁷	45,4	47,2	35,2	44,8	(0,6) p.p	9,6 p.p
Índice combinado – Seguros ⁸	86,1	86,1	86,7	88,0	1,9 p.p	1,3 p.p
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	42,1	39,2	37,5	39,5	(2,6) p.p	2,0 p.p
Índice de cobertura (receita de prestação de serviços/ despesas administrativas e de pessoal)	71,8	76,7	80,0	76,2	4,4 p.p	(3,8) p.p
Índice de Basileia – total ^{7,9}	16,6	16,5	16,8	15,4	(1,2) p.p	(1,4) p.p
Valor de mercado (R\$ milhões) ¹⁰	128.085	145.536	100.044	160.813	25,6	60,7

DESTAQUES	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Qualidade da carteira de crédito (%)¹¹						
PDD/carteira de crédito ³	6,7	6,7	8,0	10,4	3,7 p.p	2,4 p.p
Non-performing loans (> 60 dias ¹² /carteira de crédito)	4,2	4,3	5,0	6,5	2,3 p.p	1,5 p.p
Índice de inadimplência (> 90 dias ¹² /carteira de crédito)	3,5	3,5	4,1	5,5	2,0 p.p	1,4 p.p
Índice de cobertura (> 90 dias ¹²) ³	192,3	189,0	198,0	188,4	(3,9) p.p	(9,6) p.p
Índice de cobertura (> 60 dias ¹²) ³	158,9	156,6	161,7	158,8	(0,1) p.p	(2,9) p.p
Outras informações						
Funcionários ¹³	100.489	95.520	92.861	108.793	8,3	17,2
Contratados e estagiários	12.614	12.916	13.223	16.702	32,4	26,3
Agências	4.674	4.659	4.507	5.314	13,7	17,9
PAs ¹⁴	3.586	3.486	3.511	3.821	6,6	8,8
PAEs ¹⁴	1.180	1.145	736	1.013	(14,2)	37,6
Pontos externos da rede de máquinas de autoatendimento – Bradesco ^{15, 16}	3.003	1.344	627	186	(93,8)	(70,3)
Pontos assistidos da rede Banco24Horas ¹⁵	11.583	12.450	11.721	10.972	(5,3)	(6,4)
Bradesco Expresso (correspondentes)	46.851	50.006	43.560	38.430	(18,0)	(11,8)
Máquinas de autoatendimento (rede Bradesco e rede Banco24Horas)	48.203	48.682	50.467	56.110	16,4	11,2
Cientes correntistas ativos (milhões) ^{17, 18}	26,4	26,5	26,0	26,8	1,5	3,1
Cientes contas de poupança (milhões) ¹⁹	50,9	59,1	60,1	62,1	22,0	3,3

1. Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 5 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2016.

2. Carteira de crédito expandida: inclui avais e fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartões de crédito, coobrigação em cessão de crédito (FIDC e CRI), coobrigação em cessão de crédito rural e operações com risco de crédito – carteira comercial, que inclui operações de debêntures e notas promissórias.

3. Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compõe o conceito de PDD excedente.

4. Para fins comparativos, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos.

5. Não considera o efeito da marcação a mercado dos títulos disponíveis para venda registrados no patrimônio líquido.

6. Lucro líquido ajustado.

7. A partir de março de 2015, considera o índice apurado com base no Conglomerado Prudencial, conforme a Resolução nº 4.192/13 do CMN. Cabe destacar que o Conglomerado Prudencial é elaborado seguindo as diretrizes regulamentares da Resolução nº 4.280/13 do CMN.

8. Exclui as provisões adicionais.

9. A partir de outubro de 2013, o cálculo do índice de Basileia segue as diretrizes regulatórias das Resoluções nº 4.192/13 e nº 4.193/13 do CMN (Basileia III).

10. Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período.

11. Conceito definido pelo Bacen.

12. Créditos em atraso.

13. Em 2016, inclui 21.016 funcionários do HSBC Brasil; e em 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopus Tecnologia para a IBM Brasil.

14. PA (Posto de Atendimento): resultado da consolidação do PAB (Posto de Atendimento Bancário), PAA (Posto Avançado de Atendimento) e Postos de Câmbio, conforme Resolução CMN nº 4.072/12; e PAE (Posto de Atendimento Eletrônico em Empresas) – posto localizado em uma empresa com atendimento eletrônico.

15. Inclui pontos comuns entre a Rede Bradesco e a Rede Banco24Horas.

16. A redução verificada refere-se ao compartilhamento dos Terminais de Autoatendimento (TAA) que compõem a rede externa, pelos TAAs da Rede Banco24Horas;

17. Quantidade de clientes únicos (CNPJs e CPFs).

18. Referem-se ao primeiro e segundo titulares de conta-corrente.

19. Quantidade de contas.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO AJUSTADO GRI G4-9 | G4-EC1

(R\$ MILHÕES)	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Margem financeira	43.286	48.295	55.387	62.454	44,3	12,8
- Juros	42.389	47.497	54.777	63.059	48,8	15,1
- Não juros	897	798	610	659	(26,5)	8,0
- Impairment de ativos financeiros	-	-	-	(1.264)	-	-
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(12.045)	(12.657)	(15.174)	(21.739)	80,5	43,3
Resultado bruto da intermediação financeira	31.241	35.638	40.213	40.715	30,3	1,2
Prêmios de seguros, planos de previdência e capitalização, líquidos da variação das provisões técnicas, sinistros retidos e outros*	4.471	5.047	5.426	5.669	26,8	4,5
Receitas de prestação de serviços	19.786	22.089	24.839	28.024	41,6	12,8
Despesas de pessoal	(13.061)	(13.967)	(14.699)	(17.637)	35,0	20,0
Outras despesas administrativas	(14.512)	(14.848)	(16.339)	(19.134)	31,8	17,1
Despesas tributárias	(4.381)	(4.627)	(5.640)	(6.048)	38,1	7,2
Resultado de participação em coligadas	43	187	144	218	407,0	51,4
Outras receitas/(despesas operacionais)	(4.743)	(5.395)	(6.708)	(7.015)	47,9	4,6
Resultado operacional	18.844	24.124	27.236	24.792	31,6	(9,0)
Resultado não operacional	(120)	(183)	(283)	(180)	50,0	(36,4)
Imposto de Renda/Contribuição Social	(6.425)	(8.469)	(8.933)	(7.338)	14,2	(17,9)
Participação minoritária	(97)	(113)	(147)	(153)	57,7	4,1
Lucro líquido – ajustado	12.202	15.359	17.873	17.121	40,3	(4,2)

* Em Outros, inclui: sorteios e resgates de títulos de capitalização e despesas de comercialização de planos de seguros, previdência e capitalização.

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

A tabela a seguir apresenta comparativo entre os principais eventos extraordinários que impactaram o lucro líquido contábil.

LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL X LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO (R\$ MILHÕES)	2013	2014	2015	2016
Lucro líquido – contábil	12.011	15.089	17.190	15.084
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	191	270	683	2.037
Crédito tributário	(462)	-	(2.341)	-
Provisões técnicas ¹	(1.471)	(432)	(276)	592
PDD excedente/agravamento de rating/arrasto (HSBC Brasil)	-	-	2.222	716
Impairment de ativos ²	451	800	472	214
Passivos contingentes ³	58	(98)	606	(266)
Lei nº 12.865/13 (REFIS)	(1.950)	-	-	-
Realinhamento de taxas a mercado – NTN5	3.565	-	-	-
Amortização de ágio	-	-	-	577
Abono salarial único	-	-	-	191
Outros ⁴	-	-	-	13
Lucro líquido – ajustado	12.202	15.359	17.873	17.121

1. Em 2016, refere-se, basicamente, à constituição de: (i) provisão para insuficiência de prêmio (PIP); e (ii) provisão para sinistros ocorridos e não avisados (IBNR), ambos referentes ao segmento de Saúde.

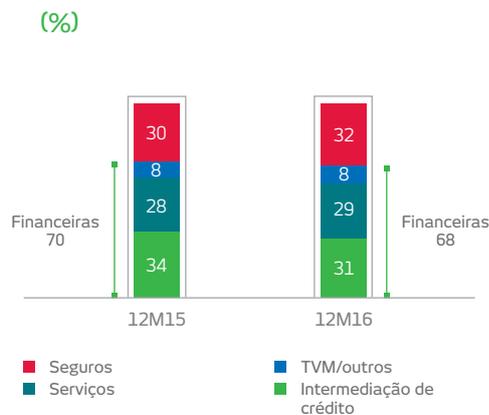
2. Refere-se, basicamente, ao impairment de: (i) ações, no valor de R\$ 77 milhões (2015 – R\$ 238 milhões; 2014 – R\$ 749 milhões; 2013 – R\$ 361 milhões); e (ii) outros ativos permanentes/intangíveis, no valor de R\$ 137 milhões (2015 – R\$ 234 milhões; 2014 – R\$ 51 milhões; 2013 – R\$ 90 milhões).

3. Em 2016 e 2015, refere-se, em grande parte: (i) à reversão da provisão de passivos contingentes relativos à incidência da contribuição previdenciária (INSS) sobre as remunerações pagas aos prestadores de serviços autônomos (médicos), visto sua decisão favorável junto ao STJ e STF, ocorrido no terceiro trimestre de 2016, no montante de R\$ 595 milhões; e (ii) à constituição de provisão para passivos contingentes, originários de obrigações por cessão de créditos – FCVS, no montante de R\$ 235 milhões em 2016 (2015 – R\$ 307 milhões).

4. Em 2016, refere-se: (i) ao ganho na alienação parcial de investimentos, no valor de R\$ 91 milhões; e (ii) às outras despesas não recorrentes, como custos de migração/incorporação do HSBC Brasil, no montante de R\$ 104 milhões.

ORIGEM DO RESULTADO

Nas operações do dia a dia, buscamos manter estratégia equilibrada de atuação, com diferentes fontes para a geração de negócios e resultados, diversificando, assim, os riscos inerentes às nossas atividades. Atuamos principalmente em duas frentes de negócios: bancária/financeira e seguros e previdência complementar e capitalização, que representam, respectivamente, 68% e 32% do nosso resultado. Dessa forma, o foco se dá na difusão segura nos resultados de negócio, englobando operações de crédito, investimentos, gestão de recursos de terceiros, *corporate*, *private banking*, cartões, consórcios, seguros, previdência complementar, capitalização e outras. A seguir, as participações relativas às operações que compõem nossos resultados.

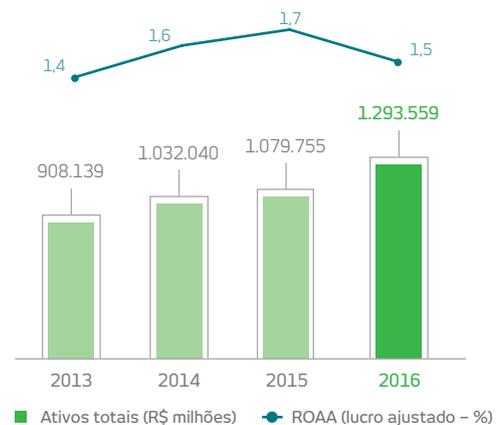
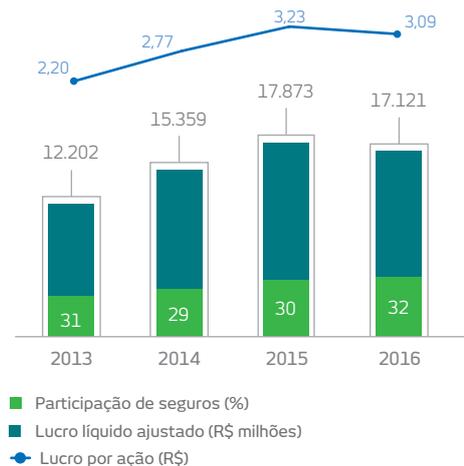
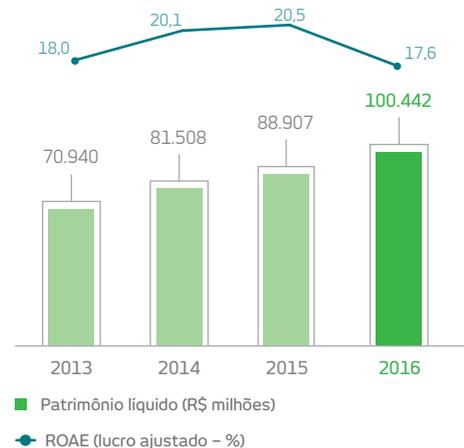


LUCRO LÍQUIDO E RENTABILIDADE

O patrimônio líquido totalizou R\$ 100.442 milhões em dezembro de 2016, crescimento de 13,0% em relação a 2015. O ROAE foi de 17,6% ao fim do período.

O lucro líquido ajustado do exercício totalizou R\$ 17.121 milhões (redução de 4,2% em relação ao lucro líquido ajustado de R\$ 17.873 milhões em 2015), correspondendo a R\$ 3,09 por ação.

Os ativos totais alcançaram R\$ 1,294 trilhão, evolução de 19,8% em relação ao ano anterior, ocasionada pelo aumento do volume de negócios e pela **consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016**. O retorno sobre os ativos médios (ROAA) atingiu 1,5%.



DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO

O valor adicionado representa o quanto produzimos em termos de riqueza, e como essa riqueza é distribuída à sociedade, ano a ano. Destaca-se nesse âmbito o crescente valor adicionado aos acionistas e à remuneração do trabalho.

No fim de 2016, o valor adicionado somou R\$ 48.144 milhões, evolução de 2,1% em relação ao ano anterior. Desse montante: (i) R\$ 15.555 milhões, ou 32,3%, foram destinados ao governo na forma de contribuições, impostos e taxas; (ii) R\$ 15.468 milhões, ou 32,1%, representam a remuneração dos funcionários; (iii) R\$ 10.145 milhões, ou 21,1%, destinados ao reinvestimento na própria atividade; e (iv) R\$ 6.976 milhões, ou 14,5%, foram destinados aos acionistas para pagamento de Juros sobre Capital Próprio (JCP).

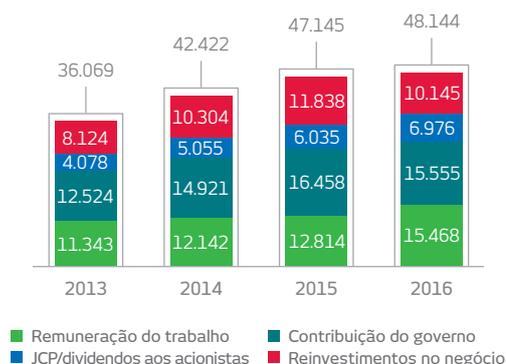
GRI G4-EC1

ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

A nossa estrutura de capital está adequada aos requerimentos de Basileia III, o que contribui para que a Administração tenha melhores condições de alcançar os objetivos estratégicos e proporcionar aos acionistas e investidores tranquilidade e confiança em nós.

O Patrimônio de Referência do Conglomerado Prudencial alcançou R\$ 101.127 milhões, frente aos ativos ponderados pelo risco de R\$ 656.189 milhões ao fim do período. O índice de Basileia total atingiu 15,4%, superior aos 10,5% exigidos pelo Banco Central do Brasil (BACEN), e o Capital Nível I alcançou 12,0%, apresentando redução de 0,7 ponto percentual em relação a dezembro de 2015, impactado, basicamente: (i) pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, que influenciou (a) os ativos ponderados, (b) o ágio/intangível e (c) os demais ajustes prudenciais, que também foram impactados pela alteração da aplicação do fator de ajustes, conforme definido na Resolução nº 4.192/13 do CMN, que passou de 40%, em janeiro de 2015, para 60%, a partir de janeiro de 2016; e compensado, parcialmente: (ii) pela emissão de Letras Financeiras Subordinadas, autorizadas pelo Banco Central, em novembro de 2016, para compor o Nível I/Capital Complementar, no montante de R\$ 5,0 bilhões.

(R\$ MILHÕES)

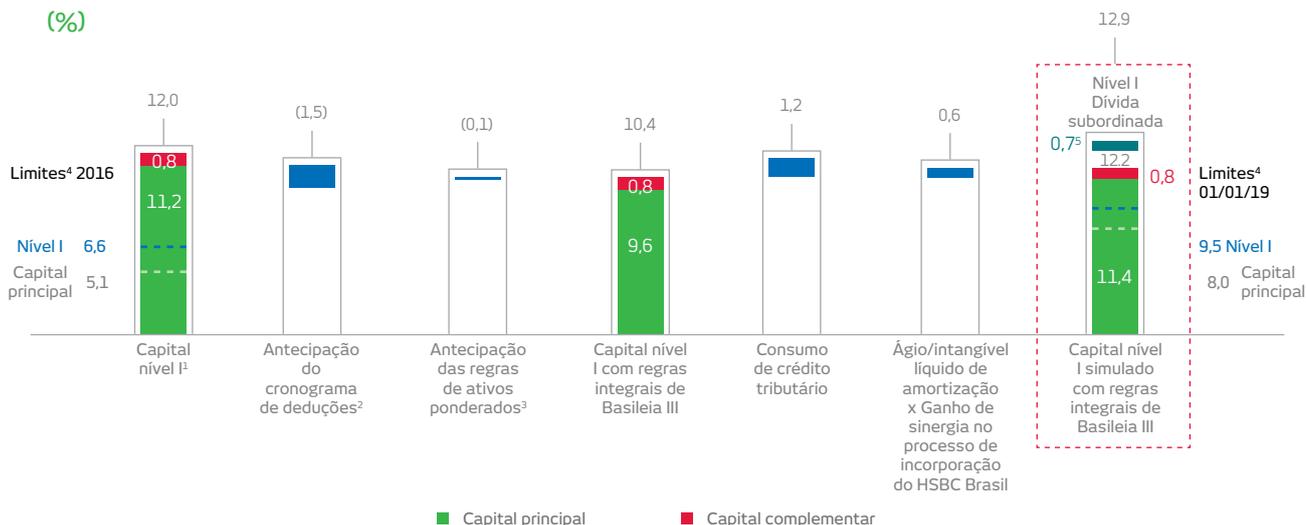


(%)



IMPACTO INTEGRAL – BASILEIA III

Demonstramos a simulação para Basileia III, considerando a abertura de alguns dos principais ajustes futuros, que incluem: (i) a aplicação de 100% das deduções previstas no cronograma de implantação; (ii) a realocação de recursos, via pagamento de dividendos, por parte do Grupo Bradesco Seguros; (iii) o consumo de créditos tributários; (iv) a antecipação do multiplicador de parcelas de riscos de mercado e operacional, de 9,875% para 8% e o impacto da Resolução nº 4.517/16 do CMN; e (v) o impacto da aquisição do HSBC Brasil (amortização do ágio/intangível e sinergia no processo de incorporação), perfazendo um índice de 12,2% de Capital Nível I, que, acrescido de potencial captação, via dívida subordinada, poderá totalizar um Índice de Basileia – Nível I aproximado de 12,9%, no final de 2018.



1. Publicado (Cronograma 60%).

2. Efeito do impacto integral. Inclui, inclusive, o estoque do Ágio/Intangível pago pela compra do HSBC Brasil, líquido de amortizações e da realocação de recursos, via pagamento de dividendos do Grupo Bradesco Seguros.

3. Considera a antecipação do multiplicador de parcelas de riscos de mercado e operacional, de 9,875% para 8% em 2019, e a mudança da regra para a consolidação de empresas proporcionais, conforme Resolução nº 4.517/16 do CMN.

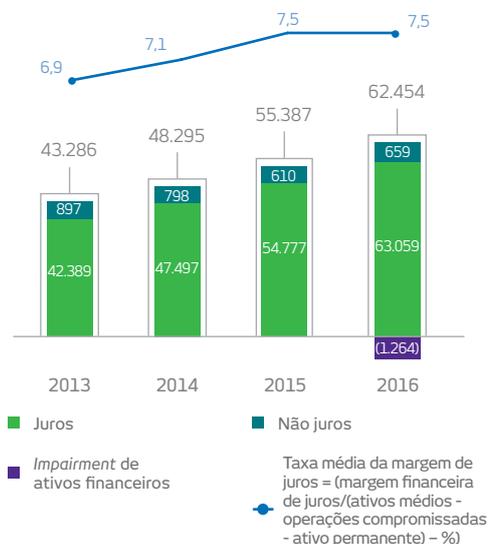
4. Refere-se aos mínimos requeridos, conforme as circulares Bacen nº 3.768/15 e nº 3.769/15. Cabe destacar que o Bacen fixou em 0% a parcela de capital contracíclico requerido, podendo chegar em até 2,5% em 2019, e inclui 1% para parcela de importância sistêmica em 2019.

5. Considera a possibilidade da Administração de emitir capital complementar até 2018, havendo condições de mercado.

MARGEM FINANCEIRA

Em 2016, a margem financeira atingiu R\$ 62.454 milhões, evolução de R\$ 7.067 milhões, ou 12,8%, em relação a 2015, reflexo do crescimento no resultado das operações: (i) que rendem juros, no valor de R\$ 8.282 milhões, com destaque para Intermediação de Crédito, ocasionado, em parte, pela consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016; (ii) de não juros, no valor de R\$ 49 milhões; compensada: (iii) pelo efeito das perdas por redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos financeiros (anteriormente marcados no patrimônio líquido), no valor de R\$ 1.264 milhões.

(R\$ MILHÕES, EXCETO QUANDO INDICADO)



MARGEM FINANCEIRA DE INTERMEDIÇÃO DE CRÉDITO LÍQUIDA



No exercício de 2016, a margem financeira de crédito líquida variou 2,0% em relação a 2015, devido basicamente: (i) ao aumento do (a) *spread* médio e (b) volume médio dos negócios, justificado, em parte, pela consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre; compensada: (ii) pela elevação da inadimplência, decorrente, em especial, da intensificação da desaceleração da atividade econômica no período; e (iii) pelo impacto produzido pelo efeito do alinhamento do nível de provisionamento de determinadas operações com clientes corporativos, ocorrido no primeiro semestre de 2016, com destaque a um caso específico, cujo agravamento para o *rating* H, impactou em R\$ 1.201 milhões.

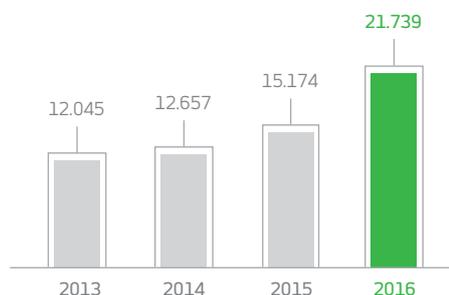
DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS

A despesa de provisão para devedores duvidosos, em 2016, totalizou R\$ 21.739 milhões, variação de 43,3%, ou R\$ 6.565 milhões, em relação ao ano anterior, decorrente, em boa parte: (i) da elevação da inadimplência, impactada, principalmente, pela intensificação da desaceleração da atividade econômica no período; (ii)

do efeito do alinhamento do nível de provisionamento de operações com clientes corporativos, com destaque a um caso específico, cujo agravamento de *rating* afetou o primeiro semestre em R\$ 1.201 milhão; e (iii) do efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016.

O fortalecimento da política e dos processos de concessão de crédito, da qualidade das garantias obtidas e do aprimoramento dos processos de recuperação de crédito mitigaram os efeitos do crescimento da inadimplência.

(R\$ MILHÕES)

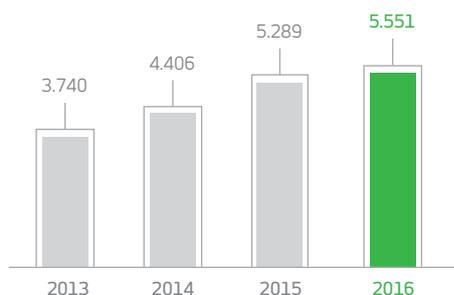


RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

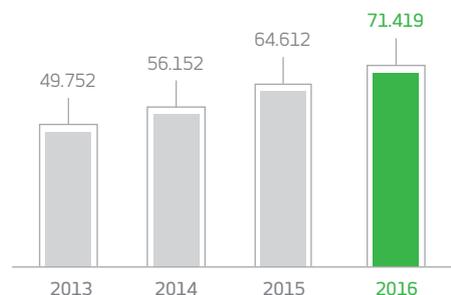
O Grupo Bradesco Seguros é uma de nossas principais fontes de resultado, demonstrando resiliência mesmo em anos de maior volatilidade. O lucro líquido de 2016 foi de R\$ 5,551 bilhões, 5,0% superior ao do ano anterior, decorrente: (i) do crescimento de 10,5% no faturamento; (ii) do aumento no resultado financeiro e patrimonial; (iii) da queda de 0,4 ponto percentual no índice de comercialização; (iv) da melhora do índice de eficiência administrativa, mesmo considerando o acordo coletivo da categoria, em janeiro; compensado, em parte: (v) pelo aumento de 2,7 pontos percentuais no índice de sinistralidade; (vi) pelo efeito de R\$ 101,9 milhões oriundo da revisão do plano de negócio da operação de garantia estendida; e (vii) pelo efeito da elevação da alíquota da Contribuição Social (CSLL).

Os prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização atingiram R\$ 71,419 bilhões, com evolução de 10,5% em relação a 2015, influenciada pelos produtos de Saúde, Vida e Previdência e Capitalização, que apresentaram crescimento de 14,7%, 10,7%, e 6,5%, respectivamente. As provisões técnicas alcançaram R\$ 223,342 bilhões, incremento de 25,6% no período.

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)



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



R\$ MILHÕES (EXCETO QUANDO INDICADO)	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Lucro líquido	3.740	4.406	5.289	5.551	48,4	5,0
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	49.752	56.152	64.612	71.419	43,6	10,5
Provisões técnicas	136.229	153.267	177.835	223.342	63,9	25,6
Ativos financeiros	146.064	166.022	191.921	242.063	65,7	26,1
Índice de sinistralidade (%)	71,2	71,0	72,0	74,7	3,5 p.p.	2,7 p.p.
Índice combinado (%) ¹	86,1	86,1	86,7	88,0	1,9 p.p.	1,3 p.p.
Segurados/participantes e clientes (milhares)	45.675	46.956	49.806	51.266	12,2	2,9
Funcionários (unidade)	7.383	7.113	7.023	7.120	(3,6)	1,4
Market share de prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização (%) ²	24,2	24,4	25,5	24,8	0,6 p.p.	(0,7) p.p.

1. Exclui as provisões adicionais.

2. Em 2016, considera os últimos dados disponibilizados pela Susep (novembro).

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

As nossas receitas de serviços, que representam em torno de 30% dos nossos resultados, vêm crescendo de forma consistente e têm boas perspectivas para continuar essa expansão, devido, principalmente, ao aprimoramento do processo de segmentação de clientes.

Em 2016, as receitas de prestação de serviços totalizaram R\$ 28.024 milhões, acréscimo

de R\$ 3.185 milhões, ou 12,8%, em relação a 2015, proporcionado, principalmente, pelo: (i) aumento do volume de operações, decorrentes de contínuos investimentos nos canais de atendimento e em tecnologia, aliado ao crescimento proporcionado pela aquisição do HSBC Brasil, ocorrida no terceiro trimestre de 2016; e (ii) avanço do processo de segmentação de clientes, para uma melhor oferta de produtos e

serviços. As receitas que mais contribuíram com o resultado foram decorrentes: (i) do crescimento das receitas de conta-corrente, ocasionado, basicamente, pelo aprimoramento do processo de segmentação de clientes; (ii) do bom desempenho da atividade de cartões, resultado (a) do aumento do volume financeiro transacionado e (b) da maior quantidade de transações realizadas; e da evolução das receitas com: (iii) administração de fundos; (iv) administração de consórcios; (v) *underwriting*/assessoria financeira; (vi) cobrança; e (vii) serviços de custódia e corretagens.

(R\$ MILHÕES)	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Rendas de cartão	7.165	8.129	9.612	10.374	44,8	7,9
Conta-corrente	3.608	4.021	4.946	6.012	66,6	21,6
Administração de fundos	2.324	2.449	2.617	3.090	33,0	18,1
Operações de crédito	2.242	2.582	2.801	2.811	25,4	0,4
Cobrança	1.471	1.566	1.574	1.778	20,9	13,0
Administração de consórcios	722	880	1.040	1.279	77,1	23,0
<i>Underwriting</i> /assessoria financeira	568	637	541	745	31,2	37,7
Serviços de custódia e corretagens	511	520	557	725	41,9	30,2
Arrecadações	340	373	383	374	10,0	(2,3)
Outras	835	931	767	837	0,2	9,1
Total	19.786	22.089	24.839	28.024	41,6	12,8

DESPESAS DE PESSOAL

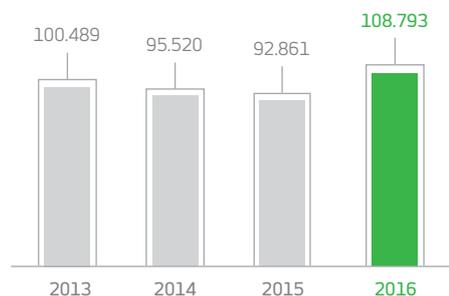
No exercício, totalizaram R\$ 17.637 milhões, com acréscimo de R\$ 2.938 milhões, ou 20,0%, em relação ao ano anterior, justificado, principalmente, pelas variações nas parcelas: (i) estrutural, relacionado ao incremento das despesas com proventos, encargos sociais e benefícios, impactadas pelo (a) aumento dos níveis salariais, conforme convenções coletivas de 2015 e 2016, e (b) efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016; e (ii) não estrutural, reflexo, em parte, das maiores despesas com (a) participação nos lucros e resultados dos administradores e funcionários (PLR) e (b) custo com rescisões.

DESPESAS DE PESSOAL (R\$ MILHÕES)



Obs.: Estrutural = proventos + encargos sociais + benefícios + previdência; e Não estrutural = Participação nos Lucros e Resultados (PLR) + treinamento + provisão trabalhista + custo com rescisões.

FUNCIONÁRIOS*



* Em 2016, inclui 21.016 funcionários do HSBC Brasil; e em 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopus Tecnologia para a IBM Brasil.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Por meio de esforços do Comitê de Eficiência, vimos mantendo nossas despesas administrativas em níveis controlados, o que contribui com o Índice de Eficiência Operacional.

Em 2016, as despesas administrativas totalizaram R\$ 19.134 milhões, aumento de 17,1%, ou R\$ 2.795 milhões, refletindo o incremento das despesas originadas: (i) pelo crescimento do volume de negócios e serviços no período, impactado, parcialmente, pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre de 2016; (ii) pelos reajustes contratuais; e (iii) pelo efeito das ações de propaganda e publicidade, principalmente, relacionadas aos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, incidentes no terceiro trimestre.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (R\$ MILHÕES) PONTOS DE ATENDIMENTO (UNIDADES)*



* Em 2016 e 2015, a redução refere-se: (i) à migração de Pontos Externos da Rede de Máquinas de Autoatendimento – Bradesco para a Rede Banco 24Horas; (ii) à desativação de máquinas dos Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas; e (iii) à diminuição dos correspondentes Bradesco Expresso.

ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS

A soma das despesas de pessoal e administrativas no ano foi de R\$ 36.771 milhões, acréscimo de 18,5%, ou R\$ 5.733 milhões, em parte, pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre.

(R\$ MILHÕES)	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Despesas de pessoal						
Estrutural	10.476	11.186	11.983	14.378	37,2	20,0
Proventos/encargos sociais	7.798	8.282	8.834	10.612	36,1	20,1
Benefícios	2.678	2.904	3.149	3.766	40,6	19,6
Não estrutural	2.585	2.781	2.716	3.259	26,1	20,0
Participação dos Administradores e Funcionários (PLR)	1.407	1.536	1.580	1.846	31,2	16,8
Provisão para processos trabalhistas	806	793	705	771	(4,3)	9,4
Treinamentos	127	145	145	176	38,6	21,4
Custo de rescisão	245	307	286	466	90,2	62,9
Total	13.061	13.967	14.699	17.637	35,0	20,0

(R\$ MILHÕES)	2013	2014	2015	2016	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Despesas administrativas						
Serviços de terceiros	4.134	3.942	4.124	4.772	15,4	15,7
Depreciação e amortização	1.665	1.906	2.121	2.501	50,2	17,9
Processamento de dados	1.297	1.342	1.600	2.002	54,4	25,1
Comunicação	1.608	1.524	1.653	1.876	16,7	13,5
Propaganda e publicidade	793	934	1.064	1.279	61,3	20,2
Manutenção e conservação de bens	661	700	1.033	1.155	74,7	11,8
Aluguéis	830	896	942	1.102	32,8	17,0
Serviços do sistema financeiro	732	774	835	1.022	39,6	22,4
Segurança e vigilância	495	559	609	740	49,5	21,5
Transportes	832	776	642	727	(12,6)	13,2
Água, energia e gás	225	237	345	390	73,3	13,0
Materiais	310	342	336	335	8,1	(0,3)
Viagens	138	156	168	179	29,7	6,5
Outras	793	760	867	1.053	32,8	21,5
Total	14.512	14.848	16.339	19.134	31,8	17,1
Total das despesas de pessoal e administrativas	27.573	28.815	31.038	36.771	33,4	18,5

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

O IEO¹ encerrou 2016 em 39,5%, 2,0 pontos percentuais mais em relação a 2015. Caso desconsiderássemos o efeito das perdas por redução ao valor recuperável (*impairment*) de ativos financeiros (anteriormente marcados no patrimônio líquido), realizadas no quarto trimestre, no valor de R\$ 1.264 milhões, o indicador seria de 38,9%. Os fatores que mais contribuíram para esse desempenho foram: (i) o incremento das despesas operacionais no período, impactadas pelo efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre; sendo compensada: (ii) pelo crescimento das receitas advindas (a) da prestação de serviços, decorrentes do aumento do volume de negócios e serviços prestados e (b) da margem financeira.

O IEO no conceito ajustado ao risco, que reflete o impacto do risco associado às operações de crédito², atingiu 52,2% (51,2% desconsiderado o efeito do *impairment*), principalmente por conta do efeito do alinhamento do nível de provisionamento de operações com clientes corporativos, no primeiro semestre.

Excluindo-se os impactos da consolidação do HSBC Brasil e do *impairment* de ativos financeiros, o desempenho do IEO reflete a estratégia de crescimento sustentável, o que inclui, entre outros, (i) a disponibilidade de produtos e serviços adequados aos clientes por meio da segmentação da base e dos canais digitais, (ii) a otimização dos pontos de atendimento e (iii) o controle contínuo das despesas opera-

1. IEO = (despesas de pessoal - PLR + despesas administrativas)/(margem financeira + receita de prestação de serviços + resultado de seguros + resultados de participações em coligadas + outras receitas operacionais - outras despesas operacionais).

2. Considera a inclusão da despesa de Provisão para Devedores Duvidosos (PDD), ajustada pelos descontos concedidos, pela recuperação de crédito e pelo resultado com alienação de bens não de uso, entre outros.

cionais, decorrente das ações do Comitê de Eficiência e dos investimentos em Tecnologia da Informação, que somaram R\$ 6,595 bilhões no ano.

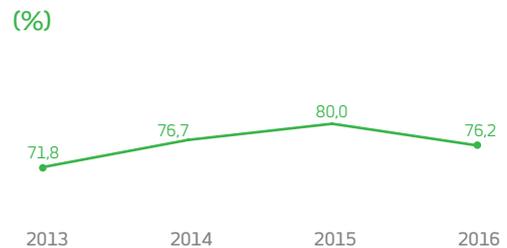


1. Considera a inclusão da despesa de Provisão para Devedores Duvidosos (PDD), ajustada pelos descontos concedidos, pela recuperação de crédito e pelo resultado com alienação de bens não de uso, entre outros.
2. IEO = (despesas de pessoal - PLR + despesas administrativas)/(margem financeira + receita de prestação de serviços + resultado de seguros + resultados de participações em coligadas + outras receitas operacionais - outras despesas operacionais).

ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL

O indicador* foi de 76,2% no fim de 2016, impactado, em parte, pelo incremento das despesas operacionais decorrentes do efeito da consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre. Todavia, a manutenção desse indicador em patamares elevados é originada, essencialmente, pelos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo (a) ações do nosso Comitê de Eficiência, (b) investimentos em Tecnologia da Informação, que somaram R\$ 6,595 bilhões no ano, e (c) ações para ampliar a oferta de produtos e serviços a toda a base de clientes.

* Receitas de prestação de serviços/despesas administrativas e de pessoal.



BALANÇO PATRIMONIAL AJUSTADO

Os ativos totais registraram saldo de R\$ 1,294 trilhão, crescimento de 19,8% em relação a dezembro de 2015.

O patrimônio líquido somou R\$ 100,442 bilhões, 13,0% mais do que o do ano anterior.

(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Ativo						
Circulante e realizável a longo prazo	892.495	1.016.970	1.059.768	1.262.273	41,4	19,1
Disponibilidades	12.196	14.646	17.457	14.697	20,5	(15,8)
Aplicações interfinanceiras de liquidez	135.456	202.412	140.457	177.685	31,2	26,5
TVM e instrumentos financeiros derivativos	313.327	346.358	407.584	549.873	75,5	34,9
Relações Interfinanceiras e Interdependências	56.995	52.004	55.728	59.007	3,5	5,9
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	296.629	318.233	333.854	347.489	17,1	4,1
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)*	(21.349)	(22.724)	(28.805)	(37.653)	76,4	30,7
Outros créditos, valores e bens	99.241	106.041	133.493	151.175	52,3	13,2
Ativo permanente	15.644	15.070	19.987	31.286	100,0	56,5
Investimentos	1.830	1.712	1.587	1.778	(2,8)	12,0
Imobilizado de uso e de arrendamento	4.668	4.887	5.772	7.965	70,6	38,0
Intangível	9.146	8.471	12.628	21.543	135,5	70,6
Total	908.139	1.032.040	1.079.755	1.293.559	42,4	19,8

(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Passivo						
Circulante e exigível a longo prazo	835.917	949.846	988.833	1.191.094	42,5	20,5
Depósitos	218.063	211.612	195.760	234.214	7,4	19,6
Captações no mercado aberto	256.279	320.194	279.726	349.070	36,2	24,8
Recursos de emissão de títulos	57.654	84.825	109.547	150.807	161,6	37,7
Relações interfinanceiras e interdependências	6.864	5.958	6.384	7.089	3,3	11,0
Obrigações por empréstimos e repasses	56.095	58.998	70.338	58.197	3,7	(17,3)
Instrumentos financeiros derivativos	1.808	3.282	13.785	12.398	585,7	(10,1)
Provisões de seguros, previdência e capitalização	136.229	153.267	177.835	223.342	63,9	25,6
Outras obrigações	102.925	111.710	135.458	155.977	51,5	15,1
Resultados de exercícios futuros	677	293	529	477	(29,5)	(9,8)
Participação minoritária nas controladas	605	393	1.486	1.546	155,5	4,0
Patrimônio líquido	70.940	81.508	88.907	100.442	41,6	13,0
Total	908.139	1.032.040	1.079.755	1.293.559	42,4	19,8

* Incluindo a provisão para garantias prestadas, em dezembro de 2016, a provisão para devedores duvidosos totalizou R\$ 40.714 milhões, a qual compõe o conceito de PDD excedente.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16
Saldo Inicial	70.047	70.940	81.508	88.907
Aquisição de ações em tesouraria	(72)	(29)	(133)	(10)
Ajustes de avaliação patrimonial	(6.969)	563	(3.623)	3.437
Lucro líquido	12.011	15.089	17.190	15.084
Destinações:				
- Juros sobre o capital próprios pagos e/ou provisionados	(3.224)	(3.595)	(5.123)	(6.976)
- Dividendos pagos e/ou provisionados	(854)	(1.460)	(912)	-
Saldo final	70.940	81.508	88.907	100.442

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA CONSOLIDADO

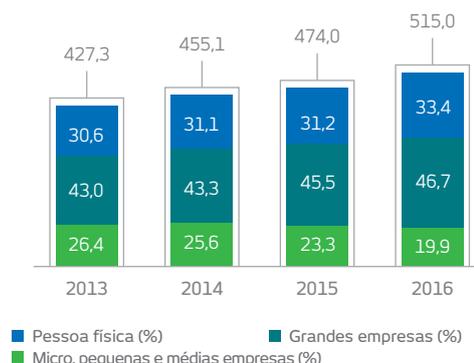
(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16*
Fluxo de caixa das atividades operacionais	104.243	110.463	(29.044)	52.664
Fluxo de caixa das atividades de investimentos	(30.561)	(19.137)	(38.749)	(13.954)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento	(3.412)	(4.340)	10.400	(4.720)
Aumento/(redução) líquida, de caixa e equivalentes de caixa	70.270	86.986	(57.393)	33.990
Caixa e equivalentes de caixa – início do período	47.555	117.825	204.812	147.419
Caixa e equivalentes de caixa – fim do período	117.825	204.812	147.419	181.409

* Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 5 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2016.

CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA*

Ao fim do exercício, nossa carteira de crédito expandida totalizou R\$ 515,0 bilhões, evolução de 8,6% em relação ao ano anterior, considerando a consolidação do HSBC Brasil, ocorrida a partir do terceiro trimestre, sendo que as Pessoas Jurídicas registraram crescimento de 5,1%, impactadas pelo segmento de Grandes Empresas, e os créditos destinados às Pessoas Físicas cresceram 16,4%. Os produtos que apresentaram maior crescimento nos últimos 12 meses para as Pessoas Físicas foram: (i) financiamento imobiliário; e (ii) cartão de crédito. Para as Pessoas Jurídicas, os destaques foram: (i) operações com risco de crédito – carteira comercial (debêntures e notas promissórias); e (ii) financiamento à exportação.

(R\$ BILHÕES,
EXCETO QUANDO INDICADO)



* Além da carteira de crédito – conceito Bacen, inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para fundos de investimentos em direitos creditórios, certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural.

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

(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Pessoa física						
Crédito pessoal consignado	26.786	29.619	34.565	38.804	44,9	12,3
Cartão de crédito	23.915	26.233	28.592	35.622	49,0	24,6
Financiamento imobiliário	13.602	17.919	22.781	32.298	137,5	41,8
CDC/leasing de veículos	27.251	24.858	21.689	19.952	(26,8)	(8,0)
Crédito pessoal	16.476	16.354	15.201	18.437	11,9	21,3
Crédito rural	8.393	10.300	8.215	7.887	(6,0)	(4,0)
Repasses BNDES/Finame	6.803	7.334	7.029	6.685	(1,7)	(4,9)
Cheque especial	3.313	3.666	3.905	4.509	36,1	15,5
Avais e fianças	187	458	707	644	244,4	(9,0)
Outros	4.025	4.693	5.065	7.208	79,1	42,3
Total	130.750	141.432	147.749	172.045	31,6	16,4

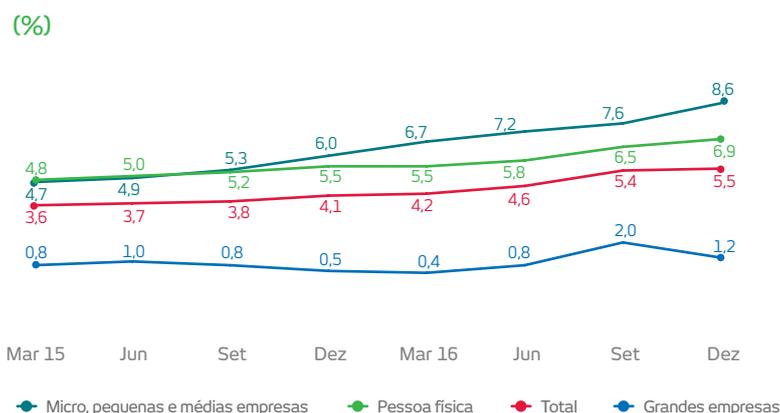
(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Pessoa jurídica						
Capital de giro	45.599	45.004	42.432	45.943	0,8	8,3
Operações no exterior	32.003	36.119	48.453	37.250	16,4	(23,1)
Financiamento à exportação	15.366	15.839	23.158	27.829	81,1	20,2
Repasses BNDES/Finame	33.740	34.835	31.129	29.261	(13,3)	(6,0)
Financiamento imobiliário	15.870	23.560	26.508	29.466	85,7	11,2
Conta garantida	10.410	10.462	9.794	8.606	(17,3)	(12,1)
CDC/leasing	13.008	12.388	9.666	8.091	(37,8)	(16,3)
Crédito rural	5.258	6.657	5.404	6.531	24,2	20,9
Avais e fianças	67.399	71.611	69.176	78.304	16,2	13,2
Operações com risco de crédito – carteira comercial*	33.104	33.185	34.319	41.605	25,7	21,2
Outros	24.765	24.035	26.238	30.061	21,4	14,6
Total	296.523	313.695	326.278	342.945	15,7	5,1

* Inclui operações de debêntures e notas promissórias.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA > 90 DIAS*

O indicador, que compreende o saldo das operações com atrasos superiores a 90 dias, **apresentou crescimento em 2016, refletindo a baixa demanda por crédito e a intensificação da desaceleração da atividade econômica, que tem impactado a capacidade de pagamentos, principalmente das empresas. Contudo, destaca-se a melhora da inadimplência do segmento de grandes empresas no último trimestre, que passou de 2,0% para 1,2%.**

Também no último trimestre, foram realizadas cessões de créditos sem retenção de riscos e benefícios, já baixados para prejuízo, no montante de R\$ 2,0 bilhões, o que não alterou os índices de inadimplência do período nem impactou de forma relevante o resultado.

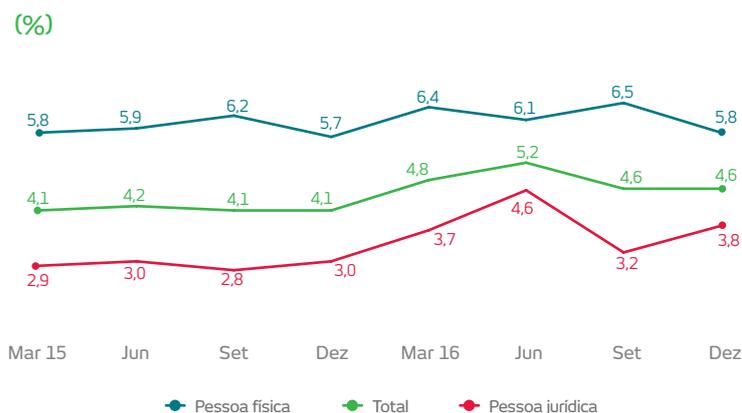


* Conceito definido pelo Bacen.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS*

No último trimestre de 2016, a inadimplência de curto prazo, que envolve operações vencidas de 15 a 90 dias, apresentou aumento devido ao fato de um cliente do segmento de Grandes Empresas, integralmente provisionado, ter migrado de faixa de atraso.

Destaca-se a melhora desse indicador no segmento de Pessoas Físicas, que apresentou redução de 0,7 ponto percentual no mesmo período.



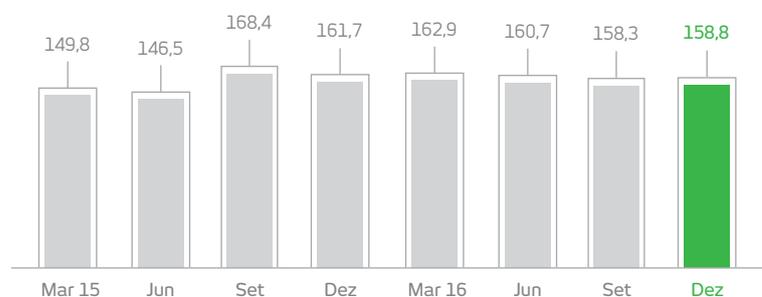
* Conceito definido pelo Bacen.

ÍNDICES DE COBERTURA ACIMA DE 60 E 90 DIAS^{1,2}

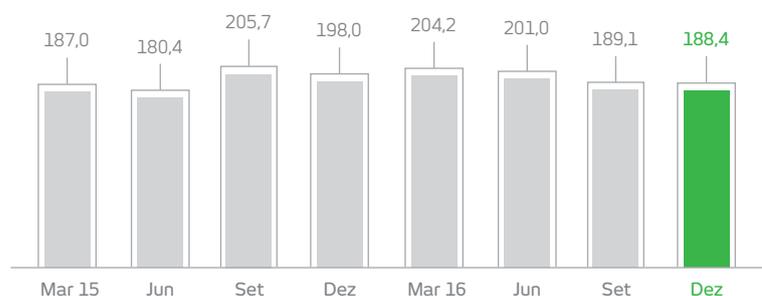
Os gráficos ao lado apresentam o comportamento dos índices de cobertura da provisão para devedores duvidosos em relação aos créditos com atrasos superiores a 60 e 90 dias, considerando o HSBC Brasil, a partir de julho. Em dezembro, os índices apresentaram níveis bastante confortáveis, atingindo 158,8% e 188,4% de cobertura, respectivamente.

Esse indicador reflete a consistência e a robustez das políticas e dos processos de concessão de crédito, bem como a qualidade das garantias obtidas. Temos um nível de cobertura maior do que o exigido pelos órgãos reguladores, o que contribui para assegurar a perenidade do negócio. Além da provisão para devedores duvidosos, requerida pelo Bacen, possuímos provisão excedente de R\$ 7,5 bilhões para suportar eventuais cenários adversos e outras operações/compromissos com risco de crédito.

ÍNDICE DE COBERTURA ACIMA DE 60 DIAS (%)



ÍNDICE DE COBERTURA ACIMA DE 90 DIAS (%)



1. Conceito definido pelo Bacen.

2. Inclui provisão para garantias prestadas, englobando avais, fianças, cartas de crédito e *standby letter of credit*, a qual compõe o conceito de PDD excedente.

RECURSOS CAPTADOS E ADMINISTRADOS

Os recursos captados e administrados somaram R\$ 1,905 trilhão, variação de R\$ 394.516 milhões, ou 26,1%, em relação a 2015, justificada principalmente pelo aumento: (i) dos recursos administrados em moeda nacional, no valor de R\$ 206.204 milhões; (ii) das captações no mercado aberto, no valor de R\$ 69.344 milhões; (iii) das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização, no valor de R\$ 45.507 milhões; e (iv) das receitas de emissões de títulos, no valor de R\$ 41.474 milhões.

Apresentamos baixa dependência de recursos interbancários e linhas externas em razão de sua eficiente obtenção de recursos com os clientes no mercado interno. Essa eficiência resulta: i) da posição de destaque de seus pontos de atendimento; (ii) da ampla diversidade de produtos oferecidos; e (iii) da confiança do mercado na nossa marca.

(R\$ MILHÕES)	Dez./13	Dez./14	Dez./15	Dez./16	Variação (%)	
					2016 x 2013	2016 x 2015
Captados	824.692	937.369	960.113	1.148.424	39,3	19,6
Depósitos	218.063	211.612	195.760	234.214	7,4	19,6
Captações no mercado aberto	256.279	320.194	279.726	349.070	36,2	24,8
Recursos de aceites e emissão de títulos	54.592	82.335	106.275	147.749	170,6	39,0
Obrigações por empréstimos e repasses	56.095	58.998	70.338	58.197	3,7	(17,3)
Dívidas subordinadas	35.885	35.822	50.283	52.611	46,6	4,6
Securitização de fluxos financeiros futuros	3.062	2.490	3.272	3.058	(0,1)	(6,5)
Capital de giro próprio/administrado*	55.901	66.831	70.406	70.702	26,5	0,4
Cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados	815	435	601	732	(10,2)	21,8
Carteira de câmbio	7.771	5.385	5.617	8.749	12,6	55,8
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	136.229	153.267	177.835	223.342	63,9	25,6
Administrados em moeda nacional	435.364	488.730	550.284	756.488	73,8	37,5
Total	1.260.056	1.426.099	1.510.396	1.904.912	51,2	26,1

* Patrimônio Líquido Administrado (-) Ativo Permanente.

PERSPECTIVAS PARA 2017

O quadro a seguir apresenta projeções prospectivas, sujeitas a riscos e incertezas, pois foram baseadas em expectativas e premissas da Administração e em informações disponíveis no mercado até 2 de fevereiro de 2017, data da divulgação dos resultados relativos a 2016, estando passíveis de alterações no decorrer do exercício de 2017. Para mais informações, os interessados podem consultar a *press release* do Relatório de Análise Econômica e Financeira, divulgado trimestralmente e disponível em nosso *website* de Relações com Investidores (www.bradescori.com.br – seção Relatórios e Planilhas – Informações Financeiras).

	Pro forma*	Publicado
Carteira de crédito expandida	1 a 5%	1 a 5%
Margem financeira de juros	-4 a 0%	3 a 7%
Prestação de serviços	7 a 11%	12 a 16%
Despesas operacionais (despesas administrativas e de pessoal)	-1 a 3%	10 a 14%
Prêmios de seguros	4 a 8%	6 a 10%
Despesas de PDD (inclui as receitas com recuperação de crédito)	R\$ 21,0 bi a R\$ 24,0 bi	R\$ 21,0 bi a R\$ 24,0 bi

* Inclui a incorporação do HSBC Brasil durante todo o período de análise para favorecer a comparabilidade.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

GRI G4-32

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS				
CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	Página	Assegurado	Pacto Global	ODS
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	2 e 3	✓		
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	180	✓		
G4-4	10 11 e 25	✓		
G4-5	180	✓		
G4-6	Anexo GRI – 140	✓		
G4-7	180	✓		
G4-8	17 e 23 25	✓		
G4-9	115 a 117	✓		
G4-10	116; Anexo GRI – 140 e 141	✓	6	8
G4-11	Anexo GRI – 141	✓	3	8
G4-12	71	✓		
G4-13	90	✓		
G4-14	53	✓		
G4-15	57	✓		
G4-16	Anexo GRI – 141	✓		
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	Anexo GRI – 141	✓		
G4-18	4 e Anexo GRI – 142	✓		
G4-19	Anexo GRI – 142 e 143	✓		
G4-20	Anexo GRI – 142 e 143	✓		
G4-21	Anexo GRI – 142 e 143	✓		
G4-22	Anexo GRI – 144	✓		
G4-23	Anexo GRI – 144	✓		
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
G4-24	Anexo GRI – 144	✓		
G4-25	Anexo GRI – 144	✓		

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS				
CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	Página	Assegurado	Pacto Global	ODS
G4-26	4 e Anexo GRI – 144	✓		
G4-27	7 e Anexo GRI – 144	✓		
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	Anexo GRI – 144	✓		
G4-29	Anexo GRI – 144	✓		
G4-30	Anexo GRI – 144	✓		
G4-31	180	✓		
G4-32	132 e Anexo GRI – 144	✓		
G4-33	178	✓		
GOVERNANÇA				
G4-34	33	✓		
G4-35	51	✓		
G4-36	51			
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	24	✓	10	16
G4-57	30		10	16
G4-58	49		10	16

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
ASPECTOS MATERIAIS	DMA E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
CATEGORIA: ECONÔMICA						
Desempenho econômico	G4-DMA	113				
		114		✓		
	EC1	115 a 117 e 119		✓		2 5 7 8 9
	EC2	54, 55 e 68 56 e 60		✓	7	13
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	93, 95 e Anexo GRI – 145		✓		
	EC8	93 e 95 94, 96 e 97		✓		1 2 3 8 10 17
Práticas de compra	G4-DMA	49 e 71				
	EC9	Anexo GRI – 146		✓		12
CATEGORIA: AMBIENTAL						
Materiais	G4-DMA	Anexo GRI – 146				
	EN1	Anexo GRI – 146		✓	7 8	8 12
Energia	G4-DMA	Anexo GRI – 146		✓		
	EN3	Anexo GRI – 147		✓	7 8	7 8 12 13

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS						
ASPECTOS MATERIAIS	DMA E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
Água	G4-DMA	Anexo GRI – 147		✓		
	EN8	Anexo GRI – 147		✓	7 8	6
Emissões	G4-DMA	Anexo GRI – 147				
	EN15	Anexo GRI – 148			7 8	3 12 13 14 15
	EN16	Anexo GRI – 148			7 8	3 12 13 14 15
	EN17	Anexo GRI – 148			7 8	3 12 13 14 15
	EN18	Anexo GRI – 148			8	13 14 15
	EN19	Anexo GRI – 148			8 9	13 14 15
	EN20	Anexo GRI – 148			7 8	3 12
	EN21	Anexo GRI – 148			7 8	3 12 14 15
	Efluentes e resíduos	G4-DMA	Anexo GRI – 148			
EN23		Anexo GRI – 148		✓	8	3 6 12
Conformidade	G4-DMA	58				
	EN29	Anexo GRI – 149		✓	8	16
Transporte	G4-DMA	Anexo GRI – 149				
	EN30	Anexo GRI – 149			8	11 12 13
Geral	G4-DMA	58				
	EN31	Anexo GRI – 149		✓	7 8 9	7 9 12 13 14 15 17
	G4-DMA	Anexo GRI – 150				
Avaliação ambiental de fornecedores	EN32	Anexo GRI – 150		✓	8	
	EN33	Anexo GRI – 150	Atualmente não disponível. Falta informar o percentual de fornecedores e quais melhorias foram acordadas. Falta informar o percentual de fornecedores e a razão do encerramento do relacionamento. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.	✓	8	
CATEGORIA: SOCIAL						
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE						
Emprego	G4-DMA	75, 77 e 79				
	LA1	Anexo GRI – 151		✓	6	5 8
	LA2	Anexo GRI – 151		✓		8
	LA3	Anexo GRI – 151 e 152		✓	6	5 8

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	DMA E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
Treinamento e educação	G4-DMA	60, 73 e 77				
		79		✓		
	LA9	Anexo GRI – 152		✓	6	4 5 8
	LA10	75		✓		8
	LA11	75 e Anexo GRI – 153		✓	6	5 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	G4-DMA	Anexo GRI – 153				
	LA12	Anexo GRI – 153 e 154		✓	6	5 8
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens	G4-DMA	Anexo GRI – 154				
	LA13	Anexo GRI – 155		✓	6	5 8 10
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA	Anexo GRI – 155				
	LA14	Anexo GRI – 155		✓		5 8 16
	LA15	Anexo GRI – 156		✓		5 8 16
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	G4-DMA	Anexo GRI – 156				
	LA16	Anexo GRI – 157		✓		16
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS						
Investimentos	G4-DMA	49, 52 e 53				
		53	Atualmente não disponível. O percentual de contratos significativos de financiamento que passou por análise de risco socioambiental não se encontra disponível; no entanto, estamos trabalhando para que seja possível disponibilizar essa informação no médio prazo.	✓	2	
	HR1	Anexo GRI – 157				
	HR2	Anexo GRI – 157		✓	1	
Não discriminação	G4-DMA	49 e 56				
	HR3	49			6	5 8 16
Liberdade de associação e negociação coletiva	G4-DMA	Anexo GRI – 157				
	HR4	72			3	8
Trabalho infantil	G4-DMA	49 e 71				
	HR5	Anexo GRI – 157		✓	5	8 16
Trabalho forçado ou análogo ao escravo	G4-DMA	49 e 71				
	HR6	Anexo GRI – 158		✓	4	8

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	DMA E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
Avaliação	G4-DMA	49, 56 e Anexo GRI – 158				
	HR9	Anexo GRI – 158		✓	1	
Avaliação de fornecedores em direitos humanos	G4-DMA	Anexo GRI – 158				
	HR10	Anexo GRI – 159		✓	2	
	HR11	Anexo GRI – 160	Atualmente não disponível. Faltam os principais motivos de exclusão de fornecedores e o percentual de exclusão. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.	✓	2	
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos	G4-DMA	56 e Anexo GRI – 160		✓		
	HR12	Anexo GRI – 161		✓	1	16

SUBCATEGORIA: SOCIEDADE

	G4-DMA	30 e 31				
	SO3	30			10	16
Combate a corrupção	SO4	Anexo GRI – 161	Atualmente não disponível. Falta discriminação do número total e percentual de parceiros comerciais treinados e comunicados. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.	✓	10	16
Políticas públicas	G4-DMA	Anexo GRI – 161				
	SO6	Anexo GRI – 161			10	16
Conformidade	G4-DMA	30				
	SO8	Anexo GRI – 161		✓		16
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA	Anexo GRI – 161				
	SO9	Anexo GRI – 162		✓		
	SO10	Anexo GRI – 162		✓		

SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Saúde e segurança do cliente	G4-DMA	Anexo GRI – 162	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR1	Anexo GRI – 162	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR2	Anexo GRI – 162	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			16

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

ASPECTOS MATERIAIS	DMA E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	13, 96 e 97	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.	✓		
	PR3	Anexo GRI – 163	Atualmente não disponível. Falta relatar o percentual de categorias de produtos ou serviços significativas cobertas e avaliadas pela conformidade com os procedimentos da organização. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR4	91	Atualmente não disponível. Falta discriminar por: casos de não conformidade com regulamentos que resultaram na aplicação de multa ou penalidade, casos de não conformidade com regulamentos que resultaram em advertência e casos de não conformidade com códigos voluntários. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR5	90		✓		
Comunicação de marketing	G4-DMA	Anexo GRI – 163	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR6	Anexo GRI – 163	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
	PR7	Anexo GRI – 163	Atualmente não disponível. Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
Privacidade do cliente	G4-DMA	Anexo GRI – 163				
	PR8	Anexo GRI – 164		✓		16
Conformidade	G4-DMA	Anexo GRI – 164				
	PR9	Anexo GRI – 164		✓		16

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS

ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÃO SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	Página	Omissões	Assegurado	Pacto Global	ODS
Portfólio de produtos	G4-DMA	49, 52, 53 e Anexo GRI – 165			7	1 8 9
	FS6	53 e Anexo GRI – 166		✓		1 8 9
	FS7	Anexo GRI – 167 a 171	Restrições de confidencialidade. Não divulgamos a proporção para cada linha de negócio em relação ao total pois é estratégica.	✓	6	
	FS8	Anexo GRI – 168 e 169	Restrições de confidencialidade. Não divulgamos a proporção para cada linha de negócio em relação ao total pois é estratégica.	✓	6	
Auditoria	G4-DMA	Anexo GRI – 171				
	G4-DMA	Anexo GRI – 171				10
	FS10	Anexo GRI – 172		✓		10
Controle acionário ativo	FS11	Anexo GRI – 172	Atualmente não disponível. Faltam os percentuais de ativos avaliados como positivo, negativo e ambos. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.			
Comunidades locais	G4-DMA	Anexo GRI – 172				1 8 10
	FS13	Anexo GRI – 173	Restrições de confidencialidade. Não divulgamos a proporção para cada linha de negócio em relação ao total pois é estratégica.	✓	7 8	1 8 10
	FS14	Anexo GRI – 174 a 176		✓	8	10
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	Anexo GRI – 176 a 177			8 9	1 8 10



Anexo GRI G4

Este Anexo complementa nosso Relatório Integrado 2016. Utilize o Sumário de Conteúdo GRI G4 como guia para saber onde encontrar os indicadores que relatamos. Decidimos incluir alguns deles neste anexo para podermos apresentar informações mais detalhadas aos nossos públicos estratégicos.

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

GRI G4-6 | Países onde estão as principais unidades de operação ou as mais relevantes para os aspectos da sustentabilidade do relatório

Atuamos principalmente no Brasil. Nas 14 localidades no exterior disponibilizamos ampla linha de produtos e serviços, por meio das unidades do Banco Bradesco em Nova York e Grand Cayman, do Bradesco *Securities* em Londres, Hong Kong e Nova York, do Banco Bradesco Europa em Luxemburgo e Londres, do Banco Bradesco Argentina em Buenos Aires e da Bradescard no México. Fonte: Relatório de análise econômica e financeira 4T16, páginas 7 e 89.

GRI G4-10 | Perfil dos empregados

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRADORES POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO ¹				
	2014	2015	2016	
			Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	137	132	148	10
Superintendência	147	153	145	23
Gerência	10.419	10.115	10.564	5.632
Supervisão/Administração	55.774	55.591	25.740	30.421
Operacional	29.180	27.002	15.937	19.059
Aprendiz	-	-	442	830
Subtotal	-	-	52.828	55.965
Terceiros	11.718	11.858		14.908
Total²	95.520	92.861		108.793

1. No total de funcionários não são considerados os membros do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária e Terceiros.

2. Em 2016, inclui 21.016 funcionários do HSBC Brasil.

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO E FAIXA ETÁRIA			
IDADE	2015	2016	
		Homem	Mulher
Menor que 30 anos	44.094	20.514	22.103
Entre 30 e 50 anos	40.695	25.590	29.904
Maior que 50 anos	8.072	6.724	3.958
Subtotal		52.828	55.965
Total	92.861		108.793

GRI G4-10 | Perfil dos empregados

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS POR GÊNERO, TIPO DE CONTRATO E REGIÃO					
REGIÃO	2015	2016			
		Funcionários em contratos por tempo indeterminado		Funcionários em contratos por tempo determinado (aprendizes)	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher
Norte	3.345	2.051	1.624	13	33
Nordeste	12.326	6.801	6.119	69	108
Centro-Oeste	4.435	2.943	2.525	5	27
Sudeste	63.840	32.113	36.394	329	617
Sul	8.673	8.323	8.360	26	45
Exterior	242	155	113	0	0
Total	92.861	52.386	55.135	442	830

GRI G4-11 | Percentual de empregados cobertos por acordos de negociação coletiva

Todos os nossos funcionários têm liberdade de associação e estão cobertos por Convenção Coletiva de Trabalho. Além de garantir os direitos de associação, sindicalização e negociação coletiva, reconhecemos as sugestões dos profissionais para a melhoria dos processos internos.

GRI G4-16 | Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais

Somos representantes da Comissão de *Compliance* da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

CONTRIBUIÇÕES ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS/PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES 2016

FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), FENASAÚDE (Federação Nacional de Saúde Suplemente), ABECS (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), ABECIP (Associação Brasileira de Entidades de Crédito Imobiliário) e FENSEG (Federação Nacional de Seguros Gerais), totalizando um valor de R\$ 20.957.390,18.

CONTRIBUIÇÕES TOTAIS

Associações Comerciais, Câmaras de Comércio, Embaixadas, Campanhas eleitorais¹, entre outras:

2013	2014	2015	2016
16.615.849,45	125.272.462,03	17.552.841,40	22.620.223,85 ²

1. Ver GRI G4-DMA Políticas públicas.

2. Valor total: contempla as 5 principais reportadas e outras contribuições.

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

GRI G4-17 | Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório

Nossas demonstrações contábeis consolidadas abrangem as demonstrações contábeis do Banco Bradesco, suas agências no exterior, empresas controladas no País e no exterior, Entidades de Propósito Específico (EPE) e os fundos de investimento nos quais as empresas da Organização são as principais beneficiárias ou detentoras das principais obrigações, conforme estabelecido pelo Pronunciamento Técnico CPC 36 (R3), no item "Controle". Fonte: Relatório de análise econômica e financeira 4T16. Nota explicativa 2 das Demonstrações Contábeis Consolidadas, página 112.

GRI G4-18 | Processo adotado para definir o conteúdo do relatório

As partes interessadas, que de alguma forma estão relacionadas ou podem ser impactadas pela atividade da Organização, também estão identificadas ao longo do Relatório pelas legendas abaixo:

CL CLIENTES	F FORNECEDORES	OPB OPERAÇÕES DO BRADESCO
PI PÚBLICO INTERNO	G GOVERNO (ÓRGÃOS REGULADORES)	
AI ACIONISTAS E INVESTIDORES	CO COMUNIDADE/SOCIEDADE/TERCEIRO SETOR	

GRI G4-19 | Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório | G4-20 | Limite do aspecto material dentro da organização | G4-21 | Limite do aspecto material fora da organização

CAUSA IMPACTO	TEMAS RELEVANTES SUBTEMAS RELEVANTES ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS	SOFRE IMPACTO
	GESTÃO DE CAPITAL, RISCOS E OPORTUNIDADES	
F	Gestão de risco integrado e riscos emergentes Combate a corrupção e lavagem de dinheiro <i>Compliance</i> : conformidade com leis e regulamentações	F
OPB	Incorporação de aspectos socioambientais nos negócios, incluindo posicionamento sobre setores polêmicos, como armas e tabaco Mudanças climáticas Inadimplência: qualidade do crédito Estratégia fiscal	OPB
CL	Desempenho econômico Conformidade ¹	AI
G	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas	CL
CO	Avaliação em direitos humanos Não discriminação Combate a corrupção Políticas públicas Portfólio de produtos Auditoria Controle acionário ativo	CO
	RELACIONAMENTO E SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	
OPB	Qualidade no atendimento	
PI	Treinamento e educação Investimentos Conformidade ² Comunicações de marketing Rotulagem de produtos e serviços Saúde e segurança do cliente Comunidades locais	CL
	INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	
OPB	Segurança da informação: proteção de dados (bancos e cliente) CRM: inteligência da informação	CL
	Privacidade do cliente Portfólio de produtos	

1. Ambiental, Sociedade e Produto.

2. Produto.

CAUSA IMPACTO	TEMAS ANALISADOS SUBTEMAS ANALISADOS ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS	SOFRE IMPACTO
	ADAPTAÇÃO AO CONTEXTO EXTERNO	
F	Adaptação a mudanças no cenário macroeconômico (incluindo políticas monetárias, variações no poder aquisitivo, entre outras)	F OPB
G	Desempenho econômico Impactos econômicos indiretos Práticas de compra	AI CL
	PÚBLICO INTERNO	
OPB	Desenvolvimento da carreira profissional interna Atração e retenção de talentos Condições de trabalho e benefícios	OPB PI
	Mecanismos de queixa Igualdade de remuneração Emprego Treinamento e educação Diversidade e igualdade de oportunidades Rotulagem de produtos e serviços	CL CO
	GESTÃO DE FORNECEDORES	
F	<i>Compliance</i> legal e direitos humanos Desenvolvimento de fornecedores para adoção das melhores práticas de gestão e inclusão de critérios socioambientais de homologação e seleção	F OPB
	Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas Avaliação ambiental de fornecedores Trabalho forçado e infantil Avaliação de fornecedores em direitos humanos Mecanismos de queixas em direitos humanos Liberdade de associação e negociação coletiva Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	AI CO
	INCLUSÃO FINANCEIRA	
OPB	Educação financeira	OPB CL
	Comunidades locais Rotulagem de produtos e serviços	CO

GRI G4-22 | Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores

Efetuamos a integração das operações do HSBC Brasil, portanto, alterações em relação aos anos anteriores, como dados do ano-base e métodos de medição, acompanham as informações atualizadas nos respectivos capítulos ou tabelas específicas.

GRI G4-23 | Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores

Não houve.

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI G4-24 | Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização

Possuímos seis públicos prioritários: clientes, público interno, acionistas e investidores, fornecedores, governo (órgãos reguladores) e comunidade/sociedade/terceiro setor.

GRI G4-25 | Base usada para a identificação e a seleção de stakeholders para engajamento

Definimos nossos públicos prioritários levando em consideração se exercem ou sofrem influência dos nossos negócios e atividades.

GRI G4-26 | Abordagem e frequência de engajamento de stakeholders

O engajamento dos públicos prioritários é realizado por meio de diferentes formas, conforme descrito na Norma de Engajamento de Partes Interessadas:

- **Consulta:** qualquer forma de consulta aos públicos de interesse com o objetivo de entender o seu ponto de vista e quais são suas demandas relacionadas ao desempenho da Organização.
- **Diálogo:** permite a troca de informações, atendimento e resposta para cada demanda encaminhada.
- **Colaboração:** envolve a formalização de algum apoio ou o desenvolvimento de uma atividade ou projeto de interesse comum. As colaborações envolvem a divisão de responsabilidades.

- **Empoderamento:** contempla iniciativas em que o *stakeholder* é responsável por parte do processo de tomada de decisão e está presente de forma sistêmica.

As iniciativas de engajamento são conduzidas pelos diversos departamentos e empresas ligadas. No âmbito institucional, está sendo trabalhada a melhoria do processo de engajamento de partes interessadas para contemplar indicadores, gestão e governança.

Houve revisão dos temas relevantes para relato.

GRI G4-27 | Principais tópicos e preocupações levantadas durante o engajamento, por grupo de stakeholders

No âmbito institucional, continuamos trabalhando nos indicadores globais referentes às iniciativas internas de engajamento de partes interessadas.

Para o relato, ver Temas Priorizados.

PERFIL DO RELATÓRIO

GRI G4-28 | Período coberto pelo relatório

Nosso Relatório Integrado cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

GRI G4-29 | Data do relatório mais recente

14 de março de 2016.

GRI G4-30 | Ciclo de emissão do relatório

Anual.

GRI G4-32 | Opção "de acordo" (essencial ou abrangente) escolhida pela organização

Opção "de acordo" Essencial. Verificação externa, página 176 do Relatório Integrado 2016.

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

GRI G4-DMA IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

Temos como compromisso contribuir com o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, incentivando o conceito de cidadania e impulsionando o desenvolvimento local. Com pelo menos uma agência, um posto de atendimento ou um correspondente bancário em cada município brasileiro, oferecemos produtos e serviços, além de orientações e conceitos de responsabilidade em relação a finanças, orçamento sustentável e mudanças de atitude na maneira de lidar com o dinheiro. Mantemos ainda parceria com as embarcações Voyager III e Voyager V, que percorrem, cada, um trajeto de 1.600 quilômetros entre as regiões de Manaus e Tabatinga, no Estado do Amazonas, em 15 dias (ida e volta), atendendo 11 municípios e 50 comunidades – uma população de 250 mil pessoas, – em sua maioria indígenas que anteriormente não tinham acesso a serviços financeiros. Além disso, mantemos outros três postos em comunidades atendidas pelos programas da Fundação Amazonas Sustentável (FAS).

Nossos usuários dispõem ainda de canais digitais que, cada vez melhores e com interfaces mais amigáveis e simples, são essenciais no relacionamento. Além disso, nossos clientes que acessam a conta pelo celular não têm seu pacote de dados tarifados graças a um acordo feito por nós com as principais operadoras de telefonia do Brasil.

Por meio da Bradesco Auto/RE, temos a missão de proteger o patrimônio de nossos segurados com produtos e serviços de qualidade, ágeis e inovadores. Assim, afetamos diversos atores positivamente dentro da cadeia de valor da operação de seguros patrimoniais, incluindo profissionais e pequenos empresários

dos setores de inspeção de riscos, regulação de sinistros, atendimentos emergenciais, corretagem de seguros, etc.

Já com a Bradesco Saúde, geramos impactos positivos à produtividade das organizações clientes ao garantir acesso à rede privada de assistência à saúde em âmbito nacional e ao oferecer os programas de promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças. Além disso, promovemos indiretamente a geração de empregos na cadeia de fornecedores por meio do pagamento de sinistros à cadeia de valor da saúde suplementar.

EXTERNALIDADES

O sistema financeiro tem um importante papel na economia constituindo-se como grande agente propulsor do PIB. O crédito bancário, ao permitir a antecipação do consumo e do investimento, gera impactos positivos sobre a demanda agregada. Importante mencionar que as instituições financeiras são grandes contribuintes da Receita Federal na geração de impostos e contribuições, colaborando assim com despesas correntes do governo.

Entendemos que o funcionamento do Banco Bradesco adiciona externalidades relevantes na economia direta e indiretamente, mas nessa primeira mensuração apuraremos apenas alguns impactos diretos. Consideramos a margem financeira como impacto direto na economia. Além disso, os salários pagos, os impostos recolhidos, os gastos com fornecedores e investimentos realizados potencialmente incrementam o Consumo, o Investimento e os Gastos do Governo.

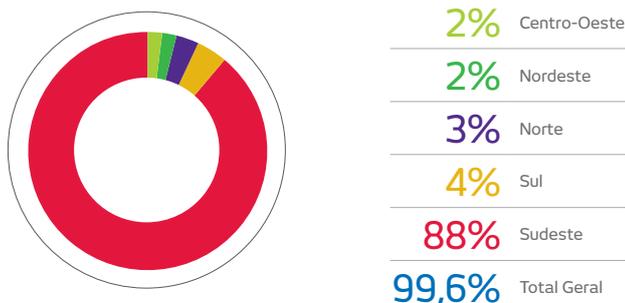
Incluimos também na mensuração, o volume concedido de crédito diretamente relacionado ao Consumo e Investimento (crédito para aquisição de bens, veículos e imobiliário e repasses do BNDES, entre outros) e adotamos esse volume como referência para os impactos dos produtos bancários no Consumo e Investimento. Evidentemente, que outras linhas de crédito poderiam ser também utilizadas para consumir ou investir e há ainda os efeitos multiplicadores do crédito bancário e dos recursos pagos em salários e impostos, mas esses efeitos não foram considerados na análise. Razão pela qual, pode-se dizer que essa é uma estimativa do impacto mínimo do funcionamento do Bradesco e dos créditos concedidos para Consumo e Investimento.

Importante dizer que o Banco Bradesco é o maior empregador privado do setor financeiro no Brasil com 108.793 funcionários em 2016 e o segundo maior empregador do setor, representando, assim, cerca de 15% de todos os empregos do segmento financeiro. Ou seja, além do impacto potencial sobre o PIB, o funcionamento do Banco Bradesco exerce também importante impacto sobre a força de trabalho e na geração de empregos.

IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DA OPERAÇÃO EM 2016 – BANCO BRADESCO S.A. (EM R\$ MILHÕES)			
	Operação – Banco Bradesco S.A.	Produtos diretamente relacionados a consumo e investimento	Total
Impacto direto (margem financeira)	62.454		
Impacto no consumo das famílias, investimentos e gastos do governo (pagamento de salários, fornecedores, investimentos e impostos)	58.662	35.076	
Total	121.116	35.076	156.192
Impacto socioeconômico como % do PIB			2,5%

Fonte: Banco Bradesco S.A.

GRI G4-EC9 | Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes



GERAÇÃO DE VALOR AOS FORNECEDORES				
	2013	2014	2015	2016
Número de contratos	2.340	2.319	2.585	3.754
Valor financeiro* (em R\$ bilhões)	12,3	12,5	13,4	16,01

* Os valores se referem ao volume *sourceable* dentro do *spend* total da Organização.

QUANTIDADE DE FORNECEDORES HOMOLOGADOS				
	2013	2014	2015	2016
	4.958	5.513	5.450	5.690

a. Gastos com fornecedores locais em 2016 (%):

b. Para o Bradesco, o termo “local” remete ao território nacional onde está situada a maioria das nossas unidades operacionais importantes, bem como a maioria dos nossos fornecedores (99,6%).

c. O Bradesco considera como unidade operacional importante: os Centros Administrativos e as Redes de Agências segregados por todas as nossas unidades federativas.

GRI G4-DMA MATERIAIS

Promovemos a gestão dos materiais utilizados de forma a controlar e evitar desperdícios, o que nos possibilita conhecer as demandas e as sazonalidades de consumo. Mantemos ainda uma plataforma de gestão de materiais denominada SOL (Suprimentos On-Line), com controle do fluxo de materiais solicitados por todas as áreas.

GRI G4-EN1 | Materiais usados por volume

- Consumo de plástico (cartão)
- Emissor Banco Bradesco Cartões S.A.
- Material PVC – volume: 27.913.380 unidades
- Material PET reciclado – volume: 47.500 unidades

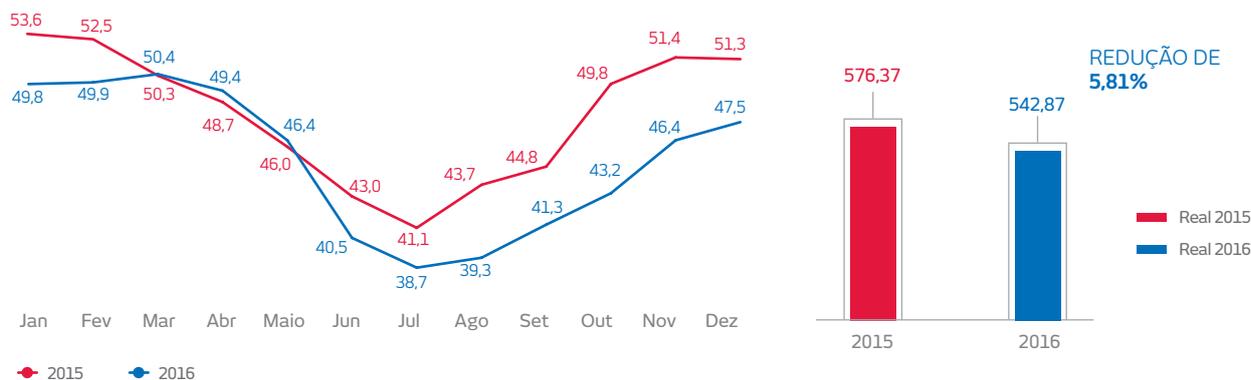
GRI G4-DMA ENERGIA

Estamos comprometidos com a redução do consumo de energia elétrica e de água em nossos departamentos, nossas empresas ligadas e rede de agências por meio do Plano Diretor de Ecoeficiência (Ciclo 2016-2018) e da ferramenta Gestão de Energia Elétrica e Água (GEA), adotada em dezembro de 2012. Assim, monitoramos nosso impacto, reduzimos custos e influenciamos as partes interessadas para, juntos, reduzirmos emissões e consumo de recursos naturais, contribuindo para as metas contra o aquecimento global.

Com acompanhamento e análise de consumo mensal de água, estabelecemos metas por localidade. Já os dados de consumo de geradores são informados pelas empresas contratadas responsáveis pela manutenção dos equipamentos. Outras ações de gestão do consumo são substituição de lâmpadas fluorescentes por LED e setorização de iluminação e de medição em alguns prédios administrativos.

Em caso de problemas relacionados à água e/ou energia, são acionadas as áreas envolvidas para solução com o suporte da área de Gestão de Energia e Água.

CONSUMO DE ENERGIA DO BRADESCO – 2016 MM kWh



GRI G4-EN3 | Consumo de energia dentro da organização

GRI G4-DMA ÁGUA

Nossa gestão de água visa à utilização responsável desse recurso para minimizar impactos socioambientais e, a partir da redução do consumo, diminuir despesas. Para isso, mantemos iniciativas com foco em ecoeficiência, como manutenções periódicas e o Plano Diretor de Ecoeficiência (Ciclo 2016-2018), por meio do qual fixamos metas de redução do consumo. Em 2016, ela implicava queda de 4,2% na utilização de água, sendo alcançada economia superior, de 7,2%, o que representa R\$ 1,5 milhão em gastos evitados.

Mantemos, desde dezembro de 2012, uma ferramenta informatizada (Sistema GEA – Gestão de Energia Elétrica e Água) que possibilita o acompanhamento e a análise do consumo mensal de água com o estabelecimento de metas mensais por localidade.

Realizamos campanhas para conscientização do consumo eficiente, como a Racionalize, que envolve ações de comunicação e educação para toda a nossa Organização e que engloba o treinamento de multiplicadores. Há ainda palestras de sensibilização em parceria com as concessionárias para minimizar o consumo.

GRI G4-EN8 | Total de retirada de água por fonte

Água retirada por fonte:

Consumo de água potável (concessionária): 1.401.238,26 m³.

Consumo de águas subterrâneas (poços): 192.569,00 m³.

Consumo de água de reúso (ETE): 74.752,00 m³.

Consumo de água pluvial (chuva): 1.046 m³.

Fazemos o controle e monitoramento através da ISO 14064. Os dados brutos de consumo de água são coletados por meio das contas de consumo de nossas instalações, em todo o território nacional, e gerenciados por meio da ferramenta Gestão de Energia Elétrica e Água (GEA), implantada em dezembro de 2012. A gestão do fluxo dessas contas e a análise dos dados são realizadas por uma empresa especializada, permitindo o acompanhamento mensal do desempenho da Organização.

GRI G4-DMA EMISSÕES

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

Para nós, ecoeficiência é parte da gestão estratégica, que vincula o desempenho ambiental com o financeiro por meio da otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de recursos naturais e materiais. Acreditamos na importância de monitorar nosso impacto e de influenciar as partes interessadas, para juntos reduzirmos emissões e contribuir para o alcance das metas de combate ao aquecimento global. Nesse sentido, mantemos o Programa Gestão da Ecoeficiência.

GRI G4-EN15 | Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN16 | Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN17 | Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN18 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN19 | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN20 | Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-EN21 | Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

GRI G4-DMA EFLUENTES E RESÍDUOS

Nossa gestão de efluentes e de consumo de materiais e resíduos visa minimizar impactos socioambientais e diminuir despesas. Por meio de nosso Plano Diretor de Ecoeficiência (Ciclo 2016-2018), que contempla um Plano de Gestão de Resíduos Sólidos Corporativo, endereçamos iniciativas com vistas a promover o aumento da produção da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) no Núcleo Cidade de Deus e a reduzir o volume de resíduos (incluindo os tecnológicos) destinados a aterros. Em 2016, tratamos em nossa ETE um volume de 74.700 m³, o que representou em torno de 25% do consumo total de água da Cidade de Deus.

Dos resíduos sólidos que geramos, cerca de 70% são destinados para aterros, principalmente os comuns (orgânicos, papel e plástico). A quantificação desses resíduos é feita de duas maneiras: por pesagem, nos prédios administrativos que possuem balança; e por estimativa, a partir de amostragem, nas agências e nos prédios administrativos que não possuem balança. Em nosso cálculo atual, consideramos apenas os resíduos destinados a aterro sanitário, visto que os que fazem parte da coleta são reciclados, doados ou retornam ao fornecedor (logística reversa) como parte de acordos contratuais. Já resíduos tecnológicos (oriundos da manutenção e substituição de equipamentos eletroeletrônicos), por serem perigosos, são coletados por meio de logística interna ou diretamente pelos fornecedores e encaminhados para reciclagem. Desde a implantação desse processo, em 2008, até 2016, encaminhamos cerca de 3 toneladas desse material.

GRI G4-EN23 | Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição

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

Total de resíduos sólidos (aterro): 19.318.782 kg

Total de resíduos sólidos (reciclagem): 1.194.242 kg

Compostagem: 91.480 kg

Lâmpadas e reatores (perigosos): 14.796 unidades

Resíduos tecnológicos: 415.855 kg

Houve um aumento da destinação dos recicláveis (em torno de 10%) em função do aumento da coleta seletiva na Cidade de Deus e no Edifício Paulista.

GRI G4-EN29 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais

Não recebemos em 2016 queixas ou multas significativas relacionadas a impactos ambientais.

GRI G4-DMA TRANSPORTE

Promovemos a gestão do uso das mais diversas modalidades de transporte, como frota própria (aérea e terrestre), condução de valores e de malotes, além das despesas com serviços de táxi. Para todas as modalidades existem metas de redução, divulgadas no Plano Diretor de Ecoeficiência (Ciclo 2016-2018).

Os maiores impactos relacionados aos serviços de transportes são as emissões de Gases do Efeito Estufa e os custos financeiros, ambos acompanhados pelas áreas competentes.

Acreditamos na importância de monitorar nosso impacto e de influenciar as partes interessadas para, juntos, reduzirmos emissões, contribuindo para as metas contra o aquecimento global.

GRI G4-EN30 | Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados

As emissões de 2016 ainda serão calculadas, e então divulgadas no Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), que ficará pronto em maio.

O inventário é produzido por uma empresa de consultoria e verificado por uma terceira parte antes de ser publicado.

Quando finalizado, os dados são atualizados na página "Bradesco Sustentabilidade" (endereço abaixo):

www.bradescosustentabilidade.com.br

As emissões de Escopos 1 e 2 inventariadas no primeiro ciclo do Programa de Ecoeficiência (2011-2015) foram 100% compensadas (225.761 tCO₂e), sendo 77% via plantio de mudas nativas para a restauração de áreas degradadas, em parceria com a Fundação SOS Mata Atlântica; e 23% por meio da compra de créditos de carbono provenientes de projetos de pequenas centrais hidrelétricas e de captação de metano em suinoculturas, em parceria com a Get2C.

Temos adotado diversas medidas com o objetivo de reduzir os impactos ambientais gerados nessa atividade, especialmente no que se refere às emissões de GEE:

- Manutenção preventiva para os veículos que compõem a frota própria e a frota locada da Organização, de acordo com manuais dos fabricantes.
- Manutenção preventiva para aeronaves (helicópteros e jato) que compõem a frota própria da Organização, de acordo com determinações dos fabricantes.
- Definição pela locação de veículos com motorização bi-combustível, priorizando o uso do etanol.
- Utilização de etanol nos veículos bicombustível da frota própria e locada, independentemente da melhor relação de rendimento com o uso do etanol.
- Para deslocamento de funcionários, incentivo ao compartilhamento no uso do táxi comum e/ou o uso de empresas de locação de veículos.
- Ações contínuas com foco na redução de despesas com Transporte de Valores que, conseqüentemente, acarretam na redução de emissões de GEE, considerando que quando melhoramos a logística, reduzimos o número de embarques e quilometragem percorrida.
- Otimizações continuadas nos transportes de cargas e eliminação do transporte de cargas aéreas.
- Otimização no transporte de malotes, tornando simultânea a entrega/coleta nas Agências, e do número de roteiros terrestres e aéreos.

O Inventário de Emissões de GEE é elaborado anualmente de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-1, 2006 IPCC Guidelines for National GHG Inventories e especificações do Programa Brasileiro *GHG Protocol*.

GRI G4-EN31 | Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo

Campanha de Consumo Consciente (Racionalize): R\$ 135.000,00

Despesas com o Sistema de Gestão Ambiental (Consultoria e Auditorias): R\$ 125.650,00

Destinação de resíduos (aterro): R\$ 2.611.992,00

Produção de água de reúso: R\$ 1.041.646,08

GRI G4-DMA AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

A avaliação e o monitoramento de fornecedores são relevantes para nós, tendo em vista que os riscos socioambientais associados às instituições financeiras são, em sua maioria, indiretos e advindos das relações de negócios. Assim, buscamos disseminar e incentivar nossos fornecedores a adotarem gestão socioambiental positiva.

Nesse contexto, possíveis problemas socioambientais provocados por fornecedores podem representar para nós riscos e danos financeiros, reputacionais e legais, sendo a análise, a avaliação e o monitoramento da cadeia procedimentos fundamentais para prevenir, tratar e mitigar esses potenciais riscos, garantindo nossa credibilidade e que nossos parceiros comerciais sigam nossos valores.

A gestão de parceiros comerciais inclui monitoramentos mensais e os resultados das análises de risco socioambiental são comunicados às áreas envolvidas por meio de parecer socioambiental, que versa sobre os eventuais riscos identificados. O Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR) apresenta documentação e plano de ação quando um fornecedor com contrato é identificado com risco socioambiental para resolução/entendimento do risco (área contaminada, embargada entre outros). Caso o plano de ação não se enquadre na solução do problema, o fornecedor poderá ser descredenciado.

Por meio do sistema para homologação de fornecedores, 100% das empresas contratadas são avaliadas em relação a aspectos socioambientais (como emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE), indicadores de água e energia, consumo de papel e resíduos, práticas trabalhistas e trabalhos análogo ao escravo e infantil), cadastrais, comerciais e econômico-financeiros. Durante a homologação, é exigido que as empresas estejam aderentes e corroborem por escrito nosso Código de Conduta Ética, Código de Conduta Ética do Profissional de Compras e Política Corporativa Anticorrupção.

Adicionalmente, realizamos avaliação específica dos fornecedores com contrato de materiais gráficos e mobiliários, tendo em vista que no processo de contratação é exigida desses parceiros certificação FSC.

Fornecedores classificados em segmentos críticos de acordo com aspectos econômicos e socioambientais são avaliados por meio de documentações e da ferramenta denominada Certifica.

Para aprimorar nosso relacionamento com fornecedores, mantemos ainda estrutura normativa composta de: Código de Conduta Ética e Código de Conduta Ética Setorial, além de Políticas Corporativas e de Anticorrupção. Em 2016, adotamos módulo de homologação de fornecedores, que conta com ferramenta de gestão que possibilita que os cadastros sejam visualizados por todos os funcionários.

GRI G4-EN32 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais

Avaliamos 100% dos nossos fornecedores em critérios ambientais.

GRI G4-EN33 | Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito

O processo de avaliação de risco socioambiental contempla a análise de fornecedores em que são avaliados diversos aspectos socioambientais, dentre os quais o cumprimento da legislação ambiental, além da identificação de possíveis infrações ambientais como áreas embargadas e/ou contaminadas informadas pelos órgãos ambientais competentes. Todos os fornecedores já homologados e ativos (com contratos vigentes), inclusive os estratégicos e críticos, passam por uma análise de risco quando identificados apontamentos de áreas embargadas e contaminadas. Para aqueles fornecedores considerados críticos com contratos vigentes cujo a nota das questões socioambientais (no Sistema Certifica) esteja abaixo de 50 pontos, também estão sujeitos a uma avaliação de risco socioambiental. Adicionalmente, realizamos avaliação dos fornecedores com contrato de materiais gráficos e mobiliários, tendo em vista que no processo de contratação é exigido desses fornecedores a certificação FSC (Forest Stewardship Council).

- a. O número de fornecedores submetidos a avaliações de impacto ambiental totalizaram 60 casos, sendo: 16 fornecedores estratégicos; 12 fornecedores com áreas embargadas e/ou contaminadas; e 32 fornecedores com notas abaixo de 50% nos aspectos socioambientais registrados no Sistema Certifica.
- b. Dos 12 fornecedores com áreas embargadas e/ou contaminadas, seis não apresentaram documentos, o que leva a não visibilidade das ações de mitigação dos impactos, elevando dessa forma o grau de risco.

GRI G4-LA1 | Número total e taxas de novas contratações de empregados e rotatividade de empregados por faixa etária, gênero e região

Região	2014				2015				2016 *			
	Empregados contratados	Taxa de contratações (%)	Empregados desligados	Taxa de rotatividade (%)	Empregados contratados	Taxa de contratações (%)	Empregados desligados	Taxa de rotatividade (%)	Empregados contratados	Taxa de contratações (%)	Empregados desligados	Taxa de rotatividade (%)
Norte	348	ND	432	12	216	6	306	9	128	3	255	7
Nordeste	732	ND	917	7	472	4	713	6	461	4	971	7
Centro-Oeste	419	ND	534	11	262	6	384	9	114	2	404	7
Sudeste	4.659	ND	6.636	10	4.063	6	6.088	9	1.771	3	5.479	8
Sul	618	ND	864	9	383	4	755	9	279	2	871	5
Exterior	22	ND	17	6	19	8	16	6	56	21	16	6
Gênero												
Masculino	ND	ND	4.848	10	2.782	6	3.984	9	1.449	3	4.193	8
Feminino	ND	ND	4.552	9	2.633	6	4.278	9	1.360	2	3.803	7
Idade												
Menos de 30 anos	ND	ND	5.636	11	5.152	12	4.579	10	2.694	6	3.574	8
Entre 30 e 50 anos	ND	ND	3.092	7	262	1	3.075	8	111	0	2.970	5
Mais de 50 anos	ND	ND	672	10	1	0	608	8	4	0	1.452	14

* Em 2016, houve mudança no método de cálculo de turnover do Bradesco, passando-se a utilizar o número de empregados em 31 de dezembro.

GRI G4-LA2 | Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização

Oferecemos a todos os funcionários salários compatíveis com o mercado de atuação e as funções ocupadas, independentemente de gênero, e um leque de benefícios que vão além dos exigidos pela legislação. Ele inclui seguro de vida e de acidentes pessoais, assistência funeral com custos subsidiados, descontos em medicamentos em farmácias credenciadas, empréstimo social para situações de emergência, canal de compras *on-line*, auxílios-refeição e alimentação, auxílio-creche/babá, seguros saúde e odontológico gratuitos, previdência privada complementar, fundo de pensão, fornecimento diário de lanches, programas de educação corporativa e vacinação contra gripe e o vírus H1N1, além de área destinada a atividades de lazer em algumas localidades, como a Praça de Esportes no Núcleo Cidade de Deus, em Osasco (SP).

GRI G4-LA3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/paternidade, discriminadas por gênero

LICENÇA-MATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS						
Período	Direito	Utilizou	Retornou	Permaneceu após 12 meses	Taxa de retorno (%)	Taxa de permanência após 12 meses (%)
2014	2.964	2.964	2.963	2.802	99,9	94,6
2015	3.502	3.502	3.464	3.309	98,9	95,5
2016	3.414	3.414	3.400	3.299	99,6	96,6

GRI G4-LA3 | Taxas de retorno ao trabalho e retenção após uma licença-maternidade/ paternidade, discriminadas por gênero

LICENÇA-PATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS						
Período	Direito	Utilizou	Retornou	Permaneceu após 12 meses	Taxa de retorno (%)	Taxa de permanência após 12 meses (%)
2014	1.934	1.437	1.437	1.391	100,0	96,8
2015	1.912	1.616	1.616	1.562	100,0	96,6
2016	1.984	1.484	1.484	1.433	100,0	96,6

GRI G4-LA9 | Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional

Categoria funcional	2014		2015		2016		Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da organização por categoria funcional
	Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da organização		Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da organização		Nº médio de horas de treinamento realizado pelos funcionários da organização		
	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher	
Diretoria + Conselho de Administração	51	144	60	103	78	53	77
Superintendência	144	224	79	144	83	201	99
Gerência	86	81	40	30	27	22	25
Supervisão/Administrativo	63	69	26*	23*	25	26	26
Operacional	58	56	17	18	11	8	9
Aprendiz	37	33	0	0	0	0	0
Estagiário	71	79	6	5	3	2	2
Total	61	58	25	22	21	19	20

* Supervisão e administrativo.

GRI G4-LA10 | Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua que contribuem para a continuidade da empregabilidade dos empregados em período de preparação para a aposentadoria

Para apoiar funcionários que estão prestes a se aposentar ou foram demitidos, oferecemos dois programas: um de reciclagem, para os que pretendem continuar trabalhando; e outro de verbas rescisórias – ambos previstos em acordo de convenção coletiva. Em caso de requalificação profissional, a iniciativa é destinada a funcionários demitidos sem justa causa, no valor de até R\$ 1.457,68. Esse recurso pode ser utilizado em cursos de idiomas, computação e concurso público, entre outros.

GRI G4-LA11 | Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional

CATEGORIA PROFISSIONAL	% de empregados	
	Homem	Mulher
Diretoria + Conselho de Administração	96	100
Superintendência	100	100
Gerência	86	85
Supervisão/Administrativo	77	78
Operacional	63	64
Aprendiz	7	4
Estagiário	25	25
Total	73	72

GRI G4-DMA DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

A diversidade e igualdade de gêneros é sempre considerada na gestão de pessoas e no nosso dia a dia. Prezamos pela equidade interna dos salários – o que está considerado em nossa política voltada à carreira. Permanentemente, realizamos levantamento de perfil dos cargos e análise da situação salarial com comparação com informações de mercado. Assim, ofertamos salários compatíveis com as funções ocupadas, independentemente de gênero ou de qualquer outra condição social. Acreditamos que empresas de sucesso são aquelas que geram bons resultados para todos os seus públicos e que recompensam seus funcionários de maneira justa. Além disso, mantemos um equilíbrio adequado entre remuneração e benefícios, que vão além das disposições legais.

GRI G4-LA12 | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

ORGÃOS DE GOVERNANÇA					
FAIXA ETÁRIA	%	RAÇA/COR	%	SEXO	%
Entre 30 e 50 anos	9,1	Amarela	2,3	Feminino	9,1
Mais de 50 anos	90,9	Branca	97,7	Masculino	90,9

FAIXA ETÁRIA (%)	ATÉ 30 ANOS (%)	31 A 40 ANOS	41 A 50 ANOS	ACIMA DE 50 ANOS	TOTAL GERAL
Diretoria	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1
Superintendência	0,0	0,0	0,1	0,1	0,2
Gerência	2,8	5,0	4,7	2,2	14,7
Supervisão/Administrativo	18,4	17,5	9,7	5,0	50,7
Operacional	20,9	4,9	3,6	2,4	31,7
Aprendiz	1,2	0,0	0,0	0,0	1,2
Estagiário	1,5	0,0	0,0	0,0	1,6
Total geral (%)	44,7	27,4	18,1	9,7	100,0

GRI G4-LA12 | Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade

RAÇA/COR (%)	BRANCA	PARDA	NEGRA	AMARELA	INDÍGENA	TOTAL GERAL
Diretoria	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Superintendência	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2
Gerência	11,2	2,9	0,3	0,3	0,0	14,7
Supervisão/Administrativo	39,6	8,8	1,3	0,9	0,1	50,7
Operacional	22,4	7,6	1,3	0,3	0,1	31,7
Aprendiz	0,6	0,4	0,1	0,0	0,0	1,2
Estagiário	1,1	0,3	0,1	0,0	0,0	1,6
Total geral (%)	75,1	20,0	3,1	1,6	0,2	100,0

GÊNERO (%)	FEMININO	MASCULINO	TOTAL GERAL
Diretoria	0,0	0,1	0,1
Superintendência	0,0	0,1	0,2
Gerência	5,1	9,6	14,7
Supervisão/Administrativo	27,5	23,2	50,7
Operacional	17,3	14,4	31,7
Aprendiz	0,8	0,4	1,2
Estagiário	0,8	0,8	1,6
Total geral (%)	51,4	48,6	100,0

PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD) (%)	TOTAL
Gerência	2,9
Supervisão/Administrativo	28,8
Operacional	68,3
Total geral (%)	100,0

GRI G4-DMA IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS

A igualdade de gêneros é sempre considerada na gestão de pessoas e no nosso dia a dia. Prezamos pela equidade interna dos salários – o que está considerado em nossa política voltada à carreira. Permanentemente, realizamos levantamento de perfil dos cargos e análise da situação salarial com comparação com informações de mercado. Assim, ofertamos salários compatíveis com as funções ocupadas, independentemente de gênero, pois acreditamos que empresas de sucesso são aquelas que geram bons resultados para todos os seus públicos e que recompensam seus funcionários de maneira justa. Além disso, mantemos equilíbrio adequado entre remuneração e benefícios, o que vai muito além das disposições legais.

GRI G4-LA13 | Razão matemática do salário e da remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes

CATEGORIAS DE EMPREGADOS	2014	2015	2016
	PROPORÇÃO SALÁRIO-BASE (%)	PROPORÇÃO SALÁRIO-BASE (%)	PROPORÇÃO SALÁRIO-BASE (%)
	MULHERES/HOMENS	MULHERES/HOMENS	MULHERES/HOMENS
Diretoria Estatutária + Conselho	85	100	104
Superintendência	93	100	97
Gerência	83	82	85
Supervisão/Administrativo	91	88	85
Operacional	98	99	94

GRI G4-DMA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS

Nosso relacionamento com os fornecedores tem como base a criticidade e o desempenho, de acordo com nossos valores, objetivos e atributos. O cumprimento à legislação trabalhista é imprescindível e verificado mensalmente, sendo que o não cumprimento acarreta aviso imediato e orientação de regularização, podendo o parceiro comercial ser bloqueado para futuras aquisições.

Já os riscos socioambientais são, em sua maioria, indiretos e advindos das relações de negócios. Nesse contexto, possíveis problemas socioambientais provocados por prestadores de serviços podem representar para nós impactos financeiros, reputacionais e legais.

Para mitigar esses riscos em nossa cadeia de fornecedores, identificamos, classificamos, avaliamos e monitoramos diversas questões com base no Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos. Por meio da ação, em parceria com auditoria independente, auditamos os fornecedores de categorias críticas. O processo é complementado por visitas técnicas de avaliação e planos de ação visando melhorias, quando necessário. A definição dos parceiros a serem visitados é realizada por amostragem, após análise de: aspectos sociais (atividades que demandam a utilização de equipamentos de proteção individual e de segurança; condições de ergonomia; jornada de trabalho; liberdade de associação e direito à negociação coletiva; práticas disciplinares; trabalho análogo ao escravo, forçado ou infantil; discriminação e assédios moral e/ou sexual; produtos consumidos pelos nossos

funcionários; e temas ambientais e econômicos); aspectos ambientais (categorias como alta emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE); cadeia da madeira; coleta e disposição de resíduos; e produtos com materiais tóxicos, como tinta/chumbo, etc.); e quesitos econômicos (gestão da marca; risco de imagem e reputação; e alto grau de dependência).

Também mantemos diversos canais para monitoramento e relacionamento com fornecedores, como Ouvidoria, Alô Bradesco e o e-mail corporativo 4080.fornecedor@bradesco.com.br.

GRI G4-LA14 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas

Buscamos aprimorar e aproximar o relacionamento com nossos fornecedores continuamente. Pensando nisso, contamos com uma estrutura normativa composta de: Código de Conduta Ética da Organização, Código de Conduta Ética Setorial, Políticas Corporativas e de Anticorrupção.

Em 2016 a implantação do módulo de homologação de fornecedores foi concluída e conta com um sistema para gerenciá-la. Essa ferramenta possibilita que os cadastros sejam visualizados por toda a Organização.

O processo de homologação aborda aspectos de responsabilidade socioambiental para 100% dos fornecedores, sendo abordados práticas trabalhistas, trabalhos análogo ao escravo e infantil e riscos ambientais, além de mitigar riscos com fornecedores considerados críticos sob o aspecto socioambiental.

GRI G4-LA15 | Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito

- a. Submetemos 203 fornecedores a avaliações de impactos em relação às práticas trabalhistas.
- b. Esse mesmo número de fornecedores gera impactos negativos significativos reais e potenciais em relação às práticas trabalhistas.
- c. De acordo com o novo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, as manifestações recebidas pelos Canais de Comunicação em 2016 apresentaram o total de 26 empresas fornecedoras com potenciais riscos significativos. As questões relacionadas aos Direitos Humanos e Trabalhistas foram: Discriminação e Conduta Inadequada; Remuneração, Pagamento de Benefícios e Afins; e Política, Processos e Procedimentos Internos da Empresa Fornecedor.
- d. O percentual de fornecedores que geram impactos negativos significativos reais e potenciais sobre práticas trabalhistas com os quais melhorias foram acordadas com base em avaliações foi de 13%.
- e. O percentual de fornecedores que geram impactos negativos significativos reais e potenciais em relação às práticas trabalhistas que tiveram contratos rescindidos com base em avaliações foi de 34%.

GRI G4-DMA MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A PRÁTICAS TRABALHISTAS

Nosso novo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa (SGRSC), certificado por organismo internacional, trata da qualidade das relações e das condições do ambiente de trabalho, reforçando o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato com os funcionários, promovendo um diálogo aberto, em benefício do dia a dia profissional. Também estabelece requisitos em linha com nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, que tem por objetivo promover a melhoria contínua das relações e condições do ambiente de trabalho, estendendo o compromisso de respeito. Para gerir impactos de práticas trabalhistas e garantir a conformidade com a certificação RespSocial, há indicadores mensais, trimestrais, semestrais e anuais.

Nossa Política de Gerenciamento de Recursos Humanos estabelece diretrizes sobre a forma de relacionamento entre os públicos internos e externos e indica os critérios a serem considerados nas decisões. Nosso Departamento de Recursos Humanos, por meio da Área de Responsabilidade Social e Clima e dos canais de manifestações, recebe e trata denúncias, reportadas ao Comitê de Recursos Humanos para direcionamento aos solucionadores, com reporte em instâncias executivas.

Possíveis manifestações de assédio e discriminação são recebidas, registradas e tratadas com garantia de sigilo e confidencialidade. Semanalmente, os casos são levados ao Comitê de Recursos Humanos e, trimestralmente, encaminhados ao Comitê Executivo de Conduta Ética. Os indicadores do SGRSC, entre os quais estão os casos de discriminação, são verificados por meio de avaliações de conformidade e auditorias externas, semestralmente, e ações preventivas e corretivas são tomadas para conter tal desvio.

Os canais de comunicação e o fluxo de tratamento estão disponíveis para o atendimento de manifestações de fornecedores, cujo monitoramento também é realizado pelo Painel de Tempos, com as mesmas medidas corretivas e preventivas para contenção dos desvios internos.

Há ainda nosso Programa de Engajamento de Fornecedores, por meio do qual são aplicados treinamentos presenciais para que colaboradores das empresas contratadas saibam como utilizar os canais de comunicação RespSocial. São abordados aspectos relacionados a saúde e segurança, legislação trabalhista, direitos humanos e direitos da criança.

GRI G4-LA16 | Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

QUEIXAS/ANO		2014*	2015*	2016*
Número de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos registradas, no período de relato, por meio de mecanismos formais	Total	1.093	783	617
	Processadas	1.093	783	617
	Solucionadas	928	643	570
Número de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos registradas em anos anteriores, mas que foram resolvidas neste período de relato		321	120	147

* Para a Organização, os casos trabalhistas e de direitos humanos são tratados em conjunto, não sendo possível controlá-los separadamente. O Grupo Bradesco Seguros não teve registro, em sua Ouvidoria, de reclamações relacionadas a direitos humanos.

GRI G4-HR1 | Número total e percentual de acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos

O percentual de contratos significativos de financiamento que passou por análise de risco socioambiental não se encontra disponível; no entanto, estamos trabalhando para que seja possível disponibilizar essa informação no médio prazo.

GRI G4-HR2 | Número total de horas de treinamento de empregados em políticas de direitos humanos ou procedimentos relacionados a aspectos dos direitos humanos relevantes para as operações da organização, incluindo o percentual de empregados treinados

Realizamos treinamentos voltados a temas de direitos humanos que totalizaram 190.794 horas e contaram com a participação de 47% dos funcionários e colaboradores.

GRI G4-DMA LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Reconhecemos os sindicatos como reais e legais representantes de nossa categoria. Assim, todos os nossos funcionários têm liberdade de associação, possuem representação sindical e são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Além disso, por meio de canal de comunicação e de relacionamento, minimizamos conflitos e negociamos soluções. Também apoiamos campanhas de sindicalização realizadas pelos sindicatos em suas dependências, fornecendo infraestrutura e orientação aos gestores quanto a nossa neutralidade em relação à decisão dos funcionários.

GRI G4-HR5 | Operações e fornecedores identificados como de risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas para contribuir para a efetiva erradicação do trabalho infantil

Não identificamos em 2016 fornecedores com trabalhadores jovens com exposição ao risco, trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo. Realizamos monitoramento mensal para 100% da base de fornecedores e caso identificada alguma dessas ocorrências, o bloqueio é imediato. Em 2016, com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos, os riscos também são verificados através de auditorias independentes.

GRI G4-HR6 | Operações e fornecedores identificados como de risco significativo para a ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas para contribuir para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou análogo ao escravo

Não identificamos em 2016 fornecedores com trabalhadores jovens com exposição ao risco, trabalho infantil ou trabalho forçado ou análogo ao escravo. Realizamos monitoramento mensal para 100% da base de fornecedores e caso identificada alguma dessas ocorrências, o bloqueio é imediato. Em 2016, com o Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos, os riscos também são verificados através de auditorias independentes.

GRI G4-DMA AVALIAÇÃO

A defesa e proteção dos direitos humanos é um princípio declarado publicamente em nossa Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos e em nosso Código de Ética. Nossa estrutura de gestão é certificada pelo padrão normativo RespSocial, implementado em substituição à SA 8000 em junho de 2016, com a disponibilização de canais de comunicação para o recebimento e tratamento de desvios relacionados ao cumprimento desse princípio. O Departamento de Recursos Humanos, por meio da Área de Responsabilidade Social e Clima, recebe e providencia o tratamento dessas manifestações, reportadas ao Comitê Interno de Recursos Humanos para direcionamento e submissão a instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética.

A Política de Gerenciamento de Recursos Humanos estabelece diretrizes sobre o relacionamento entre nossos públicos internos e externos e indica os critérios a serem considerados nas decisões. Há ainda um Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, certificado por organismo internacional, que avalia as condições dos locais de trabalho e prevê avaliações periódicas de todos os requisitos, por meio de verificações de conformidade

interna e auditoria externa. Assim, a cada semestre é realizada análise crítica do sistema de gestão, considerando a aderência à Política, às manifestações de desvios, às não conformidades apontadas em auditorias, além de oportunidades de melhoria. O processo de manutenção e projeto de expansão do Sistema prevê também ampla comunicação para conscientização de nossos colaboradores e fornecedores.

Nossa meta para 2017 é avaliar os resultados da nova certificação de Responsabilidade Social Corporativa, considerando o escopo de 30.500 funcionários e cerca de 5.800 colaboradores, ampliando o alcance das avaliações de conformidade em operações com fornecedores.

GRI G4-HR9 | Número total e percentual de operações submetidas a análises ou avaliações de direitos humanos de impactos relacionados a direitos humanos

Em 2016, homologamos 888 fornecedores novos, sendo que 100% foram avaliados com base em critérios de direitos humanos.

GRI G4-DMA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS

Nosso relacionamento com os fornecedores tem como base a criticidade e o desempenho, de acordo com nossos valores, objetivos e atributos, o que inclui atuação compromissada com o respeito aos direitos humanos. O cumprimento à legislação aplicável é imprescindível e verificado mensalmente, sendo que o não cumprimento acarreta aviso imediato e orientação de regularização, podendo o parceiro comercial ser bloqueado para futuras aquisições.

Nossos riscos socioambientais são, em sua maioria, indiretos e advindos das relações de negócios. Nesse contexto, possíveis problemas socioambientais provocados por prestadores de serviços podem representar para nós impactos financeiros, reputacionais e legais. Para mitigar esses riscos e interrupções dos

serviços prestados pelos fornecedores, identificamos, classificamos, avaliamos e monitoramos nos parceiros comerciais questões como a não utilização de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo; gestão socioambiental; legislação de saúde e segurança ocupacional e ambiental; certificação FSC; e situação econômica, entre outros aspectos. Para isso, contamos com apoio de empresa terceira de auditoria independente, que contempla em seu escopo visita aos fornecedores de categorias críticas.

Também mantemos estrutura de governança robusta, composta de comitês, políticas, normas e procedimentos, que permitem que os riscos sejam devidamente identificados, mensurados, mitigados, acompanhados e reportados. Como compromissos internos, além da Política Corporativa de Sustentabilidade e da Norma de Responsabilidade Socioambiental, sob gestão do Departamento de Planejamento, Orçamento e Controle (DPOC), detemos Norma de Risco Socioambiental, de responsabilidade do Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR) e que tem por objetivo declarar o escopo de avaliação quanto à nossa exposição a riscos socioambientais, possibilitando a identificação de indícios de eventuais fornecedores envolvidos com trabalho forçado ou análogo ao escravo. Outros documentos são: Código de Conduta e Ética Setorial do Profissional de Compras; Política de Compras; Código de Conduta Ética; e Política Corporativa Anticorrupção.

Cláusulas contratuais também visam garantir atuação de parceiros em linha com a garantia dos direitos humanos, trabalhistas e sociais. Nesse sentido, abrangem obrigatoriedade de regularidade com Certidão Negativa de Débito e FGTS/CRF e outras normas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho, assim como a não adoção de práticas de discriminação e o não emprego de trabalho ilegal, escravo ou infantil.

Temos ainda diversos canais para monitoramento e relacionamento com fornecedores, como Ouvidoria, Alô Bradesco e o e-mail corporativo 4080.fornecedor@bradesco.com.br.

Metas atingidas em 2016:

- Finalizada etapa de implementação do módulo de homologação de fornecedores pela nova ferramenta de Gestão de Itens e Fornecedores;
- Adotado Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos;
- Aprovado e adotado *rating* socioambiental de fornecedores, que aborda o tema de direitos humanos;
- Realizado 14º Encontro Bradesco de Fornecedores, cujo tema foi Governança e iniciativas de sustentabilidade. O evento contou com apresentação do CDP Supply Chain sobre Mudanças Climáticas – Panorama Mundial e Atendimentos Regulatórios e de três empresas parceiras que compartilharam suas experiências e práticas relacionadas aos aspectos de governança e sustentabilidade, com abordagem de assuntos como qualidade de vida e bem-estar dos colaboradores, ações sociais, engajamento com comunidades e respeito à diversidade.

Metas para 2017:

- Ampliação, no Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental da Cadeia de Suprimentos, das visitas aos fornecedores (auditoria).
- Realização do 15º Encontro Bradesco de Fornecedores.

GRI G4-HR10 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos

Em 2016, homologamos 888 fornecedores novos sendo que 100% foram avaliados com base em critérios de direitos humanos.

GRI G4-HR11 | Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito

	AVALIAÇÃO DE IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS		
	FORNECEDORES SUBMETIDOS A AVALIAÇÕES	CAUSADORES DE IMPACTOS NEGATIVOS	COM PLANOS DE MELHORIAS
2016	1.635	203	26 (13%)
2015	921	183	24 (13%)
2014	490	180 (37%)	20 (11%)
2013	522	248	(48%)

GRI G4-DMA MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS

Nosso novo Sistema de Gestão de Responsabilidade Social Corporativa, certificado por organismo internacional, trata da qualidade das relações e das condições do ambiente de trabalho, reforçando o compromisso de aprimorar e fortalecer o contato com os funcionários, promovendo um diálogo aberto, em benefício do dia a dia profissional.

Mantemos indicadores para monitorar questões relativas a direitos humanos e Política de Gerenciamento de Recursos Humanos que estabelece diretrizes sobre a forma de relacionamento entre os públicos internos e externos e indica os critérios a serem considerados nas tomadas de decisão. Já nosso Departamento de Recursos Humanos, por meio da Área de Responsabilidade Social e Clima e dos canais de manifestações, recebe e trata denúncias, reportadas ao Comitê de Recursos Humanos para direcionamento aos solucionadores, com reporte em instâncias executivas, como o Comitê de Conduta Ética. Embora o prazo oficial para retorno das denúncias seja de 60 dias, após melhorias nos processos,

em 2015 conseguimos reduzir nosso tempo de resposta para 56 dias. Em continuidade à busca por aprimoramento, encerramos 2016 com média de 32 dias para o retorno final, ou seja, reduzimos 47% em relação ao prazo oficial.

Em apoio ao processo de tratamento das manifestações, utilizamos a ferramenta Painel de Tempos, que nos permite avaliar possíveis gargalos ou desvios no fluxo. Auditorias externas realizadas por organismo internacional independente também certificam nosso Sistema de Gestão anualmente.

Há ainda nosso Programa de Engajamento de Fornecedores, por meio do qual são aplicados treinamentos presenciais para que colaboradores das empresas contratadas saibam como utilizar os canais de comunicação Resp-Social. São abordados aspectos relacionados a saúde e segurança, legislação trabalhista, direitos humanos e direitos da criança. Funcionários também têm à disposição vários treinamentos específicos nesses temas.

GRI G4-HR12 | Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal

QUEIXAS/ANO		2014*	2015*	2016*
Número de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos registradas, no período de relato, por meio de mecanismos formais	Total	1.093	783	617
	Processadas	1.093	783	617
	Solucionadas	928	643	570
Número de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos registradas em anos anteriores, mas que foram resolvidas neste período de relato		321	120	147

* Para a Organização, os casos trabalhistas e de direitos humanos são tratados em conjunto, não sendo possível controlá-los separadamente. O Grupo Bradesco Seguros não teve registro, em sua Ouvidoria, de reclamações relacionadas a direitos humanos.

GRI G4-SO4 | Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção

NÚMERO DE EMPREGADOS QUE RECEBERAM TREINAMENTO ANTICORRUPÇÃO EM 2016													
Corporativo	Conselho de Administração	8	100%										
	Diretoria Estatutária	138	100%										
REGIÃO		Sul	(%)	Sudeste	(%)	Nordeste	(%)	Norte	(%)	Centro-Oeste	(%)	Exterior	(%)
Categoria funcional	Superintendência	1	33	29	19	0	0	0	0	0	0	5	71
	Gerência	279	11	1.266	15	404	13	101	12	195	17	15	34
	Supervisão/ Administrativo	3.020	33	4.454	12	644	11	201	13	395	14	61	32
	Operacional	1.974	40	4.730	21	882	21	343	26	385	24	15	63
	Aprendizes	22	31	373	39	30	17	13	28	17	53	0	0
	Estagiários	179	56	542	38	8	24	1	8	5	25	0	0

GRI G4-DMA POLÍTICAS PÚBLICAS

Em 17 de setembro de 2015 o Supremo Tribunal Federal, por meio do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 4650, declarou a inconstitucionalidade dos dispositivos legais que autorizavam as contribuições de pessoas jurídicas a candidatos, a partidos e a campanhas eleitorais. Assim, a partir daquela data ficaram proibidas as doações por pessoas jurídicas.

GRI G4-SO6 | Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário

Em 2016 não houve doação.

GRI G4-SO8 | Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos

Recebemos multas sobre questões trabalhistas relacionadas a infrações à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) no valor de R\$ 712.571,49; e casos de assédio moral no valor de R\$ 1.434.398,50.

GRI G4-DMA AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM IMPACTOS NA SOCIEDADE

Ver os G4-DMA Avaliação de fornecedores em direitos humanos, Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas, Avaliação ambiental de fornecedores.

GRI G4-SO9 | Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade

No processo de homologação, 100% dos fornecedores são avaliados socioambientalmente através da ferramenta abordando os seguintes critérios: práticas trabalhistas e de direitos humanos, trabalhos análogo ao escravo e infantil, riscos ambientais e sociais, além de cláusulas contratuais das quais os fornecedores se comprometem com os direitos trabalhistas, sociais e ambientais.

GRI G4-SO10 | Impactos negativos significativos reais e potenciais da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito

a. 100% – Buscamos aprimorar e aproximar o relacionamento com nossos fornecedores continuamente. Em 2016 a implementação do módulo de homologação de fornecedores foi concluída e conta com uma ferramenta para gerenciá-la, possibilitando que os cadastros sejam visualizados por toda a Organização.

O processo de homologação aborda aspectos de responsabilidade socioambiental como: práticas trabalhistas, trabalhos análogo ao escravo e infantil, riscos ambientais, além de mitigar riscos com fornecedores considerados críticos sob o aspecto socioambiental.

b. 637 fornecedores de segmentos críticos com contratos identificados que podem gerar impactos negativos significativos reais e potenciais na sociedade.

c. Analisamos as categorias de compras sob os aspectos de cada dimensão, conforme abaixo. Após essa análise, somamos os aspectos que cada uma possui. Categorias com seis ou mais aspectos foram consideradas segmento crítico.

Econômica: gestão da marca: risco de imagem e reputação; alto grau de dependência (tanto da categoria/fornecedor quanto do Banco; categoria com maior volume de compras – 80% do total de compras).

Ambiental: categorias com alta emissão de GEE; cadeia da madeira; coleta e disposição de resíduos; produtos com materiais tóxicos (incluindo o fabricante – ex.: tinta/chumbo, etc).

Social: atividades que demandam a utilização de EPI, equipamentos de segurança ou ergonomia; jornada de trabalho (em cumprimento à legislação); trabalho análogo ao escravo, forçado ou infantil; assédio moral e sexual; produtos consumidos pelos funcionários da Organização.

d. Não identificamos nenhum fornecedor que gerasse impacto negativo significativo reais ou potenciais. Não foi necessário desenvolver nenhum plano de ação.

e. Não foi encerrado nenhum contrato por motivos de impactos na sociedade.

GRI G4-DMA SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE

Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-PR1 | Percentual de categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias

Este indicador está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-PR2 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminados por tipo de resultado

Este indicador está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-PR3 | Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências

Fornecemos conteúdo geral sobre consumo consciente por meio de diversos canais: o portal do Programa Juntos pela Saúde foi criado pela Bradesco Saúde para ajudar seus segurados a atenuar os principais fatores de risco para doenças, seja de forma preventiva, seja com ações de promoção de saúde.

O Cuide BEM é um canal onde o segurado pode encontrar informações de como utilizar o seu seguro-saúde corretamente, conhecer direitos e deveres, saber como aproveitar melhor as consultas médicas e tirar dúvidas.

Disponibilizamos conteúdo geral sobre educação no uso do seguro e materiais impressos aos clientes: através do Manual do Segurado é possível ter acesso às normas do seguro-saúde e também conhecer os direitos e obrigações que o segurado tem com a Bradesco Saúde. Ele foi criado para manter o segurado bem informado sobre todos os detalhes do seu plano e aprender como utilizá-lo corretamente. Os segurados têm acesso ao manual através do site da Bradesco Saúde na área logada com seu cartão de identificação.

Oferecemos simuladores e outras ferramentas gratuitas para apoiar tomada de decisão dos clientes: a prévia de reembolso é um serviço oferecido pela Bradesco Saúde para que os segurados conheçam os valores de reembolso previamente de um determinado serviço coberto pelo seguro-saúde. A consulta é feita por telefone, através da Central de Relacionamento com Cliente.

Avisos explícitos nos materiais promocionais individuais de cada produto sobre sua adequabilidade ao perfil do cliente, com recomendação de produtos alternativos: através do Portal da Bradesco é possível conhecer os benefícios disponíveis para cada perfil

de cliente, adequabilidade do seguro e produtos alternativos.

GRI G4-DMA COMUNICAÇÃO DE MARKETING

Este aspecto está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-PR6 | Venda de produtos proibidos ou contestados

Este indicador está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-PR7 | Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminado por tipo de resultados

Este indicador está em avaliação interna. Estamos trabalhando internamente para que seja possível disponibilizar essa informação.

GRI G4-DMA PRIVACIDADE DO CLIENTE

Como instituição financeira e seguradora, devemos preservar o sigilo das informações de nossos clientes, garantindo ações em consonância com regulamentações internas e externas. Assim, reafirmamos continuamente nosso compromisso com a melhoria contínua da eficácia do processo de proteção e privacidade dos dados de nossos clientes.

Possuímos uma das mais avançadas tecnologias de segurança: a leitura biométrica, disponível em 100% das máquinas de autoatendimento da rede própria e Rede Banco24Horas, que identifica os clientes e autentica as transações realizadas nas máquinas de autoatendimento por meio de um sensor/luz invisível que captura a imagem do padrão vascular da palma da mão. Também monitoramos os canais digitais continuamente, utilizando moder-

nas ferramentas e com constante evolução tecnológica. Todo acesso/transação pode ser comparado com os históricos (bons e ruins) por meio de análise de dados avançada para identificar possíveis desvios. Os processos são acompanhados por relatórios de gestão emitidos diariamente.

Em linha com a segurança da informação, classificamos e definimos diretrizes, normas e políticas para o tratamento da informação (confidencialidade, integridade e disponibilidade), bem como os princípios regulatórios para assegurar a privacidade de dados dos nossos clientes. A Diretoria-Executiva e os demais níveis hierárquicos são envolvidos nas decisões de segurança da informação, por meio da Comissão de Segurança da Informação e do Comitê Executivo de Segurança Corporativa.

Já o Departamento de Segurança Corporativa, por meio da área de Segurança da Informação, é responsável por elaborar, manter, revisar e divulgar a Política e as Normas Corporativas de Segurança da Informação. Entre outras atividades, também atua estrategicamente na segurança interna (processos e tecnologias) e externa (acesso/uso pelo cliente), o que envolve: treinamentos e ações de conscientização para funcionários; avaliação de riscos relacionados à segurança da informação; emissão de pareceres de produtos e serviços; e prevenção a fraudes nos canais eletrônicos, com a interação com as áreas gestoras e áreas técnicas na proposição de soluções que visem agregar segurança no acesso aos canais de atendimento.

Atuamos ainda de forma a prevenir, detectar e corrigir fraudes em segurança da informação, a fim de proteger os ativos de informações internas e de nossos clientes.

Especificamente sobre privacidade, em 2016 foi atualizado o documento Diretivas de Privacidade, de modo a atender aspectos legais e as melhores práticas de mercado.

A área de Segurança da Informação tem o papel de reforçar a importância desse documento e divulgá-lo no Programa Corporativo de Conscientização e Educação em Segurança da Informação.

GRI G4-PR8 | Número total de queixas comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes

Em 2016 recebemos em nossa área jurídica 57 casos que resultaram no valor de R\$ 152.089,16.

Em nossa área de Ouvidoria, foram 107.269 queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela Organização que resultaram no valor de R\$ 157.433,36. A Ouvidoria recebeu 145.300 reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional e nenhuma de agência reguladora. Também não houve vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes identificados. O Grupo Bradesco Seguros não teve reclamações registradas em sua ouvidoria relacionadas à violação da privacidade/perda de dados de clientes.

GRI G4-DMA CONFORMIDADE

Possuímos um Comitê Executivo e uma Comissão de Produtos e Serviços que, juntamente com os Gestores, avalia a oportunidade e a viabilidade financeira e operacional das propostas de criação, alteração e o respectivo acompanhamento da performance dos produtos e serviços. Nesse processo, documentado através do Plano de Negócio e de Conformidade, são analisadas as regulamentações (leis e normas que regem a comercialização do produto ou serviço), características, funcionalidades, processos, riscos, controles e aspectos de sustentabilidade.

GRI G4-PR9 | Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e ao uso de produtos e serviços

Pagamos R\$ 46.104.415,88 em multas ao PROCON, SUSEP e ANS. Os valores refletem a alteração da regulação exercida pela ANS – que editou a Resolução Normativa nº 388.

SUPLEMENTO SETORIAL – SERVIÇOS FINANCEIROS

GRI G4-DMA PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Nosso Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR), por meio de sua área de Análise e Controle de Risco Socioambiental, tem como papel contribuir com pareceres de risco socioambiental para tomadas de decisão assertivas. A avaliação e o monitoramento para o cumprimento das políticas e normas passam por verificações de nosso Departamento de Controle Integrado de Riscos, por meio de sua área de Controles Internos, da Auditoria Interna (Inspetoria Geral) e da Área de Validação de Modelos (AVIM), a fim de identificar possíveis melhorias operacionais.

Também mantemos Norma de Risco Socioambiental, que estabelece o escopo de análise de nossa exposição a riscos socioambientais nas operações de crédito e de fornecedores. Em 2016, ampliamos o escopo para contemplar essa análise quando da avaliação de garantias imobiliárias e investimentos (*private equity*) em projetos e empresas de maior exposição, em clientes com riscos pré-existentes relacionados a áreas contaminadas e embargadas, bem como naqueles que apresentem indícios de produção ou comércio de qualquer produto ou atividade considerada ilegal mediante a legislação nacional e as convenções e os acordos internacionais (ex: trabalho infantil, exploração sexual e tráfico de animais). Para as garantias, são observadas imagens de satélite e realizada análise documental, de forma a evitar riscos quanto à aceitação de imóveis com passivos e restrições ambientais.

Como signatários dos Princípios do Equador, requeremos a aplicação das diretrizes dessa norma em adição aos critérios e às obrigações estabelecidos pela legislação brasileira, incluindo os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e as Diretrizes de Saúde, Segurança e Meio Ambiente do Banco Mundial.

Há ainda um Manual de Procedimentos de Análise e Controle de Riscos Socioambientais, que incorpora as atividades que envolvem maior exposição ao risco socioambiental no negócio, como as relacionadas à produção ou ao comércio de armas e munição, a materiais radioativos e outros. Assim, as operações com empresas nesses setores são analisadas para elaboração de pareceres de risco socioambiental, contribuindo na tomada de decisão no processo de concessão de crédito.

A priorização dos tópicos é caracterizada pelo tipo de risco identificado durante a avaliação do risco. Como exemplo, na fase de análise do projeto são prestados esclarecimentos aos clientes sobre as políticas e práticas de gestão de riscos socioambientais adotadas e aplicáveis à nossa operação. Sempre que necessário, são avaliadas as documentações e as informações prestadas pelo cliente, bem como promovidas interações visando a aperfeiçoamentos e adequações do projeto, de acordo com nossas diretrizes, a legislação e os padrões de desempenho do IFC, quando

aplicável. Tais procedimentos podem gerar planos de ações elaborados por nós em conjunto com o cliente, que constarão no contrato.

Já fornecedores considerados estratégicos e críticos, como os que apresentam áreas embargadas e contaminadas, além de indícios de trabalho análogo ao escravo, são avaliados em relação aos aspectos socioambientais de forma mais criteriosa.

GRI G4-FS6 | Percentual do portfólio de cada linha de negócio, discriminado por região, porte (ex.: micro, pequena, média ou grande empresa) e setor de atuação

Segmentação do Patrimônio Líquido (PL) sob gestão
PL sob gestão (R\$ milhões): 569.486 em dez./16

SEGMENTAÇÃO	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM
Curto prazo		0,00
Referenciado DI		0,00
Renda fixa	342.358	60,12
Multimercados	42.433	7,45
Cambial	454	0,08
Dívida externa		0,00
Ações	7.109	1,25
Previdência	168.938	29,66
Exclusivos fechados		0,00
FIDC	8.105	1,42
Imobiliário	90	0,02
Participações		0,00

PORTE DO CLIENTE/PERFIL DA EMPRESA (POR EXEMPLO: PESSOA FÍSICA, JURÍDICA, ALTA RENDA, PEQUENA EMPRESA, GRANDE EMPRESA, ETC.)	RESULTADO (R\$ MILHÕES)	% DE CONTRIBUIÇÃO PARA O RESULTADO DA BRAM
EFPC – empresas públicas	9.922	1,74
EFPC – empresas privadas	37.457	6,58
Seguradora	16.199	2,84
EAPC	191.731	33,67
Capitalização	4.403	0,77
Corporate	149.160	26,19
Middle market	17.883	3,14
Private	29.065	5,10
Varejo alta renda	41.804	7,34
Varejo	41.260	7,25
Poder público	12.164	2,14
RPPS	6.278	1,10
Fundos de investimento	11.372	2,00
Estrangeiros	775.878	0,14
Outros	12.813	0,00

GRI G4-FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo

1) Cartão Bradesco SOS Mata Atlântica e 2) Fundação Amazonas Sustentável

Além dos benefícios ambientais desses produtos (mencionados em G4-FS8), essas instituições apoiadas pelos referidos Cartões Bradesco promovem diversas ações sociais, tais como:

- SOS Mata Atlântica – promover a educação e o conhecimento sobre a Mata Atlântica, mobilizando, capacitando e estimulando o exercício da cidadania socioambiental. A entidade desenvolve, entre outros projetos, campanhas, estratégias de ação na área de políticas públicas, programas de educação ambiental e restauração florestal, voluntariado, desenvolvimento sustentável e proteção e manejo de ecossistemas.
- Fundação Amazonas Sustentável – promover o envolvimento sustentável, a conservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas do Estado do Amazonas.

3) Cartões com entidades filantrópicas (AACD e APAE)

Repasse de parte do valor da anuidade do cartão para a respectiva entidade filantrópica.

4) Cartão BNDES

Descrição do produto – repasse de recursos do BNDES para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção disponíveis para venda no portal do Cartão BNDES.

O objetivo é facilitar a utilização do crédito e auxiliar no investimento e modernização das empresas.

Grupo Social Alvo – micro, pequenas e médias empresas.

5) Programa *Membership Rewards* (Amex – Donation)

A campanha doação de pontos *Membership Rewards* para instituições beneficentes parceiras permite ao Associado MR contribuir com projetos sociais e culturais. Instituições parceiras: Tuca, IBCC, Ibase, GRAACC, AACD, Fundação Abrinq, Doutores da Alegria, Casa Hope, ADJ, Instituto Olga Kos, Fundação Gol de Letra e Beit Lubavitch.

Volume de pontos resgatados de janeiro a dezembro de 2016: volume financeiro estimado R\$ 64.371,00.

6) Programa de Fidelidade Bradesco Cartões

O resgate de pontos no Programa de Fidelidade Cartões Bradesco para instituições beneficentes parceiras permite ao associado contribuir com projetos sociais.

Instituições parceiras: AACD, GRAACC e Casa Hope.

Volume de pontos resgatados de janeiro a maio de 2016: volume financeiro estimado R\$ 10.488,00 (a partir de junho de 2016 o programa foi migrado para a Lívolo).

7) Programa Bônus Clube

O resgate das faixas no Programa Bônus Clube para instituições beneficentes parceiras permite ao associado contribuir com projetos sociais.

Instituições parceiras: AACD, GRAACC e Casa Hope.

Volume de faixas resgatadas de janeiro a dezembro de 2016: R\$ 24.880,00.

8) Blog Saber para Crescer

Um canal educativo com plataforma de relacionamento próxima do público-alvo por meio do qual são compartilhadas dicas e ideias em linguagem simples e objetiva. Os conteúdos contemplam as categorias Renda Extra, Mundo e Cultura, Bolso Consciente, Pensando no Futuro, Rotina Inteligente e Você Empreendedor. São aproximadamente 12 temas abordados mensalmente entre as categorias e na página no Facebook, que reúne mais de 480 mil fãs.

GRI G4-FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo | G4-FS8 | Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo

PRODUTOS SUSTENTÁVEIS

NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO/ PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO -ALVO	Dezembro de 2014		Dezembro de 2015		Dezembro de 2016	
					Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde
AMBIENTAL										
Leasing ambiental	Ambiental/ Econômico	Arrendamento mercantil com condições diferenciadas, destinado à aquisição de bens que contribuam com a preservação do meio ambiente e desenvolvimento sustentável.	Jun./07	Clientes Pessoa Física e Jurídica	266.385	6	17.976	2	357	1
CDC – kit gás	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento para a conversão de combustível de veículos para gás natural – GNV (equipamentos com certificado INMETRO).	2005	Clientes Pessoa Física e Jurídica	75.483	20	509.316	127	317.088	95
Capital de giro ambiental	Ambiental/ Social/ Econômico	Empréstimo destinado a clientes pessoa jurídica cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, detentora da Certificação ISO 14000 ou com atividades de recuperação de materiais metálicos ou plásticos.	2005	Pessoas Jurídicas cuja atividade esteja relacionada ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, detentora da Certificação ISO 14000 ou com atividades de recuperação de materiais metálicos ou materiais plásticos	187.587	8	604.355	38	409.252	19
Capital de giro florestal	Ambiental/ Social/ Econômico	Empréstimo destinado a clientes PJ que possuem certificado de manejo florestal/cadeia de custódia ou contrato que comprove o processo de certificação.	2006	Pessoas Jurídicas que possuem Certificado de Manejo Florestal/ Cadeia de Custódia ou Contrato que comprove o processo de certificação	595.077	30	187.633	18	29.494	4
CDC – aquecedor solar	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento para aquisição de equipamentos de aquecimento solar (equipamentos com certificado INMETRO).	2005	Clientes Pessoa Física e Jurídica	51.676	15	26.223	7	16.191	7
CDC – certificado florestal	Ambiental/ Social/ Econômico	Linha de crédito para clientes que pretendem obter a Certificação Florestal.	Dez./06	Clientes Pessoa Jurídica	0	0	0	0	0	0
CDC – fotovoltaico	Ambiental/ Social/ Econômico		Jul./16	Clientes Pessoa Física e Jurídica	-	-	-	-	0	0
					1.176.208	79	1.345.503	192	772.382	126

GRI G4-FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo | G4-FS8 | Valor monetário dos produtos e serviços com benefício ambiental, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo

NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO/ PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO-ALVO	Dezembro de 2014		Dezembro de 2015		Dezembro de 2016	
					Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde
AMBIENTAL – com repasses de recursos do BNDES + FGTS										
Moderagro Solo/ Produsa	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento de projetos para correção de solos, recuperação de áreas de pastagens degradadas e sistematização de várzeas e adequação ambiental das propriedades rurais, notadamente a recomposição das áreas de reserva legal e de preservação permanente.	2004	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas) e suas cooperativas	183.320.136	1.624	95.596.420	878	42.237.721	450
Programa ABC	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento para promover a redução das emissões de gases do efeito estufa oriundas das atividades agropecuárias, além de contribuir para a redução do desmatamento.	2011	Clientes Pessoa Física e Jurídica	202.475.185	605	159.617.247	600	1.025.686.293	5.896
Moderagro	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento de projetos do setor agropecuário, visando incrementar a produtividade, os padrões de qualidade dos produtos e a adequação sanitária/ambiental (repasso do BNDES).	2004	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas) e suas cooperativas	297.911.765	2.229	298.241.470	1.897	159.137.199	1.267
Saneamento para Todos (FGTS) *Antigo Pró-Saneamento	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento destinado a projetos de saneamento, tais como abastecimento de água, esgotamento sanitário, tratamento de resíduos sólidos, entre outros (repasso de recursos do FGTS).	2004	Clientes Pessoa Jurídica	20.151.234	17	8.781.180	9	0	0
Propflora	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento para implantação e manutenção de florestas destinadas ao uso industrial e para a manutenção e recomposição de áreas de preservação e reserva florestal legal (repasso de recursos do BNDES).	2005	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais	38.229.797	107	86.335.612	96	113.390.910	86
Profruta – Prodefruta	Ambiental/ Social/ Econômico			Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais			5.532.528	54	2.306.018	23
Prodecoop	Ambiental/ Social/ Econômico			Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas), associações e cooperativas de produtores rurais			45.520.743	53	47.166.207	51
					742.088.117	4.582	699.625.200	3.587	1.389.071.298	7.773

GRI G4-FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo

NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO/ PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO-ALVO	Dezembro de 2014		Dezembro de 2015		Dezembro de 2016	
					Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde
SOCIAL										
Crédito consignado – setor privado	Social/ Econômico	Empréstimo com desconto em folha de pagamento para funcionários de empresas privadas com representatividade sindical.	2004	Clientes Pessoa Física	386.089.494	76.817	366.672.244	66.127	353.910.566	56.806
CDC – material de construção	Social/ Econômico	Financiamento para a aquisição de materiais de construção, por meio de convênio com lojistas associados à Associação Nacional dos Comerciantes de Material de Construção (Anamaco).	2001	Clientes Pessoa Física	67.407.984	17893	38.177.212	10.667	17.597.356	5.154
Microcrédito Pessoa Física	Social/ Econômico	Destinado à realização de empréstimos para clientes de baixa renda.	2003	Clientes correntistas Pessoa Física e microempreendedores Pessoa Física	2.757.401	1449	10.248.665	5.178	16.730.522	8.272
Capital de giro APL	Social/ Econômico	Empréstimo destinado a micro e pequenas empresas participantes de projetos APL (Arranjos Produtivos Locais).	2005	Clientes segmento varejo	24.904.625	519	44.457.039	923	44.434.607	819
Limite de crédito pré-aprovado para universitários	Social/ Econômico	Crédito pré-aprovado destinado a clientes com Conta Universitária.	2005	Clientes Pessoa Física (universitário)	1.643.677	2.682	1.432.262	2.058	1.112.365	1.749
CDC APL – arranjos produtivos locais	Social/ Econômico	Financiamento de máquinas e equipamentos para micro e pequenas empresas que participem de Arranjos Produtivos Locais (APL).	2005	Clientes Pessoa Jurídica segmento varejo	219.173	15	134.489	9	102.792	7
Microcrédito Pessoa Jurídica	Social/ Econômico	Empréstimo destinado para microempreendedores de baixa renda.	2003	Micro-empreendedores correntistas Pessoa Jurídica	763.755	289	2.728.874	1.021	6.679.424	1.737
CDC – MBA/Pós-Graduação	Social/ Econômico	Financiamento para realização de cursos de especialização, pós-graduação e MBA.	2005	Profissionais e estudantes correntistas com curso superior completo	300.181	49	239.119	30	162.570	17
CDC – material escolar/ matrícula	Social/ Econômico	Financiamento para aquisição de material escolar e pagamento de matrícula.	2005	Clientes Pessoa Física	17.930	11	0	0	1.892	2
CDC – acessibilidade – bens	Social/ Econômico	Financiamento de equipamentos para adaptação de veículos, para a aquisição de cadeira de rodas, próteses, máquinas Braille, equipamentos para a prática de esportes, entre outros, para pessoas portadoras de necessidades especiais.	Jan./07	Pessoas Físicas portadoras de necessidades especiais e Pessoas Jurídicas interessadas em adquirir bens com características de acessibilidade	104.246	20	99.162	23	125.019	35
CDC – acessibilidade – serviços	Social/ Econômico	Linha de crédito destinada a portadores de necessidades especiais, para financiamento de serviços para adaptação de veículos e reforma de dependências (rampa de acesso, entre outros).	Dez./06	Pessoas Jurídicas e Físicas portadoras de necessidades especiais	82.791	7	66.775	8	115.667	7
CDC – seminário/ congresso	Social/ Econômico	Financiamento para pagamento da inscrição de congressos, seminários, feiras ou eventos.	2006	Clientes Pessoa Física	30.773	5	15.093	3	24.364	4
					484.322.030	99.756	464.270.933	86.047	440.997.143	74.609

GRI G4-FS7 | Valor monetário de produtos e serviços com benefício social, separados por cada linha de negócios e discriminados por objetivo

NOME DO PRODUTO/ PROJETO	ÁREA DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO/ PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS	A PARTIR DE	PÚBLICO-ALVO	Dezembro de 2014		Dezembro de 2015		Dezembro de 2016	
					Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde	Saldo em R\$	Qtde
SOCIAL – com recursos do BNDES										
Modermaq	Social/ Econômico	Financiamento de máquinas e equipamentos para a modernização e dinamização do parque industrial brasileiro e do setor de saúde.	2004	Empresas de qualquer porte com atividade da indústria extrativa, de transformação e construção e da saúde	0	0	0	0	0	0
Moderinfra	Ambiental/ Social/ Econômico	Financiamento de projetos para irrigação e armazenagem, com o objetivo de desenvolver a agricultura irrigada sustentável.	2004	Produtores rurais (Pessoas Físicas e Jurídicas) e suas cooperativas	29.251.104	163	16.889.246	125	167.771.233	498
Progeren	Social/ Econômico	Apoio financeiro na forma de capital de giro, com vistas ao aumento da produção, emprego e massa salarial.	2004	Micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), localizadas em aglomerações produtivas	294.860.135	215	115.902.305	115	114.649.234	78
					324.111.239	378	132.791.551	240	282.420.467	576
TOTAL PRODUTOS SUSTENTÁVEIS					1.551.697.594	197.021	1.298.033.187	90.066	2.113.261.290	83.084

Outros produtos com benefícios ambientais:

Títulos de capitalização – Pé Quente Bradesco SOS Mata Atlântica, Pé Quente Bradesco Amazonas Sustentável e Pé Quente Bradesco Projeto Tamar.

As pessoas concorrem a prêmios por meio de sorteios e participam de forma direta e expressiva na recuperação e preservação do meio ambiente, viabilizando o desenvolvimento de projetos de prevenção.

Valor em 2016 – R\$ 130.987.185,00

GRI G4-DMA AUDITORIA

Nossa Inspeção Geral (Auditoria Interna) tem papel relevante ao contribuir para a mitigação dos riscos, a adequação e eficácia dos controles internos e a conformidade com as políticas, normas, padrões, procedimentos e regulamentações internos e externos. Nesse sentido, engloba a avaliação da qualidade do desempenho no cumprimento de metas e objetivos e está diretamente subordinada ao Conselho de Administração. Também tem por objetivo avaliar, de forma independente, os processos de negócios e de tecnologia da informação, além da avaliação de riscos socioambientais.

Em 2016, a Inspeção Geral iniciou o projeto para uma única plataforma de gestão, o que inclui, entre outros, matriz de risco, plano anual, execução das atividades e comunicação com a alta administração.

GRI G4-DMA CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO

O ativismo acionário é uma das maneiras pelas quais exercemos nosso dever fiduciário. Atuando dessa maneira, nos aproximamos das companhias que investem e propõem melhorias, o que beneficiará o retorno a todos os nossos stakeholders.

Desde 2010, por meio da Bradesco Asset Management (BRAM), somos signatários do Principles for Responsible Investment (PRI). A BRAM possui aproximadamente 200 companhias em seu portfólio de investimentos e, em 2016, promoveu reuniões individuais de engajamento com todas as companhias.

Em 2017, a BRAM continuará seu trabalho de se manter próxima à gestão de todas as companhias e atenta aos riscos e às oportunidades relacionados aos desafios econômicos e socioambientais. Agindo assim, cumprimos a missão de proporcionar retornos superiores e sustentáveis na gestão de investimentos dos clientes.

Já para incorporar as premissas estabelecidas para a avaliação Environmental, Social and Corporate Governance (ESG) em decisões de investimento de forma transversal na gestora, realizamos reuniões com foco em métricas e metodologias com a equipe interna, o que inclui a área de investimentos.

Na avaliação dos aspectos ESG das empresas que investimos consideramos tanto dados públicos quanto as reuniões com representantes. A partir dessas informações, elaboramos um *rating* ESG, que analistas financeiros e gestores dos fundos acessam para tomarem suas decisões de alocação. Com esse monitoramento permanente das ações das companhias, é possível identificar eventuais mudanças necessárias na tomada de decisão de investimentos.

Nossa Política de Voto não contempla questões socioambientais.

GRI G4-FS10 | Percentual e número de empresas do portfólio da instituição com as quais a organização relatora interagiu em relação a questões socioambientais

A partir de 2016, a BRAM ampliou a metodologia de avaliação Environmental, Social and Corporate Governance (ESG) para toda a sua carteira de renda variável e renda fixa corporativa. Até o ano anterior, a metodologia abrangia apenas renda variável e triagem positiva para produtos de nicho. Devido à conclusão da implementação da metodologia ESG em todas as classes de ativos corporativos, o número de empresas passou para 174 (foram 122 em 2015).

GRI G4-FS11 | Percentual de ativos sujeitos a triagem ambiental ou social (positiva e negativa)

A BRAM desenvolve desde 2013 uma metodologia para avaliação dos riscos, oportunidades e impactos potenciais das questões ESG sobre o desempenho de seus ativos, de forma transversal e aplicada a todos os fundos sob sua gestão. A metodologia envolve a pesquisa pública de informações ESG das empresas no universo de cobertura dos analistas de pesquisa da BRAM, e o engajamento das empresas investidas por meio de reuniões ou *calls* com os profissionais de relações com investidores, que são contatados pelos próprios

analistas da BRAM. O resultado desta análise é um *rating* ESG que é considerado pelos analistas na recomendação de compra e venda de ações, e portanto influencia na formação das carteiras de todos os fundos de renda variável, e não somente produtos de nicho voltados para as questões ESG.

Ressalta-se que devido à alta taxa de juros brasileira, os investimentos em títulos públicos se sobressaem à demanda por investimento em empresas, seja via renda variável ou via renda fixa corporativa. Desta maneira, considerando o montante investido em empresas, a BRAM atualmente possui cobertura ASG para 100% dos ativos.

Em 2017, a BRAM continuará seu trabalho de se manter próxima a gestão de todas as companhias e atenta aos riscos e oportunidades relacionados aos desafios econômicos e socioambientais. Agindo assim, a BRAM cumpre sua missão de proporcionar retornos superiores e sustentáveis na gestão de investimentos dos clientes.

GRI G4-DMA COMUNIDADES LOCAIS

Atuamos no ramo de seguros de pessoas e previdência complementar, difundindo a cultura de poupança e proteção das famílias por meio de produtos populares de seguro e microcrédito, assim como valores baixos de contribuição nos planos de previdência complementar aberta.

Estamos presentes em todos os municípios brasileiros, seja por meio de agências e correspondentes bancários, seja por meio de postos avançados de atendimento, como o Bradesco Expresso, instalado em comunidades ribeirinhas do Amazonas, um passo estratégico no processo de inclusão financeira de cerca de 8.500 pessoas espalhadas por uma área de mais de 1,5 milhão de hectares. Essa capilaridade contribui para a inclusão financeira – incluindo a população de baixa renda e/ou localizada distante dos centros urbanos –, o acesso ao sistema financeiro e aos serviços bancários, estimulando o desenvolvimento comunitário local.

Adicionalmente, para proporcionar a pessoas com deficiência a inserção ao sistema finan-

ceiro, mantemos acessibilidade física e digital, além de Política de inclusão ao mercado de trabalho; Projeto Bradesco Seguros Libras (Prodeaf), um aplicativo que traduz o português para a língua brasileira de sinais, disponível para o público em geral; tradução dos textos em Libras contidos nos sites do Grupo Bradesco Seguros; e ferramenta *Virtual Vision* (acessibilidade para deficientes visuais) em páginas específicas de nosso site institucional.

Além de inclusão financeira, procuramos trabalhar a educação financeira, a fim de contribuir para que nossos clientes e demais públicos interessados possam ter maior compreensão do tema e, assim, gerir assertivamente as finanças. Com esse foco, há treinamentos e materiais em nosso site (banco.bradesco/html/classic/educacao-financeira/). Além disso, são promovidas iniciativas presenciais.

Os temas inclusão social e educação financeira estão contemplados em nossa Política Corporativa de Sustentabilidade e em nossa Norma de Responsabilidade Socioambiental. Nossa atuação segue ainda os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), sendo a inclusão financeira um dos temas tratados.

Meta atingida em 2016:

- Todas as páginas institucionais do site do Grupo Bradesco Seguros passaram a contar com a tradução em Libras. O aplicativo registrou 950 mil downloads em 2016, superando a meta estabelecida de 700 mil.

GRI G4-FS13 | Pontos de acesso em áreas com baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, discriminados por tipo

Áreas/ região	Classifique em (1) região em desvantagem econômica ou (2) região pouco populosa	Critério(s) adotado(s) para classificação	PONTOS DE ATENDIMENTO														
			Nº de caixas eletrônicos			Nº de agências bancárias			Nº de pontos de atendimento (PA Municipal, PA Empresa, PA Eletrônico)			Outras instalações (Bradesco Expresso)			Total		
			Total na região	Total nas áreas definidas*	%	Total na região	Total nas áreas definidas*	%	Total na região	Total nas áreas definidas*	%	Total na região	Total nas áreas definidas*	%	Total na região	Total nas áreas definidas*	%
Sul	-	-	27	0	0,0	941	0	0,0	688	0	0,0	5.775	0	0,0	7.431	0	0,0
Sudeste	(1) 32 municípios	1 - Percentual de população alfabetizada 2 - Percentual de classes D/E do total de domicílios 3 - IPC Classes D/E sobre IPC Maps	139	0	0,0	2.723	3	0,1	1.937	21	1,1	16.310	76	0,5	21.109	100	0,5
Centro-Oeste	(1) 5 municípios		29	0	0,0	439	3	0,7	355	2	0,6	3.121	19	0,6	3.944	24	0,6
Norte	(1) 173 municípios		84	0	0,0	309	31	10,0	429	37	8,6	2.887	255	8,8	3.709	323	8,7
Nordeste	(1) 890 municípios		131	11	8,4	897	254	28,3	1.343	554	41,3	10.287	2.729	26,5	12.658	3.548	28,0
Total	(1) 1.000 municípios		410	11	2,7	5.309	291	5,5	4.752	614	12,9	38.380	3.079	8,0	48.851	3.995	8,2

* Baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas.

GRI G4-FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas

INICIATIVAS

Relate as iniciativas desenvolvidas para facilitar o acesso a serviços financeiros por pessoas em situação de vulnerabilidade física.

<p>Cartões: Contrato, guia de benefícios, porta-cartão com dados como numeração, validade e código de segurança do cartão impressos em Braille e em fonte ampliada. Disponíveis para 100% do portfólio de cartões administrados pelo Banco Bradesco Cartões S.A.</p> <p>Postos de Atendimento (PAs): adaptação de 215 unidades ao acesso de portadores de deficiência física.</p> <p>Grupo Bradesco Seguros: a solução para tradução de texto da língua portuguesa escrita para a língua brasileira de sinais (Libras) está inserida nos sites do Grupo Bradesco Seguros. Patrocínio de aplicativo para celulares que faz a tradução para Libras.</p>	<p>Cartão de Pagamento de Benefícios INSS: permite que aposentados e pensionistas realizem o pagamento de despesas com débito direto. Em 2016, foram emitidos 2,4 milhões cartões. Neste total estão computados 512 mil cartões de novos beneficiários oriundos da incorporação do HSBC Brasil.</p> <p>Emissão mensal do produto: 75 mil, totalizando média de 900 mil anual – aproximadamente 4,52% em relação ao total do portfólio.</p>	<p>Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada – beneficiário do INSS: destinado a pessoas portadoras de deficiência que comprovem ter renda <i>per capita</i> inferior a 1/4 de salário-mínimo. Em 2016, foram emitidos 314 mil unidades.</p> <p>Emissão mensal do produto: 15 mil, totalizando média de 180 mil anual – aproximadamente 0,51% em relação ao total do portfólio.</p>	<p>No Bradesco, as pessoas com deficiência encontram as melhores soluções para facilitar o seu dia a dia. São diversas ferramentas inovadoras, que podem ser adquiridas gratuitamente. Tudo para proporcionar mais autonomia e independência no gerenciamento financeiro.</p> <p>Para saber mais acesse banco.bradesco/acessibilidade (descrição na aba Dados Adicionais DCD).</p>
---	--	--	---

Relate as iniciativas desenvolvidas para facilitar o acesso a serviços financeiros por pessoas em situação de vulnerabilidade linguística, cultural, idade, etc.

<p>Nos sites do Bradesco Cartões, Bradescard e American Express, são apresentados detalhes sobre todos os cartões, acesso a faturas e outras informações importantes.</p> <p>No site universitario.bradesco/html/cub/index.shtm, o jovem pode acessar diversos assuntos de seu interesse, como trilha da carreira, sobre o futuro profissional; intercâmbio; teste vocacional; e até uma websérie. Ele tem acesso a conteúdo de educação financeira e a um simulador que ensina a poupar recursos para aquisição de um bem ou serviço no futuro, como um intercâmbio, cursos, etc.</p>	<p>Facilitamos o atendimento aos aposentados através da Rede de Agências que possui um padrão de atendimento normatizado para esse público. Além disso, o aposentado pode utilizar a Rede de Atendimento do Bradesco Expresso, inclusive em praças desassistidas de agências bancárias. Aposentados contam com um site exclusivo para informações sobre saúde e bem-estar, cultura e lazer, cursos <i>on-line</i> gratuitos e descontos exclusivos em peças teatrais e viagens, além de benefícios e soluções financeiras. Ao abrir uma conta no Bradesco, o aposentado tem ainda à disposição um conjunto de vantagens, como crédito consignado com taxas diferenciadas e prazo de até 72 meses para pagamento, cartão de crédito com benefícios exclusivos para compras parceladas e limite de crédito pré-aprovado, entre outras. Com o objetivo de facilitar o processo de prova de vida do aposentado, o que é obrigatório conforme regras do INSS, permitimos que ele seja feito através da biometria, oferecendo segurança e agilidade no atendimento ao aposentado que precisa realizar esse processo.</p>
--	--

GRI G4-FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas

INICIATIVAS

ACESSIBILIDADE VISUAL

CARTÃO DE DÉBITO E DE CRÉDITO EM ALTO-RELEVO – facilita a realização das transações bancárias em máquinas de autoatendimento – acessíveis com *software* de voz.

PORTA-CARTÃO DE DÉBITO E DE CRÉDITO – KIT EM BRAILLE E FONTE AMPLIADA – permite ao cliente com deficiência visual (total ou parcial) ter acesso às informações do seu cartão com autonomia e independência, sem precisar da ajuda de terceiros. O produto é composto de cadernos em Braille e em fonte ampliada, contendo ainda informações dos guias de benefícios, regulamentos, porta-cartões (com dados como numeração, validade e código de segurança do cartão), sumários executivos, etc., comuns a todos os clientes.

TOKEN DV (CHAVE DE SEGURANÇA ELETRÔNICA PARA CLIENTES COM DEFICIÊNCIA VISUAL) – dispositivo que gera e verbaliza as senhas numéricas utilizadas para validar transações no *Internet banking* e Telebanco Bradesco. Possui visor e teclado numérico maiores, que facilitam a visualização por pessoas com baixa visão.

EXTRATO MENSAL CONSOLIDADO EM BRAILLE OU FONTE AMPLIADA – com esse formato, o cliente com deficiência visual tem acesso às suas movimentações financeiras da conta-corrente (garantindo mais independência).

GABARITO PARA PREENCHIMENTO DE CHEQUE EM BRAILLE OU FONTE AMPLIADA – permite o preenchimento dos cheques sem o auxílio de outras pessoas. Basta encaixar a folha no gabarito e inserir os dados à caneta.

INTERNET BANKING PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL – *VIRTUAL VISION* – *software* leitor de telas, que verbaliza as informações apresentadas na tela do computador às pessoas com deficiência visual. A iniciativa começou quando o depoimento de um correntista com deficiência visual chamou a atenção da Organização, em 1995, que escreveu uma carta para o banco relatando o quanto lhe facilitava acessar sua conta pela internet – sem precisar sair de casa ou da ajuda de terceiros – e como seria importante se todos os deficientes visuais tivessem esse acesso. Afinal, naquela época poucos possuíam computadores adaptados com *software* de voz (devido ao alto custo).

Mobilizado com esse relato, o Bradesco montou uma força-tarefa com as empresas de tecnologia. A partir de 1998, o banco passou a fornecer licenças – definitivas – gratuitas do programa *Virtual Vision*, para que seus correntistas pudessem acessar o *Internet banking* e outras funções por meio do computador (como por exemplo, Pacote Office e redes sociais).

Nota: para não correntistas, também há a disponibilização gratuita de licenças provisórias (com uso de 30 minutos por sessão, durante 30 dias).

É importante salientar que o Bradesco não apenas disponibiliza esse *software*, mas também oferece a toda a comunidade – correntista ou não – cursos gratuitos de informática com uso do *Virtual Vision* (através da Fundação Bradesco e suas unidades espalhadas pelo Brasil).

ACESSIBILIDADE AUDITIVA

AUTOATENDIMENTO – SAQUE EM LIBRAS – possibilita aos clientes com deficiência auditiva contar com a Intérprete Digital de Libras Bradesco durante as operações de saque. Todas as informações são traduzidas do português para a língua brasileira de sinais. Para saber mais acesse banco.bradesco/acessibilidade e assista ao tutorial desse serviço exclusivo.

LIBRAS NO PORTAL BRADESCO* – em banco.bradesco, é possível acessar as informações disponibilizadas na área institucional, por meio de tradução do português para Libras, com o auxílio de uma intérprete digital.

Basta acionar o botão com a simbologia da deficiência auditiva, selecionar o texto e pronto! A intérprete traduz o conteúdo simultaneamente.

* Implantação realizada gradativamente.

SOLUÇÕES EM LIBRAS NO SITE DO GRUPO BRADESCO SEGUROS – no site bradescoseguros.com.br, o cliente também conta com a ferramenta que traduz o português para Libras. Esta mesma facilidade está disponível para *smartphones* e *tablets* com o aplicativo ProDeaf Móvel – patrocinado pelo Grupo Bradesco Seguros.

Ele é gratuito e compatível com os sistemas operacionais Android, iOS e Windows Phone.

ACESSIBILIDADE FÍSICA E/OU MOTORA

Postos de Atendimento (PAs): ampliação em 9% das unidades adaptadas ao acesso de pessoas com deficiência física. De 3.511 PAs, 89,4% são acessíveis a esse público.

Mouse Visual Bradesco para pessoas com deficiência motora (impossibilitadas de movimentar os membros superiores): *software* que capta a imagem do rosto por meio de uma *webcam* comum, instalada no computador, e identifica o ponto central entre os olhos e o nariz. Após a identificação, é possível controlar o *mouse* com a cabeça – sem usar as mãos ou os braços.

Para digitar, basta usar o teclado virtual apresentado no monitor do computador, movimentar o *mouse* até a tecla ou letra escolhida e abrir e fechar a boca para clicar.

Além de acessar o *Internet banking* para fazer consultas e transações, o cliente também pode utilizar essa ferramenta em outros sites da internet, fazer pesquisas, verificar e-mails e usar os programas do Pacote Office.

Disponibilizamos dois tipos de licença de *software*: a definitiva (disponível gratuitamente aos correntistas) e a provisória (disponível gratuitamente aos não correntistas, para uso durante 30 dias).

GRI G4-FS14 | Iniciativas para melhorar o acesso dos serviços financeiros para pessoas desfavorecidas

INICIATIVAS

CANAIS EXCLUSIVOS

Autoatendimento Acessível – todo o parque de máquinas é aderente às normas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e equipado com *software* de voz, marcações táteis e dispositivos com altura adequada – para o uso de pessoas que utilizam cadeira de rodas. Os clientes com deficiência visual contam com o serviço Saque Fácil Bradesco – durante a operação de saque, o cliente é informado, por meio do *software* de voz, sobre os valores e a ordem das notas que serão disponibilizadas. Já os clientes com deficiência auditiva contam com a tradução em Libras nas operações de saque.

TELEBANCO BRADESCO – o cliente também pode contar com o Atendimento Eletrônico por Comando de Voz, o que facilita o relacionamento com o banco. Clientes com deficiência visual têm atendimento personalizado ao informar a numeração da Chave de Segurança e senha de quatro dígitos. O canal funciona 24 horas, 7 dias por semana (inclusive feriados), nos telefones 4002-0022 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 570 0022 (demais regiões).

SAC – deficiência auditiva e/ou fala: a central realiza o atendimento ao cliente por meio da comunicação digital através do TDD (telefone para surdos). É possível tirar dúvidas, fazer sugestões e reclamações.

AGÊNCIA (GUICHÊ DE CAIXA) – as agências* Bradesco disponibilizam rampas de acesso, piso podotátil, sinalizações visuais, sanitários e mobiliários adequados e vagas de estacionamento exclusivas para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e para idosos.

* Algumas agências estão em processo de adaptação.

PRODUTOS E SERVIÇOS FACILITADORES

CDC ACESSIBILIDADE – condições exclusivas de crédito* para facilitar a aquisição de produtos e serviços ligados à acessibilidade, como adaptação de veículos, reforma de casas, compra de aparelhos auditivos, entre outros. É possível financiar até 70% do valor do bem em até 48 meses com taxas reduzidas. Faça uma simulação em banco.bradesco/acessibilidade. Para mais informações, compareça à agência ou ligue para nossa Central de Crédito: 0800 273 3486.

* Crédito sujeito à aprovação.

GRI G4-DMA ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A comercialização de produtos e serviços é uma das formas pelas quais interagimos, atraímos e retemos clientes. Por isso, a importância de desenvolver produtos e serviços que atendam às necessidades dos diversos perfis de público e a oferta adequada são essenciais.

Por meio do Bradesco Expresso, temos assumido um papel fundamental na bancarização, especialmente da população de baixa renda. Isso porque ofertamos produtos e serviços adaptados a esse público e também proporcionamos atendimento em locais desprovidos de serviços bancários tradicionais e até mesmo nos grandes centros, nos bairros e nas comunidades que não dispõem de agências bancárias.

Participamos de Comitês de Produtos e Serviços para avaliação de oportunidades, criação de novos produtos/serviços e/ou melhorias nos produtos já existentes. Especificamente para projetos considerados grandes, adotamos Plano de Negócio Corporativo, que considera aspectos financeiros, de segurança, sustentabilidade e qualidade dos produtos/

serviços ao cliente. Após adoção, acompanhamos o desempenho de acordo com o objetivo proposto e benefícios estimados.

Também mantemos um Comitê Executivo e uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços que avaliam a oportunidade e a viabilidade financeira e operacional das propostas de criação, alteração e do respectivo acompanhamento do desempenho de produtos e serviços. Nesse processo, são analisados características; funcionalidades; riscos, inclusive o socioambiental; controles e aspectos de sustentabilidade (engajamento das partes interessadas e impactos positivos ambientais e sociais).

Em 2016, definimos metas e indicadores para o acompanhamento da evolução de nossos aspectos de sustentabilidade. Além disso, durante o processo de avaliação das propostas de criação e alteração de produtos e serviços, nossa equipe de sustentabilidade interage com os gestores de produtos para orientá-los sobre o tema, contribuindo, dessa forma, para a capacitação e o engajamento desses profissionais.

GRI G4-DMA ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Na Bradesco Saúde atendemos às políticas para o correto desenvolvimento e venda de serviços. Temos obrigação de fornecer aos titulares um resumo dos principais direitos e deveres por meio de dois documentos: o Manual de Orientação para Contratação de Plano de Saúde (MPS) e o Guia de Leitura Contratual (GLC). Nossos beneficiários são também conscientizados sobre as coberturas de saúde de acordo com mudanças na estrutura familiar. Buscamos convergir os objetivos empresariais para os anseios e interesses da comunidade em que atuamos, sempre em linha com o desenvolvimento sustentável. Esses princípios têm orientado a criação de produtos com reconhecido caráter social, como:

- i) títulos de capitalização socioambientais
- ii) seguros populares voltados para as classes C, D e E
- iii) previdência complementar, destinada a dar tranquilidade e segurança aos trabalhadores que se aposentam

Em 2015, atualizamos nosso processo de criação e revisão de produtos e serviços, considerando uma nova abordagem de análise socioambiental.

Atualmente, o processo conta com avaliação das características; funcionalidades; riscos, inclusive o socioambiental; controles e aspectos de sustentabilidade, tais como engajamento de partes interessadas e impactos positivos ambientais e sociais.

Também mantemos diversas iniciativas de educação financeira para orientar clientes e demais públicos e buscamos assegurar que todas as informações por nós divulgadas quanto aos serviços e aos produtos que oferecemos primam pela clareza e exatidão, além de estarem em conformidade com a regulamentação e legislação aplicáveis. É nosso dever ainda agir com presteza na análise das propostas, na regulação e liquidação de sinistros, na concessão de benefícios e no pagamento de direitos assegurados, pois essa é a forma de demonstrar nosso respeito pelos interesses de nossos clientes.

Adicionalmente, em 2016 definimos indicadores e metas para acompanhamento da evolução dos aspectos de sustentabilidade avaliados no processo de criação e desenvolvimento de produtos e serviços.

Ao longo de 2016 realizamos 319 encontros regionais em localidades com déficit de desenvolvimento e onde o atendimento bancário é feito por meio de postos de atendimento e/ou correspondentes bancários. Nesses encontros são ministradas palestras sobre o uso responsável do crédito e demais produtos e serviços, assim como sobre o gerenciamento adequado das finanças pessoais. No ano, mais de 13.500 pessoas assistiram às aulas, ministradas por nossa equipe comercial do Bradesco Expresso. Desde o início do projeto, em 2010, foram registradas mais de 46.000 participações nas palestras. Já para 2017, o objetivo é realizar mais 300 encontros.

Também promovemos, em parceria com o Sebrae, vários seminários de crédito para apresentar nossas soluções de crédito para capital de giro e investimentos. Já em conjunto com a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), participamos de dois eventos voltados para micro e pequenas empresas: Seminário da Micro e Pequena Empresa e Congresso da Micro e Pequena Indústria.

No ano, realizamos ainda palestras com a presença de nossos economistas para discutir sobre o cenário macroeconômico e a economia local e, assim, fornecer subsídios a empresários para o crescimento sustentável do negócio, bem como para a tomada de medidas adequadas de gestão.

Participamos em 2016 de reuniões do Grupo de Trabalho Permanente para Arranjos Produtivos Locais (GTP APL) com vistas a discutir sobre ações para o desenvolvimento regional e fortalecimento das micro e pequenas empresas inseridas em arranjos produtivos locais. Somos o único banco privado a compor o GTP APL.

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES

GRI G4-33

Ao
Conselho de Administração e aos Acionistas do
Banco Bradesco S.A.
Osasco – SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pelo Banco Bradesco S.A (“Bradesco” ou “Banco”) para apresentar nosso relatório de asseguarção limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Integrado do Bradesco (“Relatório Integrado 2016”), conforme descrito no “Sumário de conteúdo da GRI”, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DO BRADESCO

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade constantes daquele Relatório Integrado de acordo com as diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CT 07/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando

o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (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 de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016;
- (b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores através de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016; e
- (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a aderência às diretrizes e critérios da estrutura de elaboração da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4) aplicável na elaboração das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Integrado 2016, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2016.

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

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016. Consequentemente, tais procedimentos não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016. 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 sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Integrado 2016, conforme descrito no “Sumário de conteúdo da GRI”, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative* (GRI-G4), e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

Osasco, 7 de março de 2017

KPMG Auditores Independentes
CRC2SP028567/O-1 F SP

Rodrigo de Mattos Lia
Contador CRC 1SP252418/O-3

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Banco Bradesco S.A. GRI G4-3 | G4-5 | G4-7

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
www.bradesco.com.br

**Atendimento a analistas de mercado,
investidores institucionais e demais
partes interessadas:**

Departamento de Relações com o Mercado

Área de Relações com Investidores GRI G4-31

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
Telefone: (11) 2194-0922
www.bradesco.com.br/ri
Para mandar sua opinião, envie e-mail para:
investidores@bradesco.com.br

Área de Comunicação

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
Telefone: (11) 2194-0928

Departamento de Planejamento, Orçamento e Controle

Área de Sustentabilidade Corporativa

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
Telefone: (11) 2194-2512
www.bradescosustentabilidade.com.br

Atendimento a acionistas

Para o exercício de seus direitos ou informações sobre posições de ações, dividendos e outras, os acionistas das Empresas Bradesco podem recorrer diretamente às Agências Bradesco onde movimentam suas contas. Em caso de outros esclarecimentos, favor contatar:

Departamento de Ações e Custódia

Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
Telefone: 0800 701 1616
bradescocustodia@bradesco.com.br

CRÉDITOS

Coordenação Geral

Bradesco – Departamento de Relações com o Mercado

Coordenações editorial e fotográfica, projeto gráfico/*design*/diagramação, produção gráfica, Consultoria GRI e revisão

TheMediaGroup

Redação e edição

TheMediaGroup/KMZ Conteúdo

Auditoria

KPMG

Fotos

Egberto

Pré-impressão e impressão

Leograf

Versão em PDF

www.bradesco.com.br/ri

www.bradescosustentabilidade.com.br

Veja as informações corporativas em:

www.bradesco.com.br/ri

