PATROCINADOR OFICIAL

Rio2016

Rio2016 JOGOS PARALÍMPICOS

RELATÓRIO INTEGRADO 2015

Bradesco

SUMÁRIO

02 Sobre o Relatório

08 Apresentação

10 Mensagem da Administração

12 A Organização

20 Estratégia

32 Diferenciais estratégicos

52 Governança corporativa

60 Gestão de riscos

70 Gestão de fornecedores

76 Gestão de ativos

80 Gestão ambiental

84 Gestão de pessoas

94 Relacionamento com clientes

100 Relacionamento com a comunidade

106 Desempenho econômico-financeiro

126 Presença esportiva

130 Sumário de conteúdo da GRI

138 Carta de asseguração

140 Informações corporativas

141 Créditos

SOBRE O RELATÓRIO

Ao longo do tempo, o Bradesco tem aprimorado continuamente seu processo de relato. Desde 2013 passou a realizar a publicação do Relatório de maneira integrada, unindo em um documento aspectos institucionais, de operações, de negócios e financeiros a práticas e iniciativas de sustentabilidade. Em 2014, incorporou também aspectos propostos pela estrutura de relato integrado preconizada pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC, ou Conselho Internacional para Relato Integrado), a fim de caminhar no rumo da efetiva integração de informações. Neste Relatório, a Organização avança nos Principios Básicos e Elementos de Conteúdo ciente de que há um caminho evolutivo a ser trilhado. Optou-se por nomeá-lo Relatório Integrado Bradesco 2015 como forma de mostrar o firme propósito de evoluir nessa direção. Consideram-se no documento as grandes transformações que impactam os nossos negócios – as megatendências globais, economia, eventos esportivos, cenário político entre outros.

Em relação ao alinhamento à *Global Reporting Initiative* (GRI), esta publicação abrange toda a Organização Bradesco e segue as premissas da versão mais atual (G4) da estrutura para o processo de elaboração de relatórios corporativos. A opção adotada é a essencial. Com ele, é o 10º ano consecutivo que o Bradesco utiliza as diretrizes GRI para o desenvolvimento do documento. **G4-17, G4-32**

O desafio da relevância e concisão é feito por meio da complementaridade das informações entre o conteúdo deste relatório e nossos *websites*:
http://goo.gl/ukeH9t
http://goo.gl/Vy2ySm

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

- FINANCEIRO
- SOCIAL
- HUMANO
- INTELECTUAL
- 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: **G4-24**

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

O Bradesco se relaciona com seis públicos prioritários, que exercem ou sofrem influência nos seus negócios e atividades: clientes, público interno, acionistas e investidores, fornecedores, governo (órgãos reguladores) e comunidade, sociedade e terceiro setor. **G4-25**

A Norma de Engajamento de Partes interessadas não sofreu alteração em 2015. A Política de Sustentabilidade, revisada e publicada em fevereiro de 2015, apresenta uma diretriz, denominada Diretriz 8, que incentiva o engajamento de fornecedores e demais partes interessadas na adoção de práticas de sustentabilidade, como o Encontro Bradesco de Fornecedores, evento anual para a apresentação das diretrizes de atuação estratégica de Sustentabilidade da Organização. O 13º Encontro foi realizado em dezembro, em São Paulo, e teve como tema principal a Crise Hídrica, situação vivida atualmente pelo Estado de São Paulo, bem como outras regiões do Brasil. **G4-26**

Para saber mais sobre a Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco, acesse http://goo.gl/VwXsTA

A Norma de Responsabilidade Socioambiental, revisada e publicada no mesmo período, trata o tema com mais detalhes e inclui um capítulo dedicado às partes interessadas, ratificando a importância desse processo para a Organização.

Para saber mais sobre a Norma de Responsabilidade Socioambiental, acesse http://goo.gl/U8l1jK

As iniciativas de engajamento são conduzidas de forma independente pelos diversos departamentos e empresas ligadas. **G4-26**

No âmbito institucional, o Bradesco continua acompanhando os indicadores globais referentes às iniciativas internas de engajamento de partes interessadas. Esses indicadores são consolidados no primeiro semestre de cada ano. Para os próximos períodos, a intenção é de aprimoramento do processo, com a revisão dos indicadores. **G4-27**

O engajamento dos públicos prioritários é promovido de diferentes formas:

- Consulta: entender o ponto de vista e levantar demandas relacionadas ao desempenho da Organização, por meio do contato com os públicos de interesse.
- Diálogo: permite a troca de informações, o atendimento e a resposta de 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. **G4-26**

RELEVÂNCIA G4-18

A definição dos temas a serem abordados neste Relatório baseou-se na Matriz de Relevância do Bradesco, construída em 2014, com base no conceito de materialidade proposto pelo IIRC.

O processo de construção teve três etapas:

- Levantamento dos temas, por meio de análise do contexto e cenários de atuação do Bradesco, mapeamento das relações entre as partes interessadas e classificação de acordo com os capitais. Ao fim dessa etapa, foi levantado um universo de 60 temas.

- Avaliação dos temas considerando a percepção das partes interessadas (internas e externas) e filtragem com base na aderência aos objetivos estratégicos e à gestão de risco da Organização. A percepção das partes interessadas foi mensurada por meio de entrevistas com diretores e gerentes e por questionários específicos para três grandes grupos de público externo: acionistas e investidores; fornecedores; governo, sociedade e terceiro setor. Do universo de temas levantado na etapa anterior, foram selecionados 23.

- Priorização e agrupamento dos temas utilizando critérios como alcance do impacto no território, impacto no processo de proteção e geração de valor e grau de exigência (legal, legais iminentes ou outros compromissos). Com a conclusão desta etapa, foram escolhidos nove temas prioritários.

O objetivo desse trabalho foi apresentar uma matriz que contemplasse não somente aspectos socioambientais, mas temas relevantes para o processo de geração e proteção de valor em curto, médio e longo prazos. O tratamento e a abordagem dada a cada tema relevante são abordados ao longo deste Relatório.

OS NOVE TEMAS DA MATRIZ DE RELEVÂNCIA

TEMA	TEMAS ASSOCIADOS	PÁGINA	CAPITAIS

Gestão de capital, riscos e oportunidades	• Gestão de risco integrado
	• *Compliance*: conformidade com leis e regulamentações
	  • Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro
	  • Respeito aos direitos humanos e às leis trabalhistas na cadeia de valor (inclui assédios moral e sexual)
	• Incorporação de aspectos socioambientais nos negócios
	• Inadimplência: qualidade do crédito
	• Mudanças climáticas
		20, 52, 60 e 76	

TEMA	TEMAS ASSOCIADOS	PÁGINA	CAPITAIS
Adaptação ao contexto externo	• Mudanças no cenário macroeconômico • Políticas econômicas e monetárias: governo e órgãos regulamentadores • Variações no poder aquisitivo • Disponibilidade de mão de obra qualificada	12	
Inovação e tecnologia	• Segurança da informação: proteção de dados (banco e cliente) • Canais Digitais: mobilidade, internet, redes sociais e autoatendimento • CRM: inteligência da informação	12 e 32	
Resultado econômico-financeiro do negócio	• Margens e custo (eficiência operacional) • Valorização das ações e distribuição de Dividendos • Gestão da marca (ativo intangível)	20, 76 e 106	
Público interno	• Desenvolvimento da carreira profissional interna • Condições de trabalho e benefícios (funcionários e terceiros) • Atração e retenção de talentos	32 e 84	
Relacionamento e satisfação dos clientes	• Presença e capilaridade nacional (pontos de atendimento) • Treinamento e capacitação dos funcionários • Qualidade no atendimento	20, 32 e 94	
Inclusão financeira	• Educação financeira • Produtos e serviços inclusivos	32	
Cultura organizacional	• Governança corporativa e transparência • Engajamento de partes interessadas	02 e 52	
Gestão de fornecedores	• Avaliação socioambiental (RFI) • Cláusulas de responsabilidade socioambiental em todos os contratos • Engajamento de fornecedores	70	

No que se refere à preparação do Relatório, em 2014 o Bradesco revisou sua Matriz de Relevância – processo que contou com o envolvimento e engajamento de partes interessadas e a validação do Comitê de Sustentabilidade. Essa matriz, ainda vigente, está subsidiando a elaboração do RA 2015.

A única atualização realizada foi em relação ao cruzamento dos temas materiais com os aspectos materiais da GRI. Essa análise foi realizada de acordo com o que engloba cada tema material e com as informações do relatório da materialidade de 2014. **G4-18**

G4-19, G4-20, G4-21

A tabela abaixo também é parte da atualização da materialidade feita em 2015 em relação aos limites dos impactos dos aspectos materiais do Bradesco. Nela são apresentados os macrotemas, temas e aspectos materiais do Banco e os limites dos impactos, dentro e fora da Organização. Nessa análise foi identificado "onde o impacto ocorre", ou seja, se o Bradesco causa o efeito, sofre o efeito, ou causa e sofre o efeito dos impactos, de acordo com a legenda abaixo:

■ Causa e efeito ■ Efeito ■ Causa

MACROTEMAS MATERIAIS	TEMAS MATERIAIS ASSOCIADOS	ASPECTO GRI RELACIONADO	*STAKEHOLDERS* RELACIONADOS						
			FORNECEDORES	OPERAÇÕES BRADESCO	PÚBLICO INTERNO	ACIONISTAS E INVESTIDORES	CLIENTES	GOVERNO (ÓRGÃOS REGULADORES)	COMUNIDADE/ SOCIEDADE/ TERCEIRO SETOR
Resultado econômico-financeiro do negócio	Margens e custo (eficiência operacional); Valorização das ações e distribuição de Dividendos; Gestão da marca (ativo intangível)	Desempenho Econômico (resultados)		■	■	■		■	
Gestão de capital, riscos e oportunidades	Gestão de risco integrado; *Compliance*: conformidade com leis e regulamentações; Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro; Respeito aos direitos humanos e às leis trabalhistas na cadeia de valor (inclui assédios moral e sexual); Incorporação de aspectos socioambientais nos negócios; Inadimplência: qualidade do crédito; Mudanças climáticas	Desempenho Econômico (mudanças climáticas); Conformidade; Combate à Corrupção; Investimentos (Direitos Humanos); Portfólio de Produto; Auditoria; Controle Acionário Ativo	■	■		■	■	■	■
Gestão de fornecedores	Avaliação socioambiental (RFI); Cláusulas de responsabilidade socioambiental em todos os contratos; Engajamento de fornecedores	Avaliação de Fornecedores; Práticas Trabalhistas; Direitos Humanos; Ambiental; Liberdade de Associação e Negociação Coletiva; Trabalhos Infantil e Forçado	■	■		■			■

G4-19, G4-20, G4-21

MACROTEMAS MATERIAIS	TEMAS MATERIAIS ASSOCIADOS	ASPECTO GRI RELACIONADO	*STAKEHOLDERS* RELACIONADOS						
			FORNECEDORES	OPERAÇÕES BRADESCO	PÚBLICO INTERNO	ACIONISTAS E INVESTIDORES	CLIENTES	GOVERNO (ÓRGÃOS REGULADORES)	COMUNIDADE/ SOCIEDADE/ TERCEIRO SETOR
Relacionamento e satisfação dos clientes	Presença e capilaridade nacional (pontos de atendimento); Treinamento e capacitação dos funcionários; Qualidade no atendimento	Rotulagem de produtos e serviços		■	■		■		
Inclusão financeira	Educação financeira; Produtos e serviços inclusivos	Comunidade; Impactos Econômicos Indiretos; Portfólio de Produto; Rotulagem de Produtos e Serviços		■			■		■
Inovação e tecnologia	Segurança da informação: proteção de dados (banco e cliente); Canais digitais: mobilidade, internet, redes sociais e autoatendimento; CRM: inteligência da informação	Privacidade do Cliente		■			■		
Público interno	Desenvolvimento da carreira profissional interna; Condições de trabalho e benefícios (funcionários e terceiros); Atração e retenção de talentos	Emprego; Treinamento e Educação; Mecanismos de Queixas e Reclamações Relacionadas a Práticas Trabalhistas; Direitos Humanos; Investimentos (Direitos Humanos); Não Discriminação; Avaliação		■	■		■		■

Nota: O macrotema Adaptação ao contexto externo (que compõe os temas Mudanças no cenário macroeconômico, Políticas econômicas e monetárias: governo e órgãos regulamentadores, Variações no poder aquisitivo e Disponibilidade de mão de obra qualificada) e o macrotema Cultura organizacional (que compõe os temas Governança corporativa e transparência e Engajamento de partes interessadas) não foram incluídos nessa análise pois possuem somente itens de conteúdo geral vinculados a eles e não aspectos GRI diretamente associados a eles.

Este Relatório foi elaborado levando-se em consideração a navegação e acessibilidade à leitura e pode ser consultado na versão PDF em www.bradesco.com.br/ri, onde também podem ser acessadas as demonstrações contábeis completas de 2015, as notas explicativas, os pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal e o resumo do relatório do Comitê de Auditoria.

Para que a Organização avance em seu processo evolutivo e de aperfeiçoamento do relato, mantém-se à disposição para receber quaisquer contribuições dos leitores. Basta enviar e-mail para investidores@bradesco.com.br.

Boa leitura!

APRESENTAÇÃO

Em 2015, o cenário econômico mundial foi marcado pela divergência entre a trajetória de crescimento dos países desenvolvidos, em especial os EUA, e das economias emergentes, notadamente a China. Esse comportamento poderá se repetir em 2016, mantendo elevada a volatilidade dos mercados internacionais. De um lado, a retomada do PIB norte-americano vem contribuindo para o fortalecimento do dólar em relação às demais moedas. De outro, a China deverá manter a trajetória atual de desaceleração, sustentando a pressão sobre o preço das *commodities*.

Nesse contexto, o Brasil tem sido capaz de obter êxito em algumas importantes dimensões do ajuste macroeconômico em curso. A desvalorização do câmbio favoreceu a redução do déficit nas transações correntes, enquanto o realinhamento dos preços administrados e o aperto das condições monetárias devem permitir a convergência da inflação para o centro da meta nos próximos anos. No entanto, ainda que a política fiscal tenha apresentado sinais de progresso, a atividade econômica segue enfraquecida, dificultando atingir as metas necessárias para a estabilização da dívida pública como proporção do PIB.

Essa fase de reequilíbrio ganha importância para estabelecer as bases para um crescimento econômico mais sustentado à frente. Em adição, desafios de curto prazo devem criar também condições para a proposição de uma agenda de reformas que ampliem o dinamismo da economia brasileira. Assim, o Bradesco reforça sua expectativa favorável em relação ao País, especialmente nos segmentos em que atua.

MEGATENDÊNCIAS

Em meio a uma conjuntura baseada em novos padrões demográficos, alterações climáticas, ascensão de economias emergentes, crescimento populacional e tecnologias que se renovam em intervalos cada vez mais curtos, o Bradesco busca se adaptar às megatendências globais que acabam por influenciar as relações comerciais, o comportamento das pessoas e das empresas e as decisões de governos em todas as esferas de poder.

As iniciativas de inovação e tecnologia fazem parte do contexto de adaptação aos efeitos das megatendências, com o estímulo de inovações em produtos, sistemas e mecanismos que possibilitam melhorias em acessibilidade, inclusão e cidadania. Os ganhos obtidos por meio da economia de insumos como papel e combustível e na emissão de Gases do Efeito Estufa (GEE) reforçam o quadro de iniciativas ecoeficientes e refletem em geração de valor para os acionistas.

Nas suas iniciativas de inovação com seus mais diversos clientes, o Bradesco tem se empenhado em oferecer a eles, cada vez mais, soluções, além de possibilidades maiores de acesso às informações e às operações bancárias e de seguros.

Por meio da Bradesco Seguros, o Bradesco define produtos, iniciativas e ações que favoreçam a melhora na qualidade de vida, saúde e bem-estar. Desde 2006, o contexto da longevidade é tema do Fórum da Longevidade Bradesco, que em 2015 teve sua 10ª edição, colocando no ponto central das discussões os estudos de cientistas, analistas e atuários acerca do tema. Outras ações nesse sentido são o Circuito da Longevidade, o Movimento Conviva, o Programa Porteiro Amigo do Idoso e o Espaço Viva Mais, portal que oferece conteúdo sobre saúde, bem-estar, alimentação, viagens, finanças pessoais e atrações musicais.

Esse novo ambiente representa um grande desafio para o universo de funcionários da Organização. Por meio da Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), que apresenta um sistema de educação corporativa baseada em competências, são promovidos processos variados de aprendizagem vinculados aos valores, aos objetivos e às metas da Organização. No mesmo sentido, a UniverSeg (Universidade do Conhecimento do Seguro), no âmbito da Bradesco Seguros, leva a corretores e funcionários o conhecimento necessário para atender com excelência todos os públicos envolvidos no negócio, reforçando a cultura do seguro na sociedade.

MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO G4-1

O ano de 2015 foi, para a Organização Bradesco, um período de conquistas e avanços, que se tornam ainda mais valiosos em função do ambiente de incertezas no cenário econômico brasileiro, com a economia desacelerada e o PIB em baixa. Tivemos êxito e estamos convencidos de que a atividade financeira é fundamental para que o País retorne ao caminho do crescimento.

Com sólida atuação e sempre comprometido com o crescimento econômico e social do País, o Bradesco desenvolve suas atividades buscando sempre os mais altos níveis de eficiência e transparência e procurando democratizar os produtos e serviços bancários, bem como aplica as mais apropriadas práticas de governança corporativa, a fim de alcançar bons resultados.

O Bradesco, desde que foi fundado, há 73 anos, tem se mantido em plena convivência com a sociedade, impulsionado pela vocação do pioneirismo e pela determinação de ser contemporâneo de todas as épocas. A cultura da qualidade e da inovação, ponto de interseção de todas as iniciativas, fez evoluir a estrutura tecnológica, associada aos aprimoramentos técnico e profissional do quadro de funcionários, pilares que nos distinguem no mercado financeiro.

Entre os eventos de maior relevância em 2015, ressalta-se a assinatura do contrato de compra e venda de ações com o HSBC Latin America Holdings (UK) Limited para aquisição de 100% do capital social do HSBC no Brasil. A operação, sujeita à aprovação dos órgãos reguladores competentes, reafirma os nossos objetivos de fortalecer a presença e a atuação do Bradesco no mercado.

O bom desempenho do ano está sintetizado nos resultados obtidos: o Lucro Líquido alcançou o patamar de R$ 17,873 bilhões, sendo destinado aos acionistas, a título de Dividendos e Juros sobre o Capital Próprio, o montante de R$ 6,035 bilhões, correspondente a 32,2% do resultado ajustado. Nesses resultados, foi significativa a participação do Grupo Bradesco Seguros, com 29,6%. Os Ativos Totais alcançaram R$ 1,080 trilhão, crescimento de 4,6% em relação ao ano anterior, e o Patrimônio Líquido somou R$ 88,907 bilhões.

Em nossa atuação empresarial, mantemos o nosso compromisso com a busca constante de integrar os princípios e as práticas da sustentabilidade ao nosso planejamento estratégico e ao nosso dia a dia. Na área social, especial destaque merece a Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil, com 40 escolas instaladas em todos os Estados brasileiros e no Distrito Federal, promovendo educação básica gratuita e de qualidade e fortalecendo os valores éticos e o civismo. Para reforçar esse posicionamento em prol da sustentabilidade, é importante destacar que o Bradesco, mais uma vez, conquistou a permanência, pelo 10º ano consecutivo, no seleto grupo de participantes do Índice Dow Jones de Sustentabilidade, da Bolsa de Nova Iorque, e, pelo 11º ano consecutivo, do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA.

G4-1

Com renovado otimismo frente aos desafios que se apresentam, reiteramos nossa visão positiva em relação ao Brasil. O planejamento da Organização tem sólidos fundamentos, comprovados na escala já alcançada, na grande diversificação em termos de produtos e serviços, na robusta situação patrimonial e financeira, em uma das maiores redes de atendimento do País, na presença no exterior e na estrutura interna capacitada, em termos de experiência e eficiência operacional, para responder às exigências de um crescimento perene, baseado no desenvolvimento sustentável.

Com sentimento de superação e reconhecimento, agradecemos aos clientes e aos acionistas pela confiança, pelo apoio e pela preferência e aos diretores e demais funcionários e colaboradores pelo empenho, pela dedicação e pelo compromisso com as estratégias da Organização, determinantes para os resultados obtidos.

Lázaro de Mello Brandão
Presidente do Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi
Diretor-Presidente

AQUISIÇÃO DO HSBC BRASIL* G4-13

A aquisição de todas as operações do HSBC no Brasil é a maior entre as 48 já realizadas pelo Bradesco desde 1943. A Organização conquista novo posicionamento de mercado e passa a aumentar a participação no segmento de alta renda. Sua presença é ampliada na medida em que a rede de atendimento ganha mais 851 agências, com ingresso de 5 milhões de clientes e elevação dos ativos totais para R$ 1,2 trilhão. A operação, que envolveu US$ 5,186 bilhões em recursos, considera:

- Banco de varejo, alta renda, comercial e de atacado
- Financeira (Losango) e parcerias operacionais com varejistas (mais de 6 mil pontos)
- Seguros/Previdência/Capitalização

O pagamento será feito em caixa, mediante fechamento da transação e aprovação pelos órgãos reguladores, e o processo de integração será efetivado após a finalização dessa operação.

DESTAQUES – **Ativo único**

5 milhões DE CORRENTISTAS

EQUIPE QUALIFICADA

62 bilhões DE REAIS EM DEPÓSITOS

PRESENÇA NACIONAL EM TODOS OS SEGMENTOS

- Trata-se de uma importante oportunidade de aquisição de um banco de varejo no Brasil, com grande complementariedade de clientes. A transação irá fortalecer ainda mais a plataforma do Bradesco e contribuirá para o seu crescimento, reforçando o posicionamento em todos os produtos: serviços bancários, seguros e *asset management*.
- Espera-se melhorar o Índice de Eficiência Operacional do HSBC, reduzindo de 63% (base: dezembro/2014) para os níveis atuais do Bradesco em três anos.

*A operação estava sujeita à aprovação dos órgãos reguladores na data de publicação deste Relatório.

A ORGANIZAÇÃO

COM MAIS DE 65 MIL POSTOS DE ATENDIMENTO, O BRADESCO ESTÁ PRESENTE EM TODOS OS MUNICÍPIOS DO PAÍS, COM AMPLA VARIEDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI F CO

PERFIL

O Bradesco S.A., uma das maiores instituições financeiras privadas do País, conduz duas grandes linhas de negócios – Atividades de intermediação financeira e demais serviços bancários e Seguros – e está presente em todos os municípios brasileiros – diferencial competitivo refletido em uma rede composta de mais de 65 mil postos de atendimento, entre agências, pontos de atendimento, máquinas de autoatendimento e Bradesco Expresso, mais de 68 milhões de clientes e 93 mil funcionários, além de somar ativos superiores a R$ 1 trilhão. Sua sede corporativa está localizada na Cidade de Deus, no município paulista de Osasco. **G4-3, G4-5, G4-7**

Desde a sua fundação, o Bradesco mantém as portas abertas a todos os públicos, oferecendo ampla variedade de produtos e serviços bancários, financeiros e de seguros por meio de estrutura segmentada que atende clientes pessoas físicas e jurídicas. Além disso, promove ações em diversas frentes, como o incentivo e desenvolvimento de *startups* tecnológicas, e coloca à disposição do mercado produtos que ajudam a fomentar a economia, como os programas de Arranjo Produtivo Local (APL). **G4-4**

Em sinergia com os avanços tecnológicos e as novas formas de interação da sociedade com os meios digitais e a mobilidade, a Organização vem consolidando um modelo de migração natural de canais – convergência – e acessibilidade que conecta ao mundo digital todos os serviços e produtos oferecidos no mundo físico, uma estratégia que permite que 92% das transações bancárias sejam realizadas por canais digitais, totalizando 10,5 bilhões de operações – das quais 32% realizadas por telefones celulares. Em números absolutos, foram mais de 3,7 bilhões de transações em 2015 feitas via *mobile banking*, envolvendo consultas, empréstimos e depósitos de cheques, entre outros.

Com foco no atendimento aos clientes e visando ser reconhecida como a melhor e mais eficiente instituição financeira e de seguros do País, sua atuação nacional beneficia a inclusão financeira e o desenvolvimento sustentável. Para isso, é imprescindível uma estrutura robusta de governança corporativa e de gestão de riscos e oportunidades, a fim de preservar a capacidade de gerar valor no longo prazo.

Para tanto, o Bradesco se apoia em diretrizes e iniciativas orientadas às melhores práticas de sustentabilidade corporativa, incluindo o Pacto Global, os Princípios do Equador, os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e os Princípios para o Investimento Responsável (PRI, na sigla em inglês). **G4-15**

A Bradesco Seguros é membro efetivo do PSI e tem assento no seu Conselho de Administração, sendo que em dezembro de 2015 foi signatária de primeira hora do *Paris Pledge for Action*, que apoia o documento final gerado pela COP 21, a conferência de Mudanças Climáticas da ONU em Paris. **G4-15**

A excelência na gestão do negócio é reconhecida pelos principais índices de sustentabilidade, com destaque para o *Dow Jones Sustainability Index*, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice de Carbono Eficiente (ICO2), cujas diretrizes de avaliação de desempenho consideram a adoção das melhores práticas de governança, baseadas na eficiência econômica, no equilíbrio ambiental e na justiça social.

ESTRUTURA

PRINCIPAIS EMPRESAS BRADESCO G4-4, G4-17

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 Companhia de Seguros
Banco Bradesco BBI S.A.	Bradesco Capitalização S.A.
Banco Bradesco Cartões S.A.	Bradesco Saúde S.A.
Banco Bradesco Financiamentos S.A.	Bradesco Vida e Previdência S.A.
Bradesco S.A. Corretora de TVM	Atlântica Companhia de Seguros
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	
Bradesco Administradora de Consórcios Ltda.	

PONTOS DE ATENDIMENTO G4-9

4.247 Postos de Atendimento (PAs) + Postos de Atendimento Eletrônico em Empresas (PAEs)[1]

43.560 Bradesco Expresso

627 Bradesco Dia e Noite Pontos externos

4.507 Agências

14 *Branches*/Subsidiárias no exterior

12.896 Outros[2]

65.851 Total de pontos de atendimento

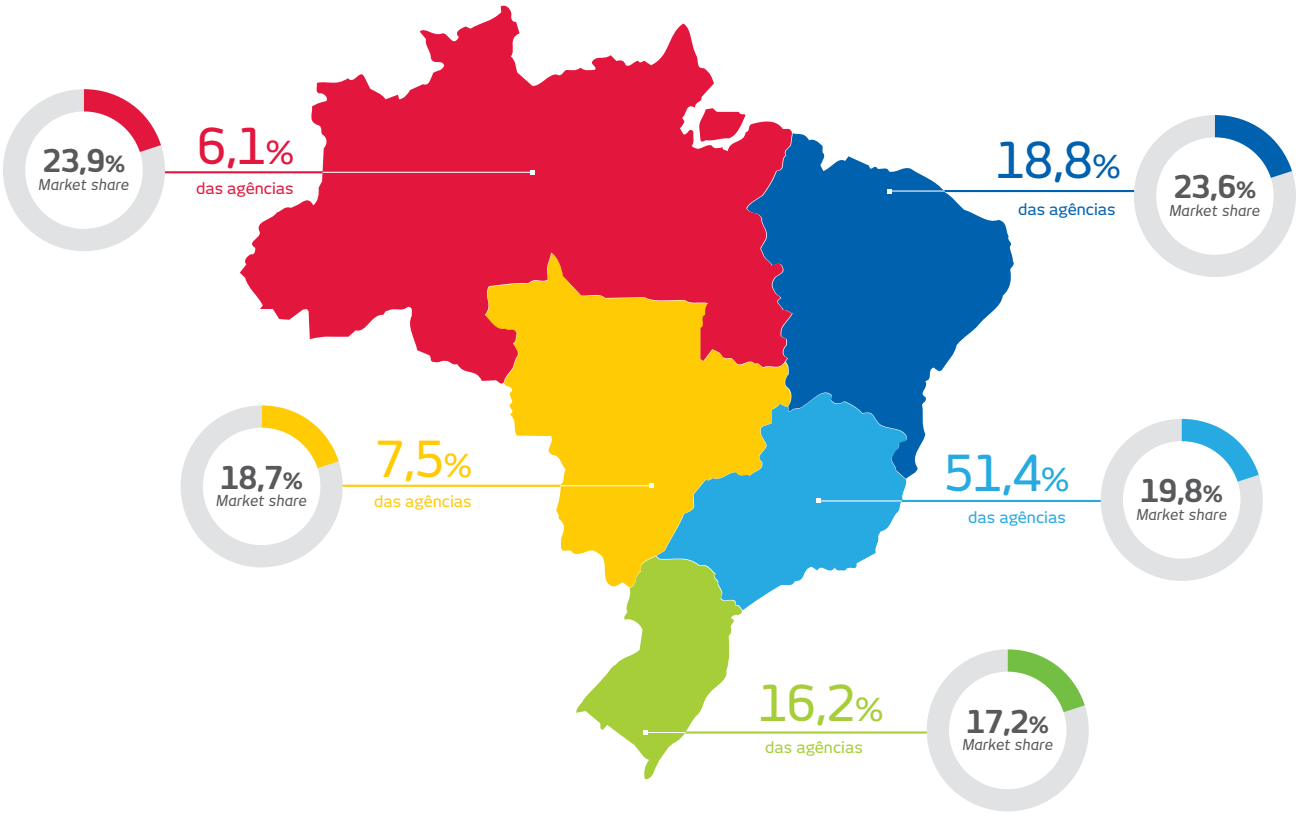
1. PAs: resultado da consolidação de PAB (Posto de Atendimento Bancário), PAA (Posto Avançado de Atendimento) e Postos de Câmbio, conforme Resolução CMN nº 4.072/12. PAEs são postos localizados em uma empresa com atendimento eletrônico.
2. Inclui 11.721 pontos assistidos da Rede Banco24Horas e 1.175 pontos da Bradesco Promotora de Vendas.

COM PRODUTOS E SERVIÇOS SOB MEDIDA, AS PORTAS DA ORGANIZAÇÃO ESTÃO ABERTAS PARA TODOS OS PÚBLICOS DESDE A SUA FUNDAÇÃO

PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS G4-4

Conta-corrente	Recebimento e processamento de pagamentos	Arrendamento mercantil
Poupança	Seguros	Gestão de ativos e serviços de intermediação
Operações de crédito	Previdência complementar	Corretagem de valores mobiliários
Emissão e gestão de cartões de crédito	Capitalização	
Consórcios	Banco de investimento	

REDE DE ATENDIMENTO - *MARKET SHARE* DAS AGÊNCIAS G4-6



DESAFIOS

VISÃO DE FUTURO

Ao promover a integração das operações do Bradesco e do HSBC, identificar sinergias e melhores práticas das instituições para obter resultados superiores.

Contínuo aprimoramento da tecnologia e customização do atendimento, visando a melhorias nos serviços aos clientes, aliado a melhores retornos financeiros.

Melhorar o desempenho no gerenciamento de riscos e oportunidades associados às mudanças climáticas, por meio de modelos de negócios que propiciem a mitigação e a adaptação aos efeitos das mudanças do clima. O contínuo desenvolvimento de formas digitais de relacionamento, entre vários aspectos positivos, estimula a redução de deslocamentos.

Internacionalização da bandeira Elo: a iniciativa que promoverá o lançamento de produtos voltados a média e alta rendas, todos com aceitação internacional, colocando a Elo em patamar de igualdade com as outras bandeiras presentes no Brasil e no mundo, agregando novo potencial de clientes, aumento de *market share*, base de cartões e faturamento, ampliando também o grau de competitividade.

INICIATIVAS EM TECNOLOGIA

- Aplicativo Bradesco Cartões – Terá informações essenciais de cartão de crédito, que aproximará ainda mais o cliente do Banco. O cartão virtual, serviço que permite comprar com mais segurança pela internet, será lançado também no aplicativo em 2016.
- Bradesco Watson – Representa o primeiro passo em sistemas cognitivos, utilizando uma combinação de três capacidades: processamento da linguagem natural, geração e avaliação de hipóteses e aprendizagem dinâmica. O modelo, capaz de simular atividade intelectual (como perceber, aprender, analisar, raciocinar, lembrar, abstrair e se comunicar), baseado em sistemas de inteligência artificial, transforma a experiência de interação dos clientes com os sistemas de consulta da Organização Bradesco, pois compreende a linguagem natural e retorna respostas baseadas em grau de confiança. Inicialmente será utilizado como ferramenta de apoio pelos atendentes da Central de Atendimento e pelos funcionários das agências para responder dúvidas sobre os produtos Cheque especial, Cheque *Flex* PJ, Conta Garantida, Crédito *Flex* Bradesco, Desconto, Fiança, Vendor, Crédito Rural, *Leasing*, Negociação de Cobrança e Custódia de cheque, através de uma interface de chat. Com o uso contínuo, o Bradesco Watson ficará mais inteligente, pois, a partir de uma pergunta efetuada em linguagem natural, será capaz de analisar a necessidade da informação questionada e retornar a melhor resposta, com base em grau de confiança. Essa ação será mais efetiva com o trabalho conjunto entre os funcionários de agências e da Central de Atendimento. Os funcionários de agências possuem a missão de realizar perguntas e de analisar se as respostas apresentadas pelo Bradesco Watson estão corretas, fornecendo *feedbacks* positivo e/ou negativo. Já a Central de Atendimento, além de efetuar perguntas como as agências, identifica nos *feedbacks* as melhorias necessárias.
- Crédito Imobiliário Digital – Transforma a experiência de aquisição do Crédito Imobiliário Bradesco, tornando o processo 90% digital e mais sustentável. A contratação se dará em duas etapas *on-line* (1ª etapa: simulação e pré-aprovação; 2ª etapa: preenchimento e envio de formulários) e uma etapa presencial (registro, assinatura e liberação do contrato). Para validar o conceito do novo processo, foi realizada uma Prova de Conceito com um grupo de onze funcionários, resultando na efetivação de cinco contratações do crédito. Os principais valores agregados são: para o Cliente, é a redução do tempo na aquisição do crédito; para a Organização, é a otimização e o ganho de eficiência no processo; e para a Sociedade, é a redução do consumo de papel.
- Plataforma de Recuperação de Crédito – Solução de negociação *on-line* que concentra títulos em atraso, permitindo a interação de clientes devedores com o Banco, onde podem submeter propostas de quitação em ambiente seguro, realizando o pagamento diretamente ao Bradesco. De forma amigável, a interação torna-se uma oportunidade de conhecer o comportamento do cliente no mercado, ofertando produtos e serviços adequados ao seu perfil. A experimentação, que está em andamento, visa avaliar se o novo canal contribui para ampliação

da taxa de recuperação de crédito e a conversão do devedor em potencial consumidor.

- Plataforma Móvel para Gestão de Atendimento ao Cliente (Fila Virtual) – Lança um método inovador de atendimento, permitindo que clientes agendem o atendimento em agências Bradesco por meio de um aplicativo baixado no seu dispositivo móvel (celular *smartphone* ou *tablet* – iOS e Android). Além disso, permite localizar as agências mais próximas usando geolocalização. O foco da solução é melhorar a percepção de valor do cliente na utilização das agências, reduzindo o tempo de permanência em filas.
- b.quest – Plataforma móvel gamificada para realização de treinamento, esta solução permite a ampliação da plataforma de Educação Corporativa Bradesco. Utilizando técnicas de gamificação, permite aos funcionários e/ou clientes, de forma descontraída, intuitiva e gradual, aprimorar conhecimentos financeiros com conteúdo educacional. De acordo com a classificação, os usuários são premiados a fim de estimular o aprendizado e o engajamento entre os funcionários e/ou clientes. A experimentação foi realizada com funcionários do Núcleo Cidade de Deus, matriz do Bradesco.
- Espaço Bradesco Next – O Bradesco, dentro da sua essência de pioneirismo em inovação e tecnologia, consolidou a versão itinerante do Espaço Bradesco Next. Por meio desses Espaços, buscamos levar ao público o que há de mais moderno em tecnologia e inovação aplicada ao dia a dia das pessoas na relação com o Banco. Oferece as facilidades tecnológicas combinando o melhor do mundo físico com o digital, design inovador e futurista, com projeções de luz em vidro, e tecnologias de interface digital. O Bradesco apresenta as inovações por meio das transações bancárias em Canais Digitais e as novas formas de usabilidade, formatos, *layout*, design e inovações através de *smartphones*, iPad, iPhone, Android, Windows Phone, *wearables*, entre outros.

IDENTIDADE CORPORATIVA

A sólida posição do Bradesco no mercado financeiro nacional deve-se, em grande parte, aos princípios que regem sua atuação e podem ser acessados pelo *site* www.bradesco.com.br, nos links Sobre o Bradesco e Nossos Princípios.

VALORES G4-56

- 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

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.

PRINCÍPIOS PROFISSIONAIS G4-56

- Agir com integridade, respeitando as leis do País e as normas que regem as atividades do nosso setor e de nossa Organização
- Respeitar a igualdade de direitos das pessoas, preservando a individualidade e privacidade, não admitindo a prática de quaisquer atos discriminatórios
- Manter comprometimento com o sigilo das informações que nos são confiadas, respeitando-as de modo que garanta sua integridade e confidencialidade, e, quando a situação requerer, disponibilizá-las de maneira precisa e completa
- Exercer liderança responsável, promovendo o relacionamento entre os diversos níveis hierárquicos da Organização em uma atmosfera adequada ao exercício de atribuições e ao desenvolvimento profissional e pessoal, propiciando ambiente saudável, com liberdade de expressão, na busca da melhoria dos resultados organizacionais
- Recusar vantagens que possam representar relacionamento impróprio ou prejuízo financeiro ou de reputação para a Organização
- Cooperar para que os relacionamentos construtivos com clientes, acionistas e investidores, fornecedores de produtos e serviços e parceiros de negócios, órgãos governamentais e reguladores, imprensa, comunidades e associações e entidades de classe sejam pautados pela conduta ética, transparência e confiança
- Ter o compromisso de praticar, incentivar e valorizar a preservação ambiental, buscando convergir os objetivos empresariais aos anseios da comunidade em que atuamos
- Apoiar e fomentar iniciativas para a formação e valorização da cidadania, a erradicação da pobreza e a redução das desigualdades sociais

PRINCIPAIS CONQUISTAS EM 2015

Aquisição do HSBC.

Ampliação da segmentação, com destaque para o *Classic* e o *Exclusive*.

Unificação das bases de atendimento da Bradesco Seguros.

Permanência nas carteiras Mundo e Mercados Emergentes do *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), bem como no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e no ICO2 da BM&FBOVESPA.

Ao fim do ciclo de cinco anos do Plano Diretor de Ecoeficiência, o Bradesco ultrapassou as metas preestabelecidas e compensou 100% de suas emissões de Escopos 1 e 2, mantendo forte engajamento em prol da melhoria contínua de seu desempenho.

Passou a integrar o grupo das dez empresas brasileiras de destaque do *Carbon Disclosure Project* (CDP) – *Climate Disclosure Leader* 2015.

Foi inaugurada a nova sede da Bradesco Seguros em Alphaville (Barueri – SP).

Plataforma Integrada de Seguros: entrega do Cadastro de Pessoas e Contratos Integrados ao Banco e do Módulo GRC (Governança, Riscos e *Compliance*).

Implementação do Bradesco Seguro Simpli Empresa, novo produto de seguro de ramos elementares para pequenas e médias empresas.

Aquisição de novo *mainframe*, com ampliação de 40% da capacidade do computador central da Bradesco Seguros.

Foi iniciada a implantação do sistema para o módulo de homologação de fornecedores, pelo qual a empresa passou a ser avaliada sob aspectos socioambientais para a aprovação do cadastro.

Fatura autoenvelopável, senha inteligente e extrato eficiente: o Bradesco Cartões concluiu três importantes frentes que contribuíram de forma significativa com a ecoeficiência, por meio da redução de uso de papel, além de proporcionar redução dos custos operacionais e ganho de eficiência. Em termos financeiros, a redução de custo superou a marca de R$ 34 milhões. Já em relação à ecoeficiência, a redução do uso de papel alcançou cerca de 366 toneladas no ano.

ESTRATÉGIA

O BRADESCO GERA VALOR AOS SEUS PÚBLICOS DE RELACIONAMENTO AO OFERTAR UMA COMBINAÇÃO DE OPERAÇÕES BANCÁRIAS E DE SEGUROS EM TODOS OS MUNICÍPIOS BRASILEIROS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI F G CO

MODELO DE NEGÓCIOS

A estratégia do Bradesco está baseada em um modelo de negócios equilibrado, que combina as atividades bancárias e de seguros, e no fato de estar presente em todos os municípios brasileiros – atendendo todas as classes sociais por intermédio de sua estrutura segmentada e pelas várias opções de acesso presencial e digital. Podem ser verificados no infográfico a seguir os insumos e elementos-chave da estratégia que geram valor ao Bradesco:

COMO O BRADESCO GERA VALOR G4-4

INSUMOS

Perspectiva dos principais capitais que a Organização utiliza

MANUFATURADO

- Rede de atendimento: presença em todas as regiões do País
- Estrutura tecnológica (92% das transações realizadas por canais digitais)

INTELECTUAL

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

SOCIAL

- 68 milhões de clientes
- 368.457 acionistas e investidores
- Fornecedores e parceiros de negócios

HUMANO

- Cultura organizacional
- 92,9 mil funcionários

FINANCEIRO

- Ativos totais: R$ 1,080 trilhão
- Patrimônio Líquido somou R$ 88,907 bilhões em dezembro de 2015

NATURAL

- Água, energia e qualidade do ecossistema

ELEMENTOS-CHAVE

PRODUTOS E SERVIÇOS

DA ATIVIDADE BANCÁRIA

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; *asset management*; consórcio; mercado de capitais; derivativos.

DA ATIVIDADE DE SEGUROS

Seguros, Planos de Previdência Complementar e Títulos de Capitalização

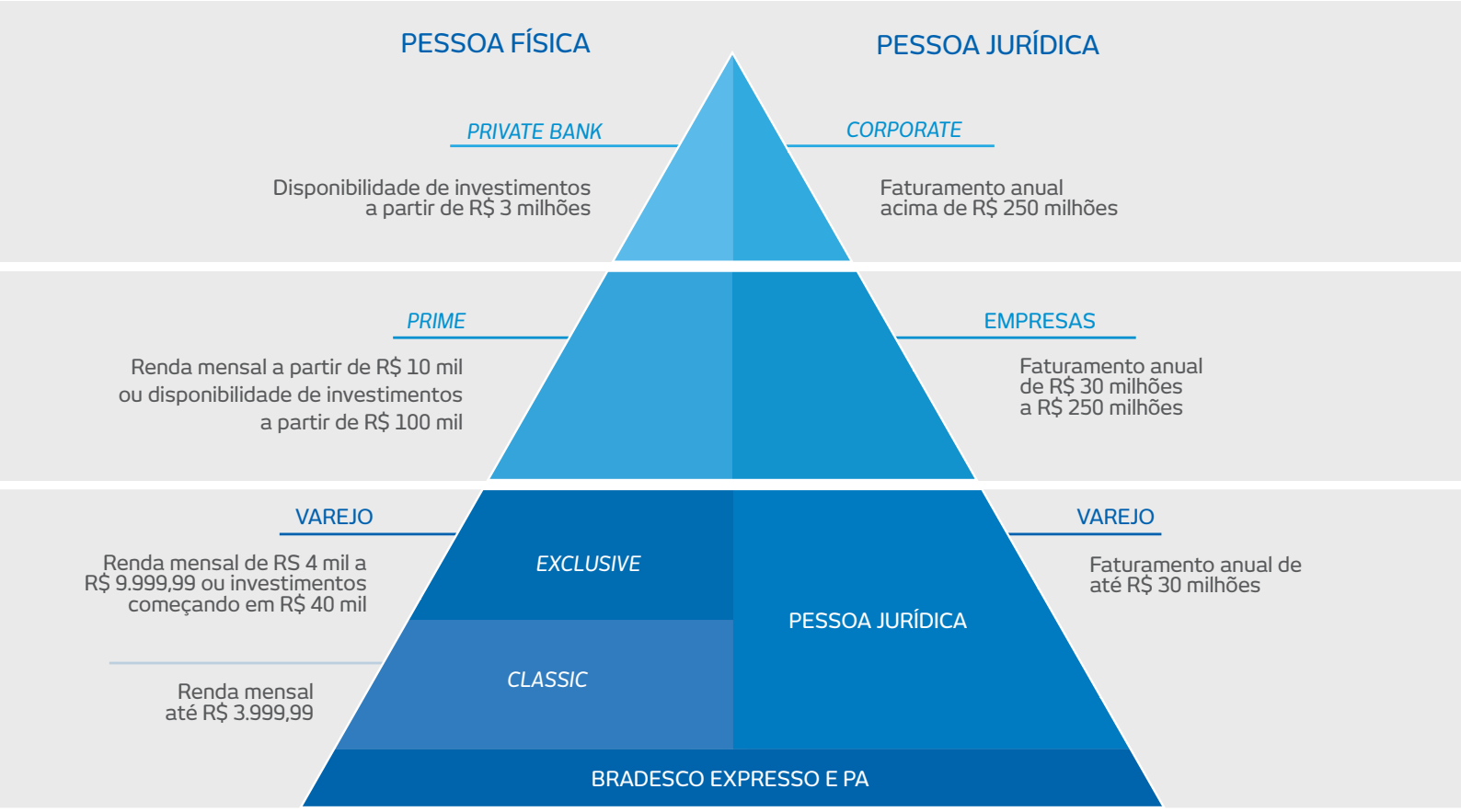
VALOR GERADO	SAIBA MAIS NO CAPÍTULO
Satisfação do cliente e oferta de produtos e serviços adequados	- Estratégia – Diferenciais estratégicos – Relacionamento com clientes
Fomento do crescimento econômico a partir de financiamentos (a outras empresas, parcerias e impostos)	- Estratégia – Gestão de fornecedores – Gestão de ativos
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)	- A Organização – Diferenciais estratégicos – Relacionamento com a comunidade
Inclusão e educação financeira e previdenciária (para funcionários, clientes e sociedade em geral)	- Diferenciais estratégicos – Gestão de pessoas – 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 – Presença esportiva
Engajamento e desenvolvimento de partes interessadas	- Sobre o relatório – Gestão de pessoas – Gestão de fornecedores – Relacionamento com clientes – Relacionamento com a comunidade
Atração e retenção de talentos	- Diferenciais estratégicos – Gestão de pessoas
Representatividade do negócio gera poder de influência no mercado, amplificando o potencial de impacto positivo	- A Organização – Principais Conquistas em 2015 – Gestão da Marca – Diferenciais estratégicos – Gestão de ativos
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 *versus* redução da inadimplência)	- Gestão de riscos – Gestão de ativos
Contínua melhora nos Índices de Eficiência Operacional, atingindo em 2015: 37,5%	- Estratégia – Desempenho econômico-financeiro

Com ações direcionadas ao relacionamento com clientes, o processo de segmentação no Bradesco alinha-se à tendência de mercado que consiste em reunir grupos de clientes de um mesmo perfil, permitindo, assim, atendimento diferenciado e crescentes ganhos de produtividade e rapidez. Esse processo proporciona maior flexibilidade e competitividade na execução de sua estratégia de negócios, dando dimensão às operações, tanto para pessoas físicas e jurídicas, em termos de qualidade e especialização, quanto nas demandas específicas das mais diversas faixas de clientes.

A visão relativa à segmentação está estabelecida em quatro pontos básicos: a renda dos clientes, seus volumes de aplicação, a relação comportamental das pessoas com a Organização e o perfil delas. Com base nessas premissas, são definidas ações de expansão da rede de atendimento e promoção de novas oportunidades de inclusão financeira.

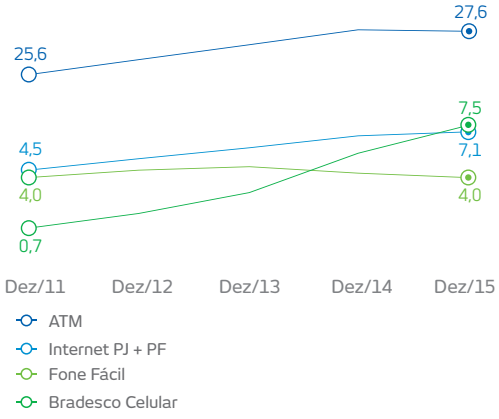
Um dos exemplos foi a constatação de que 2,4 milhões de correntistas não vão a uma agência bancária há mais de três meses, priorizando o relacionamento exclusivamente por meios eletrônicos, como a internet, o celular ou os terminais de autoatendimento. Esse universo de clientes realiza 92% de suas transações pelos canais digitais.

Linha de produtos baseada no perfil do cliente



O universo de clientes da Organização que passaram a conhecer e utilizar os canais digitais resultou em redução de 26% no volume de transações nos caixas das agências em 2015, representando mais de 10,5 bilhões de operações feitas exclusivamente pelos canais digitais e não mais fisicamente. No fim de 2015, 32,2% das transações realizadas pelos clientes foram feitas pelo telefone celular, o que demonstra o engajamento do consumidor com a tecnologia fácil e segura que está sempre à mão e reforça o foco do Banco em se preparar para a era digital, abrindo possibilidades e gerando benefícios para os clientes, além de permitir que o Bradesco tenha uma estrutura de custos adequada para atender seus diversos públicos.

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



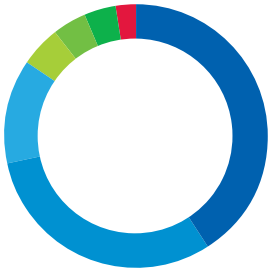
11%
DE NOSSOS CLIENTES SÃO EXCLUSIVAMENTE DIGITAIS

Comparativo de Custos Médios Ponderados por Canais[1, 2] (%)

Agências	100
Telebanco – Customizado	87
Autoatendimento	49
Bradesco Expresso	28
Internet	9
Telebanco URA – IVR	6
Bradesco Celular	4

Data de referência: 12M15.
1. Transmissão de arquivos.
2. Fonte: DOM.

OS CANAIS DE AUTOATENDIMENTO ELETRÔNICO GANHAM PREFERÊNCIA (%)



40,3 Internet + TA[1]
32,2 Celular
13,1 ATMs (dentro das agências)
4,3 ATMs (fora das agências)
4,1 Bradesco Expresso
3,6 Agências
2,4 *Call center*

PLATAFORMAS ELETRÔNICAS E DIGITAIS REPRESENTAM
92%
DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS

O modelo de segmentação também privilegiou os clientes Pessoa Jurídica por meio da reformulação e do lançamento do aplicativo Bradesco Net Empresa para celular. Uma das novidades exclusivas do Bradesco para a nova versão é a inclusão do serviço de depósito de cheques utilizando a câmera do *smartphone*. Essa solução modifica o processo de captura, armazenamento e depósito do cheque, e o cliente Pessoa Jurídica, assim como o Pessoa Física, não precisa mais fazer o depósito fisicamente em uma agência ou terminal de autoatendimento. O aplicativo também possibilita realizar consultas e transações financeiras, como pagamentos, transferências, empréstimos, depósitos e financiamento de capital de giro ou conta garantida.

Também no ano, a Organização promoveu a segmentação da carteira de Pessoas Jurídicas do Bradesco Net Empresa e passou a atuar de forma diferenciada, em produtos e serviços, sobre o perfil de clientes com faturamento acima de R$ 3,6 milhões por ano, com a alocação de mil gerentes exclusivos para atendê-los.

Como resultado de sua estratégia, a Organização encerrou 2015 com o melhor Índice de Eficiência Operacional (IEO) de sua história, de 37,5%. Esse indicador, que mede a relação entre as despesas operacionais e a receita operacional, revela como o Bradesco gera valor.

GESTÃO DA MARCA

A capacidade de atender às necessidades dos clientes em seus diferentes níveis socioeconômicos, a capilaridade da rede de atendimento, a cultura de portas abertas, o modelo de governança, os resultados sólidos, a democratização do crédito e a bancarização estão entre os fatores que valorizam a marca Bradesco, um dos maiores ativos intangíveis da Organização.

A gestão da marca é responsabilidade da área de Marketing, que acompanha o estudo anual *Valor da Marca* para cada um dos segmentos de atuação do Bradesco e monitora os principais indicadores que impactam esse valor.

Para isso, conta com alguns instrumentos de gestão, entre eles os Painéis de Controle da Marca por Segmento e a Avaliação da Marca. Além disso, a Organização também monitora as ações de comunicação e o patrocínio olímpico em painéis de controle específicos. Há ainda o Painel Mensal de KPIs (sigla em inglês para indicadores de desempenho), proveniente de pesquisa nacional para monitorar a relação marca/concorrentes no curto prazo.

Segundo as pesquisas realizadas em 2015, a marca Bradesco figura entre as mais lembradas e continua disputando a liderança em *market share*, Banco principal e Recomendação com seus principais concorrentes no segmento de Pessoa Física. No segmento de Alta Renda, o Bradesco *Prime* se destaca pelo alto nível de Satisfação e Recomendação entre seus correntistas. No segmento Varejo Pessoa Jurídica, o Bradesco teve uma melhora em Lembrança de marca e nos indicadores de Recomendação e Preferência.

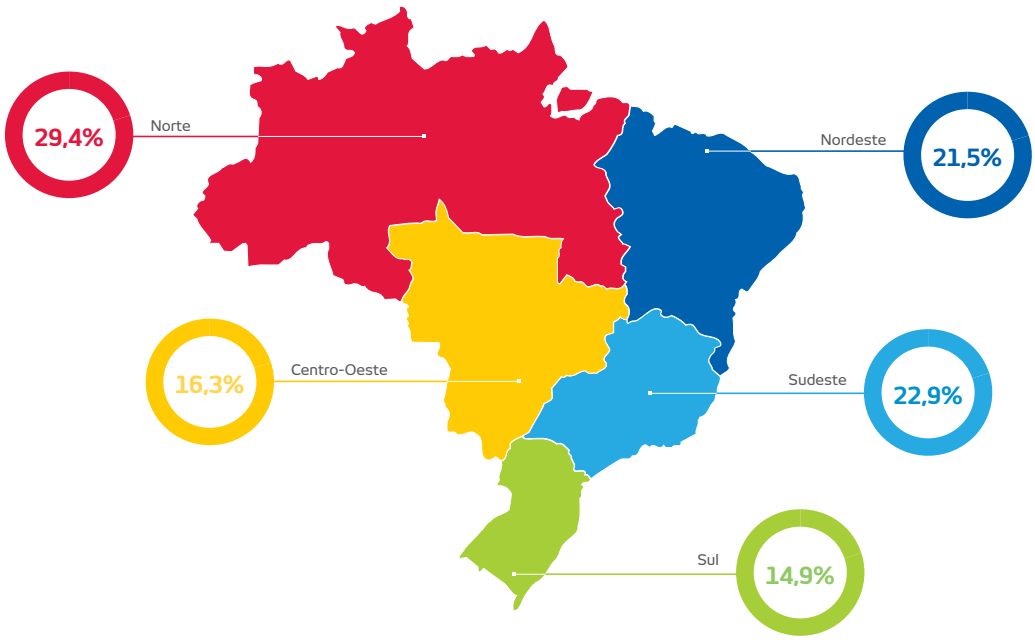
Com 68 milhões de clientes, entre eles 26 milhões de correntistas e 50 milhões de segurados na linha de portfólio da Bradesco Seguros, a Organização atende, de forma segmentada, todo o território nacional, pessoas físicas e jurídicas, com produtos e serviços como contas-correntes e de poupança, operações 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. **G4-8**

SEGUROS G4-8

O Bradesco foi líder no mercado latino-americano de seguros em 2014. Com relação ao mercado brasileiro, em 2015 deteve a liderança com 25,5% do total de prêmios de seguros, contribuições de previdência complementar e títulos de capitalização. A oferta de seguros populares continua sendo feita por meio de produtos de contratação simplificada, principalmente pelas agências e demais pontos de atendimento, localizados em regiões de baixa renda, sendo o Primeira Proteção Bradesco o produto mais vendido, com 4,08 milhões de contratos celebrados desde o seu lançamento, em 2010.

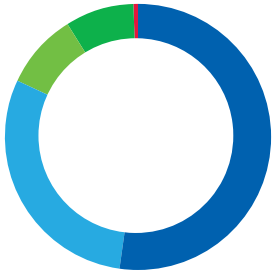
PRINCIPAIS INDICADORES	2012	2013	2014	2015
Prêmios, contribuições de previdência e receitas de capitalização (R$ bi)	44,308	49,752	56,152	64,612
Total de ativos (R$ bi)	154,371	161,016	182,402	210,207
Indenizações e benefícios pagos (R$ bi)	26,394	33,771	38,546	45,272
Quantidade de segurados, participantes e clientes (milhões)	43,065	45,675	46,956	49,806
Participação de mercado (%)	24,8	24,2	24,4	25,5

MARKET SHARE DA BRADESCO SEGUROS G4-6



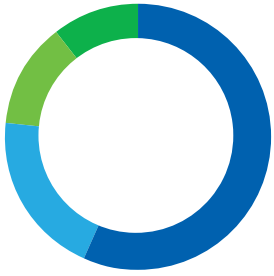
RECEITA DE PRÊMIOS E LUCRO LÍQUIDO POR PRODUTO

PRÊMIOS EMITIDOS (%)



52,3 Vida e previdência
29,9 Saúde
9,0 Auto/RE
8,5 Capitalização
0,3 Outros

LUCRO LÍQUIDO (%)



56,9 Vida e previdência
19,9 Auto/RE
12,9 Saúde
10,3 Capitalização

Grupo Bradesco Seguros G4-17

- Bradesco Seguros S.A.
- Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros
- Bradesco Capitalização S.A.
- Bradesco Saúde S.A.
- Bradesco Vida e Previdência S.A.
- Atlântica Companhia de Seguros
- Odontoprev S.A.
- Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.
- Bradesco Argentina de Seguros S.A.
- BSP Affinity Ltda.

DESTAQUE PARA O PRIMEIRO PROTEÇÃO BRADESCO, PRODUTO QUE, DESDE 2010, JÁ SUPEROU 4 MILHÕES DE CONTRATOS

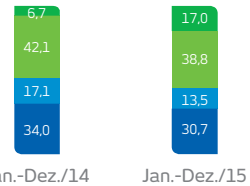
Em 2015, a Bradesco Seguros concluiu a integração de toda a estrutura de comercialização de seus produtos e serviços, visando entender e atender melhor seus clientes e estimular sinergias internas. Anteriormente, cada empresa da Bradesco Seguros se dedicava à comercialização de ramos específicos de seguros, de forma separada. Com a unificação, houve significativa expansão da capilaridade do atendimento, com o cliente podendo adquirir a proteção total dos seus riscos em um único lugar. Isso foi viabilizado com diversas evoluções no modelo de distribuição, como a utilização de corretores multirramo na rede de agências. Em 2015, quase 2,7 mil corretores aumentaram a quantidade de ramos comercializados em relação a 2014. As mudanças possibilitaram grande ganho de produtividade, com vendas novas de todo o Grupo Segurador crescendo 21% em 2015, com destaque para Previdência (30%), Vida (33%) e Saúde para Pequenas e Médias Empresas (PMEs – 47%).

Em linha com os modelos adotados pelo mercado e a legislação vigente, o Grupo Bradesco Seguros tem um Departamento de Estudos Atuariais e Gestão de Riscos, com estrutura operacional especializada por tipo de risco e função, que permite visão integrada e alinhada à gestão de riscos estruturada pela Organização Bradesco. Para assegurar a uniformidade do processo de gerenciamento de riscos, o Grupo conta com um Comitê Executivo de Gestão de Riscos do Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários, que se reúne trimestralmente para aprovar estratégias, normas e procedimentos.

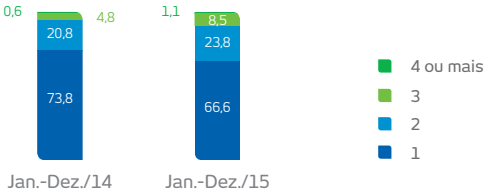
DISTRIBUIÇÃO DE CORRETORES POR CANAL

CRESCIMENTO DA QUANTIDADE DE RAMOS VENDIDOS POR UM MESMO CORRETOR

CORRETORES NA REDE (%)



CORRETORES DE MERCADO (%)



Nota: foi considerada apenas Venda Nova (resgates, carteira, renovações e cancelamentos foram desconsiderados). Ramos considerados: Auto/RE/Bilhete, Previdência, Vida e Saúde/Dental PJ/.

Fonte: bases de produção PGC.

A ESTRUTURA DO BRADESCO SEGUROS PARA GERIR RISCOS ESTÁ ALINHADA À CONDUÇÃO DO TEMA PELA ORGANIZAÇÃO

Em 2015, a Companhia também passou a concentrar suas unidades paulistas em um único local, na cidade de Barueri, em Alphaville (SP), com vistas a ampliar a sinergia entre as áreas internas e reduzir custos. A nova sede da Bradesco Seguros foi projetada e construída de acordo com as mais exigentes normas nacionais e internacionais de segurança e de sustentabilidade e está pré-certificada como *LEED Gold for New Construction* (*Leadership in Energy and Environmental Design*), destinada às construções sustentáveis, concebida e concedida pelo *US Green Building Council* (USGBC), de acordo com os critérios de racionalização de recursos (energia, água, etc.) atendidos por um edifício.

ESTRATÉGIA PARA A SUSTENTABILIDADE NOS NEGÓCIOS

O Bradesco busca promover a incorporação das melhores práticas de sustentabilidade aos negócios, considerando o contexto e as potencialidades de cada região, por meio da integração desses conceitos em sua estratégia corporativa, tendo como direcionadores riscos e oportunidades de negócios e gestão organizacional.

Os objetivos estratégicos relativos à sustentabilidade foram desenvolvidos com base em diretrizes corporativas como ética, inovação, eficiência e relacionamento com partes interessadas. A Instituição adota os compromissos voluntários dos quais é signatária e os critérios de índices de sustentabilidade (DJSI, ISE, entre outros) como referências para iniciativas a serem implementadas pelas diversas áreas nos próximos três anos. Em 2015, houve avanços na delimitação dos papéis e das responsabilidades dessas áreas para viabilizar a implementação e o acompanhamento dos resultados desses projetos.

G4-15

2000 – Nós podemos | *www.objetivosdomilenio.org.br*

2004 – Equator Principles | *www.equator-principles.com*

2005 – The Global Compact | *www.pacto.global.org.br*

2006 – CDP Driving Sustainable Economies | *www.cdp.net*

2008 – International Centre | *www.icmec.org*

CDP Driving Sustainable Economies *Supply Chain* | *cdproject.net*

2009 – EPC – Empresas pelo Clima | *www.empresaspeloclima.com.br*

Protocolo Verde | *www.cnseg.org.br*

2010 – PRI | *www.unpri.org*

2011 – UNEP | *unepfi.org*

2012 – PSI | *www.unepfi.org/psi/*

SUSTENTABILIDADE E O BRADESCO

Bradesco

- Qualidade, inovação e eficiência
- Perenidade do negócio
- Estratégia para criar valor compartilhado de longo prazo
- Alavancagem de resultados
- Conduta ética
- Gestão de riscos e oportunidades

G4-DMA

Investimentos

POLÍTICAS COM COMPONENTES SOCIOAMBIENTAIS

O Bradesco conta com um arcabouço robusto de governança, composto por comitês políticas e normas que disciplinam a adoção de diretrizes de responsabilidade socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas.

O Comitê de Sustentabilidade visa acompanhar a efetividade da implementação das diretrizes pertinentes ao tema, bem como assessorar o Conselho de Administração no desempenho de suas atribuições relacionadas ao fomento de estratégias de sustentabilidade.

A Organização Bradesco disponibiliza publicamente suas políticas e práticas no endereço eletrônico www.bradesco.com.br/ri, no qual constam a Política Corporativa de Sustentabilidade e a Norma de Responsabilidade Socioambiental

A Política Corporativa de Sustentabilidade prevê que o tema seja integrado às demais políticas, a fim de que os impactos socioambientais relevantes para a Organização sejam gerenciados de forma adequada.

A política foi revista, considerando os princípios de relevância e proporcionalidade – norteadores da Resolução nº 4.327 do Bacen. Outro documento que subsidia sua implementação é a Norma de Responsabilidade Socioambiental, que descreve as principais diretrizes para as ações de natureza socioambiental nos negócios e na relação com as partes interessadas do Bradesco, destacando linhas de atuação, governança, papéis e responsabilidades.

Em 2015, o risco socioambiental foi incorporado à estrutura de governança de risco e houve a deliberação, pelo Comitê Executivo de Gestão de Riscos Operacional e Socioambiental, da Norma de Risco Socioambiental, cujo propósito é controlar a exposição da Organização por meio da identificação, da avaliação, da classificação, da mitigação e do monitoramento tanto nas operações de crédito quanto na relação com os fornecedores.

O documento descreve o escopo de avaliação e gerenciamento de riscos socioambientais adotados na elaboração dos pareceres que subsidiam a tomada de decisão de crédito, inclusive com observância de indícios de trabalho análogo ao escravo e atividades com maior exposição ao risco socioambiental, como a produção ou o comércio de armas e munição, unidades de beneficiamento de madeira, atividades que utilizam materiais radioativos, entre outros. Também são foco as operações com indícios de produção ou comércio de qualquer produto ou atividade considerada ilegal mediante a legislação nacional e as convenções e os acordos internacionais (trabalho infantil, exploração sexual, tráfico de animais, etc.). **G4-14**

Além disso, faz parte do escopo da norma de risco socioambiental e verificação quanto à existência de áreas contaminadas e embargadas em operações de crédito e fornecedores, bem como a avaliação de financiamento a projetos.

Neste sentido, como instituição financeira signatária dos Princípios do Equador, o Bradesco requer a aplicação, em adição aos critérios e às obrigações estabelecidos pela legislação brasileira, das diretrizes dos Princípios do Equador, incluindo os Padrões de Desempenho do International Finance Corporation (IFC) e das normas de saúde, segurança e meio ambiente do Banco Mundial aos projetos financiados no escopo do compromisso, os quais são categorizados em Alto Risco (Categoria A), Médio Risco (Categoria B) ou Baixo Risco (Categoria C).

Nas operações enquadradas em Princípios do Equador nas Categorias A e B, quando pertinente, o Banco solicita estudos de impacto aos clientes para levantamento de questões socioambientais. Os aspectos socioambientais identificados são inseridos nos contratos e considerados nos planos de ação, sendo monitorados até a liquidação da operação. Neste contexto, as interações com os clientes referentes à avaliação dos riscos socioam-

bientais dos projetos são realizadas pelos departamentos do Banco, demais instituições financeiras e auditorias independentes de consultores especializados.

Na fase de análise do projeto, são prestados esclarecimentos ao cliente sobre as políticas e práticas de gestão de riscos socioambientais adotadas pelo Bradesco e aplicáveis à operação. Sempre que necessário, são avaliadas as documentações e informações prestadas pelo cliente, bem como interações visando a melhorias e adequações do projeto de acordo com as diretrizes da Organização, a legislação e os padrões de desempenho do IFC (quando aplicável). Esses procedimentos podem resultar em cláusulas socioambientais específicas no contrato e/ou em plano de ação elaborado em conjunto com o cliente, em que são identificados os *gaps* e propostos controles de melhorias com prazo de atendimento. Durante o processo de monitoramento, o Banco se relaciona com os clientes informando o início do processo, esclarecendo dúvidas em relação aos critérios socioambientais, agendando *conference calls*, reuniões e visitas ao projeto, além de monitorar o plano de ação por meio de relatórios periódicos.

G4-DMA

Investimentos

Com o objetivo de disseminar os novos processos e procedimentos que envolvem os Princípios do Equador III, foram realizadas várias reuniões internas com os analistas e gestores. Visando agregar valor à análise e ao controle dos riscos socioambientais e promover o aperfeiçoamento da equipe, os analistas participam também de reuniões que envolvem temas específicos.

DIFERENCIAIS ESTRATÉGICOS

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA, SEGURANÇA DIGITAL E INCLUSÃO FINANCEIRA SÃO ALGUNS DOS VALIOSOS ATIVOS DA ORGANIZAÇÃO

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI G CO

O tratamento conferido pelo Bradesco a uma série de aspectos de suas operações é reconhecido pelo mercado e pelos clientes em razão da excelência. Entre eles, incluem-se:

- Escala operacional: o tamanho e o volume de operações permite uma maior diluição dos custos fixos da Organização.
- Tecnologia inovadora: capacidade de realizar investimentos em tecnologia, peça-chave para nosso aumento de eficiência e contínua melhora na qualidade de nossos produtos e serviços. A Organização está concluindo o programa de investimentos plurianual em tecnologia, que a posiciona à frente dos pares globais em termos de TI.
- Rede de distribuição: presença em todas as cidades do Brasil, atingindo 68 milhões de clientes, complementada por canais eletrônicos de alto nível de atendimento.
- Liderança nas principais linhas de produtos: o Bradesco é um balcão único (*stop shop*) para os clientes, com produtos de primeira linha em todos os segmentos.
- Sólida cultura corporativa: destacada como um dos pontos fortes da Organização, que investe na capacitação e no desenvolvimento de funcionários como parte da política de carreira interna, capaz de intensificar o comprometimento no longo prazo.
- Alinhamento de interesses entre a Administração e os investidores: mais de 50% da remuneração da Administração está baseada em ações resgatáveis apenas no longo prazo (após a aposentadoria).
- Líder no segmento de seguros: produtos estão entre os principais negócios e representam cerca de 29,6% do lucro. Esse posicionamento proporciona fortes oportunidades de crescimento e diversificação de risco.
- INSS: líder no pagamento de benefícios para aposentados e pensionistas do INSS, o que favorece o negócio de crédito consignado.
- Sólida base de capital: é adequada, de modo que atende às elevadas exigências das normas Basileia III (10,3% de Capital Principal no critério *fully loaded*). As posições de capital deverão continuar melhorando nos próximos anos.
- Melhoria da eficiência: o Bradesco se concentra fortemente na eficiência operacional e continuará intensificando o rígido controle dos custos e o crescimento da receita, em especial no segmento de prestação de serviços. O Índice de Eficiência Operacional vem registrando melhoria contínua ao longo do tempo.
- Operações de crédito: a Organização trabalha com foco na qualidade de crédito e margens na originação de empréstimos e busca o aperfeiçoamento constante de seus sistemas de pontuação de crédito.
- Receitas de serviços: espaço para crescimento das receitas de serviços, sendo que a principal fonte é o aprimoramento da segmentação.
- Rentabilidade: novo nível sustentável do *Return on Equity* (ROE), ao redor de 20%.
- Facilidade de acesso ao Banco pelo celular: o Bradesco possui um diferencial importante no contexto da inclusão financeira e digital: é a única instituição financeira do Brasil que oferece acesso à conta pelos aplicativos Bradesco sem que o pacote de dados seja tarifado na operadora. Isso é possível graças a um acordo estabelecido com as principais companhias de telefonia do País.

Um conjunto de outras ações ampara o crescimento gradual e consistente da Organização, entre elas os seguintes diferenciais estratégicos que ampliam sua competitividade:

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

O Bradesco, ao longo de sua história, tem contínuo avanço na oferta de produtos e serviços inovadores, visando proporcionar ainda maior conveniência, comodidade e segurança aos seus clientes. Foi um dos destaques no Prêmio e-finance, promovido pela revista *Executivos Financeiros*, destacando-se, entre as categorias vencedoras, a de Inovação Especial, que premiou o *case* inovaBRA, programa de inovação aberta, em parceria com *startups*, focado na criação de novos modelos de negócios, produtos e serviços, tornando-se uma atividade contínua no Bradesco.

Em mobilidade, o Bradesco lançou uma solução inédita no País, que permite ao cliente realizar depósito em cheque via dispositivos móveis, eliminando a necessidade da entrega do cheque na agência. Foi alcançada também a marca de 2 milhões de clientes ativos no *token* no celular. Foi ainda lançado o projeto do Carro Conectado, por meio da integração do Aplicativo Bradesco *Exclusive* com o Ford SYNC®, permitindo a recarga de celulares pré-pagos e a localização de agências e de máquinas de autoatendimento via comando de voz, no painel do carro.

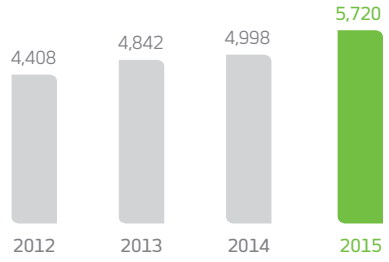
Os caixas eletrônicos, além de seu design mais moderno, ganharam novas funcionalidades, com o menu diferenciado e melhorias na acessibilidade às pessoas com deficiência, além de possibilitar o desbloqueio de cartão de débito com *chip* por meio de dispositivo de segurança (biometria, *token* físico ou *token* no celular).

Como reconhecimento, o Bradesco foi vencedor do Prêmio 2015 Brill Awards, promovido pelo UpTime Institute (USA – Califórnia), na categoria *Operational Data Center Upgrade*, com o projeto de ampliação e modernização de seu centro de dados secundário, localizado em Alphaville (SP).

A rede de telecomunicação vem sendo ampliada e foi iniciado o processo de instalação de rede wi-fi nas agências, para o acesso de clientes às aplicações do Bradesco. Em maio de 2015, o Bradesco comemorou 20 anos de internet no Brasil, tendo sido a primeira instituição financeira do País a integrar a rede mundial de computadores, ao criar o www.bradesco.com.br, e também o primeiro banco na América Latina a ter o domínio global "banco.bradesco", que propicia mais segurança e conveniência aos clientes.

Em linha com as diretrizes de sustentabilidade, foi adotado procedimento de desligamento automático de estações de trabalho fora do período de expediente dos funcionários, com estimativa de redução de consumo de 8.000.000 kWh/ano. Como condição necessária para seu crescimento contínuo, o Bradesco investiu, no ano de 2015, R$ 5,720 bilhões em infraestrutura, tecnologia da informação e telecomunicações.

EVOLUÇÃO DOS INVESTIMENTOS EM TI/TECNOLOGIA (R$ BILHÕES)



INOVABRA

Peça-chave no contexto da transformação digital e da inovação buscada pela Organização é o inovaBRA, programa que conta com a participação de empresas *startups*, cujas soluções tecnológicas sejam capazes de agregar valor aos negócios e contribuam com a construção de soluções que atendam às necessidades tecnológicas da Organização, além de produtos e serviços direcionados à satisfação dos clientes.

Na primeira fase do inovaBRA, foram atraídas 560 empresas *startups* em todo o Brasil, oito delas escolhidas por demonstrar potencial de geração de negócios, cujos produtos serão lançados nos próximos anos. Na segunda fase do programa, a expectativa é superar a atração de mil participantes.

Confira a materialização de produtos e serviços já realizados com algumas delas:

Vitrine virtual: visa à transmissão de conteúdo interativo em telas, podendo ser usada em agências e/ou ambientes internos do Banco. O conteúdo é veiculado conforme a pessoa reage e se movimenta perante a tela e resultará em melhoria e agilidade no atendimento e em tarefas internas.

Fila virtual: o cliente poderá acessar a fila virtual de sua casa, por exemplo, por meio do celular, fazendo o agendamento prévio do atendimento. Essa solução possibilita melhoria da experiência do cliente e redução de custos fixos com a oportunidade de migração do canal físico para o canal digital.

Vestível: tecnologia que torna viável fazer pagamentos substituindo cartões de crédito por outros dispositivos físicos, como presilha afixada em relógios e pulseiras. A solução de vestíveis para pagamentos vislumbra um mercado que hoje processa mais de R$ 1 trilhão, segundo estimativas do Departamento de Pesquisa e Inovação do Bradesco.

Gameficação: utilização de elementos e mecânicas de design de jogos em contextos diferenciados. Tem o potencial de melhorar a capacidade de absorção de conhecimento dos funcionários e a experiência dos correntistas.

b.quest: aplicativo que potencializa o autodesenvolvimento dos funcionários, de modo lúdico e interativo, por meio de perguntas e respostas sobre o Bradesco e temas gerais, utilizando-se dos conceitos de gameficação e *social learning*.

Mídia digital: disponibilização de aplicativo para que outras soluções possam adotar as interações e facilidades do Banco para o celular.

Nova plataforma: direcionada à capacitação de funcionários, tem a participação da Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad).

Quero Quitar: plataforma de renegociação de dívidas que garante maior privacidade ao cliente, uma visão unificada completa e interação de propostas de renegociação. A expectativa é que possa contemplar inicialmente cerca de 125 mil contratos do Banco, com foco na recuperação de créditos. O Quero Quitar endereça sua solução para um mercado superior a R$ 100 bilhões, segundo estimativas do Departamento de Pesquisa e Inovação do Bradesco.

Rede Frete Fácil: a solução otimiza frotas e processos, gerando economia de recursos e benefícios ambientais, com menor emissões de GEE. A expectativa é que possam ser negociados até 2 milhões de fretes.

No quarto trimestre de 2015, o inovaBRA teve sua segunda edição, que contou com 549 inscrições, e novas *startups* serão selecionadas para que as inovações sejam experimentadas no setor financeiro em 2016, em parceria com o Bradesco.

RELACIONAMENTO DIGITAL COM CLIENTES

A Organização investe forte e continuamente na materialização de ferramentas, instrumentos e soluções digitais que possam ser traduzidos em produtos e serviços capazes de atender às necessidades dos clientes. Os valores e volumes transacionados no dia a dia equiparam-se aos maiores do mundo. Ao longo das últimas décadas, o Bradesco vem estabelecendo estratégias de abordagens distintas para atender e fidelizar seus clientes no contexto digital, já que as agências físicas vêm se transformando em pontos de consultoria financeira.

Por meio do relacionamento digital, a proposta de valor se baseia na experiência personalizada e agradável que permite, além da maior retenção da base, a geração de valor agregado de produtos e serviços.

Na jornada do cliente Bradesco, cada vez mais a experiência é contínua em todos os canais de contato com a Organização – ação de multicanal evoluindo para o *omnichannel* auxiliada e embasada por inteligência artificial e ferramentas de *Customer Relationship Management* (CRM), que permitem enxergar tipos de comportamento, desejos e necessidades capazes de levar o Banco a personalizar ações, produtos e serviços e engajar e encantar seus clientes.

Nos últimos anos, o Bradesco vem desenvolvendo uma camada de integração dinâmica de produtos e serviços que possibilita criar e conectar aplicações com velocidade e eficiência, para entregar a melhor experiência para as pessoas. Um grande esforço vem sendo feito na construção de um núcleo digital para ampliar a capacidade de construção de produtos e serviços, usando metodologias de desenvolvimento ágil (conhecidas como *Agile*), para aprimorar cada vez mais a jornada do cliente.

Em 2015, foram atingidos os mais elevados níveis de positividade nas conversações sociais, com conteúdos que chegaram a 99% de comentários positivos. Para a Organização, as redes sociais não são apenas um canal de atendimento eficiente, mas uma fonte de relacionamento que torna mais fortes e duradouras as conexões com clientes e não clientes.

SEGURANÇA DIGITAL

A senha e os dispositivos de segurança continuam validando acessos e transações nos canais digitais. Em 2014, foi implantada a Validação Digital, um novo nível de segurança por meio da leitura óptica do *token* físico ou da tecnologia *QR-code* integrada ao aplicativo Bradesco, que permite aos clientes autenticar transações antes feitas na agência.

Já a biometria está consolidada e reforça, além do aspecto da segurança, atributos e percepção do cliente como rapidez e conveniência. A forma de autenticação biométrica foi escolhida pelo Bradesco por ser uma das mais seguras – não clonável, já que as veias da palma da mão são únicas –, contando com mais de 13,3 milhões de contas ativas. Por meio de tecnologias sofisticadas para processamento de dados coletados interna e externamente, o Bradesco busca antecipar eventos e elaborar medidas proativas para mitigar riscos associados à segurança física e lógica que envolve suas operações. São monitorados também os Canais Digitais e o Cartão de Débito 24X7, utilizando modernas ferramentas e com constante evolução tecnológica.

Os produtos e serviços são analisados por equipes especialistas do Departamento de Segurança Corporativa, que tem como missão atuar na prevenção e correção de ações para garantir a segurança da informação e dos sistemas que dão suporte aos negócios.

OUTRAS INOVAÇÕES

Comando de voz no atendimento eletrônico do Fone Fácil Bradesco: adotada em 2014, a nova tecnologia trouxe uma série de vantagens para os clientes em 2015, que, falando naturalmente o que desejam, podem realizar serviços como pagamentos de boletos de cobrança e contas de consumo, transferências entre contas Bradesco, DOC/TED, entre outros, pelo atendimento eletrônico. Com mais eficiência nas transações, os especialistas financeiros e agentes de Convergência Digital focam relacionamento e negócios por meio do atendimento personalizado.

Internet e Bradesco Celular Pessoa Física: o Bradesco conta com 70 *sites* (23 transacionais e 47 institucionais), acessados por 11,6 milhões de usuários que, em 2015, realizaram 5,3 milhões de transações (3,3 milhões têm a chave de segurança *M-Token* no celular).

Net Empresa e Bradesco Celular Pessoa Jurídica: pequenas, médias e grandes empresas contam com 19 *sites* para acesso e realização de negócios, dos quais 7 são transacionais e 12 institucionais, utilizados por 821 mil clientes que realizaram 3,1 bilhões de transações ao longo de 2015. Os *sites* institucionais de pessoa jurídica registraram 34 milhões de visitantes.

Autoatendimento: o parque formado por 31,5 mil máquinas próprias e 18,9 mil redes complementares atendeu 27,6 milhões de usuários em 2015, realizando 2,0 bilhões de transações. O autoatendimento conta com 100% das máquinas com biometria e 13,3 milhões de clientes ativos com biometria.

Telebanco: os 4 milhões de usuários realizaram 278 milhões de transações, sendo que 93% das ligações são retidas na Unidade de Resposta Audível (URA) e 7% derivadas para atendimento personalizado.

Carro conectado: o Bradesco é a única instituição financeira do País que possui o Aplicativo Bradesco *Exclusive* integrado ao sistema multimídia dos carros da Ford, para uso em comunicações via comando de voz. O cliente pode sincronizar o *app* do celular ao sistema do carro para localizar máquinas de autoatendimento e realizar recarga no celular.

B.Checkin: aplicativo pelo qual os clientes do Bradesco Cartões encontram as ofertas mais próximas usando a geolocalização do seu *smartphone*. Basta fazer um *check-in* nos estabelecimentos participantes, pagar a despesa com cartão de crédito Bradesco e resgatar o crédito adquirido na oferta na fatura do cartão.

Integração com Apple Watch: os aplicativos Bradesco, Bradesco *Exclusive* e Bradesco *Prime* possibilitam a consulta de saldo e acesso à chave de segurança *M-Token* diretamente no relógio.

***Touch ID*:** a funcionalidade está disponível nos aplicativos Bradesco, Bradesco *Exclusive* e Bradesco *Prime*. Permite que o cliente associe sua impressão digital à senha de quatro dígitos, tornando mais rápido e prático o acesso à conta pelos aplicativos.

Next Móvel: a agência do futuro, que ficava localizada no Shopping JK Iguatemi, agora é um espaço de experiência móvel, que transita por diversos shoppings em períodos de meses. Permanecem o design inovador e futurista e o propósito de ser um lugar onde as pessoas podem conhecer e testar em primeira mão as inovações do Bradesco e também aprender a lidar com novos conceitos de tecnologia.

IBM Watson: o Bradesco está investindo no supercomputador da IBM, o Watson, que oferece um conjunto de serviços e aplicações de computação cognitiva capazes de gerar respostas rápidas e eficiência em processos.

***App* Bradesco *Exclusive*:** desde 2010, a Organização disponibiliza a solução para iPhone, Android e iPad, totalmente sob medida para o segmento.

***App* Bradesco Net Empresa:** com design mais moderno e variedade de produtos e serviços, o novo aplicativo possibilita que micro e pequenos empresários façam a gestão da empresa e realizem suas operações bancárias com maior facilidade e mobilidade. A funcionalidade de depósito de cheque pelo celular também já está disponível para os clientes pessoas jurídicas.

***App* Bradesco Universitário:** lançado em 2015 para o sistema operacional Android, o aplicativo conta com as transações do *app* Bradesco e outras funcionalidades que simplificam o dia a dia dos clientes universitários: controle de notas e faltas, grade horária e uma ferramenta que registra todos os gastos compartilhados.

Novo padrão visual no autoatendimento: a Organização empreendeu melhorias no uso e na navegabilidade do autoatendimento, tornando a navegação mais intuitiva e simplificando o menu de transações. Passou a disponibilizar para clientes com deficiência auditiva saques em Libras.

Domínio próprio: o Banco passou a utilizar domínio eletrônico próprio "banco.bradesco" – iniciativa que agiliza os acessos aos conteúdos dos *sites* da Organização. A extensão do domínio torna os endereços mais fáceis de assimilar, oferecendo segurança maior aos clientes, pois garante apenas ao Banco a autonomia de gerenciamento sobre o *site*. O endereço www.bradesco.com.br continua válido.

Telas *touchscreen*: em torno de 1/3 das máquinas de autoatendimento instaladas em 2015 contam com a tecnologia *touchscreen*, em substituição a botões. Essa tecnologia traz uma nova experiência de uso no canal, melhorando a percepção de modernização e navegabilidade durante a transação.

COMPARTILHAMENTO

O Bradesco migrou, em 2015, 1,4 mil terminais de autoatendimento para o Banco24Horas – operação que, além de agregar segurança e mitigar riscos, possibilita economia de custos da operação, traduzidos em ganhos de logística e transportes, locação de espaço, manutenção de equipamentos e atualização da rede e refletindo em despesas administrativas. O objetivo é que os principais bancos brasileiros migrem seus terminais de autoatendimento externos para o ambiente do Banco24Horas. Para a efetivação do sistema, foi necessário desenvolver um combo biométrico que permite o atendimento a clientes do Bradesco – identificados pela palma da mão – e aos demais, cuja biometria se atém apenas à identificação da digital. O combo possibilita que somente os clientes do Bradesco realizem transações sem o uso de cartões.

Para saber mais sobre o depósito de cheques via celular, acesse http://goo.gl/r60WgH

Depósito em tempo real: o dinheiro depositado nas máquinas de autoatendimento é creditado em tempo real na conta-corrente destinatária.

Depósito de cheque via celular: o Bradesco é a única instituição financeira do País que permite aos clientes pessoas física e jurídica realizar depósitos por meio da captura da imagem do cheque pelo aplicativo Bradesco, utilizando a câmera do celular (iPhone e Android).

Validação Digital: a Validação Digital é uma forma de elevar o nível de segurança para validar transações no *internet banking*. Um *QRcode* aparece na tela da transação no computador e, com a câmera do celular, os clientes efetuam a leitura pelo aplicativo Bradesco e digitam a combinação numérica que aparece no celular na hora de concluir a transação. A Validação Digital também é possível pelo *token* físico, utilizando a leitura óptica.

Entre os pilares da Plataforma Integrada de Seguros (PIS), destaca-se a Gestão do Relacionamento com o Cliente (CRM, na sigla em inglês), ligada à gestão do banco de dados de segurados. O sistema foi aperfeiçoado para propiciar uma visão única dos clientes. O programa propõe um novo modelo de relacionamento com os segurados do Grupo e incorpora conceitos e iniciativas estratégicas para ampliar o perfil de atuação do Banco.

Outras iniciativas da Bradesco Seguros foram destaque em 2015:

- Lançamento da Carteira Digital, ferramenta que reúne cartões virtuais dos segmentos de atuação da seguradora, evitando que o usuário tenha de carregar cartões de plástico.
- Lançamento do novo portal do Clube de Vantagens Bradesco Seguros: além dos 465 parceiros já existentes, novas empresas entraram no portfólio, entre elas Casas Bahia.com, Ponto Frio.com, Extra.com, Portal das Malas, Polishop.com.

Veja a seguir as metas e objetivos da Bradesco Seguros:

METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Configurador de produtos e processo de cotação para produtos pré-formatados – Vida Individual e Residencial
Modelo de Gestão de Identidade Corporativa
Reestruturação do processo de campanhas e serviços digitais
ICM (Gestão de Comissionamento e Incentivos) – Cadastro (BVP, Saúde e BARE), Centralização (Saúde e BARE) e Cálculo (Saúde e BARE)
Venda *on-line* de produtos de seguros (inicialmente Seguro Auto, Seguro Viagem e APP – Acidentes Pessoais Premiável e posteriormente VGBL/PGBL, Capitalização, Dental e Residencial)

INCLUSÃO FINANCEIRA G4-EC8, G4-FS13

G4-DMA

Impactos econômicos indiretos

Comunidades Locais

O Bradesco tem o compromisso de contribuir com o acesso de pessoas ao sistema financeiro e ao crédito, o que incentiva o conceito de cidadania e impulsiona o desenvolvimento local. Com pelo menos uma agência, um posto de atendimento ou um correspondente bancário em cada município brasileiro, a Organização oferece 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.

Esse comportamento está alinhado à Política de Sustentabilidade do Banco, que contém diretrizes relacionadas aos impactos econômicos indiretos de suas atividades, embora não haja metas nesse sentido tampouco estudos que explicitem esses impactos em níveis nacional, regional e local. A Organização planeja, no entanto, a criação de projeto que visa estabelecer processo estruturado de identificação de seus impactos econômicos, ambientais e sociais significativos, no âmbito do qual irá: avaliar a extensão dos impactos positivos e negativos na cadeia de valor; verificar periodicamente a relevância e a eficácia das políticas e diretrizes adotadas; e identificar e quantificar as externalidades positivas e negativas proporcionadas para a sociedade pelas atividades/produtos/serviços, como Click Conta, Primeira Proteção Bradesco, produtos destinados a aposentados, entre outros.

Atualmente, além de monitorar diariamente sua rede de postos de atendimento e correspondentes para garantir que 100% dos municípios tenham pleno atendimento, no decorrer dos encontros regionais sobre educação financeira, são avaliadas a satisfação e o interesse dos participantes, por meio de ficha de avaliação e reação. Assim, é possível promover mudanças e manter a adequação do conteúdo dos eventos.

A Bradesco Saúde também coloca em prática sua missão de ofertar as melhores soluções de gestão do benefício assistencial aos contratantes e disponibilizar aos clientes o acesso qualificado aos serviços de saúde privada, na medida em que promove mudanças na produtividade de organizações, setores ou da economia como um todo por meio do acesso aos cuidados e aos programas de prevenção.

A gestão, nesse sentido, contempla programas como o de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoprev) e o Segunda Opinião Médica, além de iniciativas como a expansão da rede referenciada e aquisição direta de órtese e prótese. Para monitorar a eficácia da atuação, atuam instâncias como os Fóruns de Discussão da Qualidade e o Comitê Operacional, que controla os indicadores de qualidade do setor, como o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e o painel com Dados Integrados da Qualidade Setorial. Já para compreender os impactos econômicos indiretos nos níveis nacional, regional e local, a Organização participa de fóruns setoriais promovidos por entidades como a Fenasaúde e o CNSeg.

Em relação à Instrução Normativa nº 42, que dispõe sobre o acompanhamento e a avaliação da garantia de atendimento aos beneficiários pelas operadoras de planos de assistência à saúde, a Bradesco Seguros monitora os indicadores estabelecidos no dispositivo. Eles avaliam, entre outras questões, as demandas de reclamações de beneficiários motivadas pela não garantia de acesso e cobertura necessários e obrigatórios por força de lei, regulamento ou contrato, referentes a prazos máximos de atendimento ou aos demais temas assistenciais, processadas no âmbito da Notificação de Investigação Preliminar.

Há ainda legislação de incentivo à adoção de programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, que têm como objetivo a mudança do modelo assistencial no sistema de saúde e a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários de planos de saúde.

A Bradesco Saúde e a Mediservice mantêm 26 programas registrados pela Agência Nacional de Saúde (ANS). O Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde é um sis-

G4-EC8

tema de avaliação e certificação da qualidade de instituições de saúde, de caráter voluntário. O processo consiste na verificação de que as práticas da Organização atendam a padrões predeterminados, cujo foco principal é a qualidade da assistência prestada aos segurados. A Bradesco Saúde é uma organização Acreditada Nível 1 e recebeu o selo de acreditação em maio de 2015, com validade de quatro anos a partir dessa data.

Também no ano de 2015, a Companhia alcançou a meta de divulgação do aplicativo Bradesco Seguros Libras (Prodeaf), com aumento expressivo do número de *downloads*, que somaram 601.433. Para isso, fez ampla divulgação do projeto nas comunidades digitais direcionadas a surdos e em seus próprios canais digitais e sociais. As avaliações sobre a utilização dos aplicativos são periódicas e expressas em relatórios mensais.

O Bradesco Expresso e os PAs, nesse contexto, promovem o desenvolvimento econômico em áreas de alto índice de pobreza com o processo de bancarização. De 3.511 PAs, cerca de 1.600 estão localizados em praças economicamente desfavorecidas, como Mangueira, Chapéu da Mangueira, Cidade de Deus, Vila Kennedy, Complexo do Alemão, Gardênia Azul, Cantagalo, Turano e Santa Marta, no Rio de Janeiro, e Paraisópolis, em São Paulo, que beneficiam mais de 1 milhão de pessoas; de 43.560 Correspondentes Bradesco Expresso, cerca de 15 mil estão localizados em praças economicamente desfavorecidas. A iniciativa ajuda a democratizar o consumo e garante acesso ao crédito regulamentado, fomentando áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas, que injetam mensalmente mais de R$ 260 milhões na economia local, gerando empregos indiretos e renda para a população. Nessas localidades, o Banco atende também beneficiários do INSS. Atualmente, 34% da arrecadação via boleto acontece pelo Bradesco Expresso. É expressiva ainda a quantidade de aposentados que recebem por intermédio de correspondentes bancários – número superior a 2 milhões de correntistas e não correntistas.

O número de unidades de correspondentes no País foi reduzido em 12,9%, devido ao encerramento de algumas parcerias com lojistas por mudanças estratégicas e/ou momentâneas no negócio deles.

As unidades fluviais ("agências flutuantes"), por sua vez, foram destaque no Prêmio de Inovação da Associação Accenture Distribution & Marketing Innovation Awards (EFMA). O Bradesco tem parceria com duas embarcações: Voyager IV e Voyager V. Cada uma percorre 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 das unidades flutuantes, a região conta com outros três postos do Bradesco Expresso em comunidades atendidas pelos programas da Fundação Amazonas Sustentável (FAS).

G4-DMA

Impactos Econômicos Indiretos

Comunidades Locais

O financiamento de projetos de infraestrutura vai ao encontro do propósito do Bradesco de estimular ações com potencial de gerar impactos econômicos positivos, como o desenvolvimento regional, a geração de empregos, a criação de serviços e o aprimoramento da assistência em saúde e educação. Eventuais impactos negativos são tratados em linha com os compromissos e as políticas internas e de acordo com processos e procedimentos de gestão de risco socioambiental.

A ORGANIZAÇÃO INVESTE PARA AMPLIAR O ACESSO DA POPULAÇÃO AO SISTEMA FINANCEIRO E AO CRÉDITO

FINANCIAMENTOS A PROJETOS DE INFRAESTRUTURA CONTEMPLAM CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO LOCAL

NÚMERO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS **G4-FS13**

ÁREAS/REGIÃO	Total de pontos nas áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	% de pontos de acesso em relação ao total da região
Sul	0	0
Sudeste	6	0,3
Centro-Oeste	2	0,6
Norte	18	6,6
Nordeste	258	30,6
Total	**284**	**6,3**

NÚMERO DE PONTOS DE ATENDIMENTO (PA MUNICÍPIO/PA EMPRESA/PAE) **G4-FS13**

ÁREAS/REGIÃO	Total de pontos nas áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	% de pontos de acesso em relação ao total da região
Sul	122	44
Sudeste	364	46
Centro-Oeste	189	86
Norte	208	93
Nordeste	727	78
Total	**1.610**	**67**

NÚMERO DE CORRESPONDENTES – BRADESCO EXPRESSO **G4-FS13**

ÁREAS/REGIÃO	Total de pontos nas áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas	% de pontos de acesso em relação ao total da região
Sul	1.558	25
Sudeste	3.017	15
Centro-Oeste	2.693	77
Norte	1.699	51
Nordeste	6.391	53
Total	**15.358**	**35**

Critério de classificação: as informações referentes às áreas de baixa densidade populacional ou economicamente desfavorecidas foram avaliadas com base na densidade demográfica (Censo 2010 – IBGE) e IDHM (Atlas Brasil 2013, Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento). O Banco considerou o IDHM abaixo de 0,600 e a densidade demográfica abaixo de 24 habitantes por km² como áreas definidas nas classificações mencionadas.

INICIATIVAS DE INCLUSÃO, MOBILIDADE E ACESSIBILIDADE G4-FS14, G4-FS7, G4-FS8

Postos de Atendimento (PAs): ampliação em 9% das unidades adaptadas ao acesso de portadores de deficiência física. De 3.511 PAs, 89,4% são acessíveis a deficientes físicos.

Cartão de débito: emissão anual de 9 mil cartões em alto relevo e 100 *kits* emitidos em *braille*.

Click Conta Bradesco: destinada a jovens de 17 anos, oferece a primeira experiência de uma conta bancária.

Cartão Click Conta Bradesco: cartão de débito destinado a jovens de até 17 anos.

Bradesco Universitário: o posicionamento estratégico da Conta Universitária torna ainda mais produtiva a relação do Banco com os jovens em sua fase acadêmica.

***Kit* de boas-vindas Bradesco Cartões em *Braille* e em fonte ampliada:** projeto destinado aos clientes com deficiência visual (total e parcial) com contrato, guia de benefícios e portacartão com dados como numeração, validade e código de segurança do cartão impressos em *braille* e em fonte ampliada. Produto gratuito para o cliente correntista.

Cartão de Pagamento de Benefícios INSS: permite que aposentados e pensionistas realizem o pagamento de despesas com débito direto. A emissão mensal é de 75 mil unidades, totalizando média anual de 900 mil cartões.

Cartão Bradesco de Pagamento de Benefícios de Prestação Continuada – beneficiário do INSS: destinado a pessoas portadoras de deficiência que comprovem ter renda per *capita* inferior a 1/4 de salário-mínimo. A emissão mensal é de 15 mil unidades, totalizando média anual de 180 mil cartões.

Microcrédito Produtivo Orientado: em 2015, o Banco ampliou o atendimento de pequenos empreendedores com a habilitação das agências de varejo e continua avançando nessa capacitação.

Cartões com entidades filantrópicas (AACD, APAE, Casas André Luiz): o Banco repassa parte do valor da anuidade do cartão.

Cartão BNDES: repasse de recursos do BNDES para a aquisição de máquinas, equipamentos e bens de produção.

Mouse Visual Bradesco: *software* exclusivo destinado às pessoas com deficiência motora, impossibilitadas de movimentar os membros superiores, no qual é possível controlar o cursor do mouse com movimentos da cabeça – sem usar as mãos ou os braços. Para digitar, basta usar o teclado virtual do computador e movimentar o cursor do mouse com a cabeça até a tecla ou letra escolhida, abrir e fechar a boca levemente para clicar. Produto gratuito para o cliente correntista.

BANCO POPULAR G4-FS14

Em parceria com o Banco do Brasil, o Bradesco recebeu autorização do Banco Central para a criação do Banco Popular, instituição cujo foco é a população de baixa renda, que recebe até três salários-mínimos mensais e, em muitos casos, não tem conta em bancos. O Banco Popular iniciará as operações em 2016, com disponibilidade para a realização de R$ 1 bilhão em empréstimos, além de operações com cartões de crédito e pré-pagos por meio da IBI Financeira, empresa controlada pelas duas organizações. O novo banco nasce com uma rede de 145 correspondentes bancários.

***Virtual Vision*:** desde 1998, o Bradesco oferece às pessoas com deficiência visual o *Virtual Vision* – *software* leitor de telas que permite acessar a conta pelo *internet banking*, além de utilizar o Windows, o pacote Office e a *web*. As licenças, gratuitas, são distribuídas para correntistas e não correntistas.

SAC – Deficiência Auditiva ou de Fala: a central realiza o atendimento para o cliente por meio da comunicação digital pelo TDD (telefone para surdos).

Extrato Consolidado Mensal em *Braille* ou Fonte Ampliada: nesse formato, o cliente com deficiência visual tem acesso às suas movimentações financeiras da conta-corrente.

Gabarito para Preenchimento de Cheque em *Braille* ou Fonte Ampliada: destinado às pessoas com deficiência visual, permite ao cliente preencher o cheque com autonomia – sem auxílio de terceiros. Basta encaixar a folha no gabarito e seguir as orientações indicadas.

Libras: comunicações com tradução do português para a Língua Brasileira de Sinais, disponíveis no *internet banking* – item Abra sua Conta – e na página do banco no Facebook – canal exclusivo de acesso às informações sobre produtos e serviços bancários, por meio de vídeos com tradução em libras e legendas.

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 de verbalização, 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.

Página de acessibilidade: ao acessar bradesco.com.br/acessibilidade, o cliente tem acesso às informações de todos os produtos e serviços acessíveis e como solicitá-los.

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

Cartão Bradesco Fundação Amazonas Sustentável: promove o envolvimento sustentável, a conservação ambiental e a melhoria da qualidade de vida das comunidades ribeirinhas do Estado do Amazonas. As principais iniciativas são aplicadas por meio de programas de apoio à geração de renda, infraestrutura comunitária, empoderamento social, educação e pesquisa que beneficiam mais de 40 mil pessoas em 574 comunidades. Os cartões também são produzidos a partir de matéria-prima de garrafas PET pós-consumo retiradas da natureza.

Cartão Virtual Conta EBTA (Amex): elimina a necessidade da emissão de plástico. Trata-se de uma solução virtual para centralização das despesas com passagens aéreas.

Cartão Virtual CPB (Visa e Master): também elimina a necessidade da emissão de plástico. É o meio de pagamento ideal para o gerenciamento e controle de despesas com passagens aéreas da empresa nas agências de turismo conveniadas.

Cartão Virtual Conta Hotel (Amex): sem a necessidade da emissão de plástico, centraliza as despesas de hospedagens da empresa e oferece vantagens como fatura centralizada.

Cartão Virtual BTB (Master): desenvolvido para o gerenciamento de gastos com hospedagens, eventos ou locações de veículos por meio de plataforma web que permite ao gestor a inclusão de parâmetros específicos, facilitando a gestão dos gastos corporativos. Elimina a necessidade da emissão de plástico.

Programa de Fidelidade Bradesco Cartões: o resgate de pontos no Programa de Fidelidade Bradesco Cartões para instituições beneficentes parceiras permite ao associado contribuir com projetos sociais.

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

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

As linhas de crédito com apelo socioambiental são disponibilizadas por meio de recursos próprios ou repasse do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). O saldo dessa carteira, em dezembro de 2015, era de R$ 1,20 bilhão.

Programa Bônus Clube para Cursos *on-line*: o resgate das faixas no Programa Bônus Clube para cursos *on-line* de Sustentabilidade, Finanças, Informática, entre outros, permite ao associado ampliar seus conhecimentos.

Para saber mais sobre os benefícios para os aposentados, acesse http://goo.gl/S7q6cC

Bradesco para aposentados: aposentados contam com um *site* exclusivo para 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. 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.

Para seguros (Bradesco Vida e Previdência):

- **Vida Segura Empresarial:** destinado a pequenas e médias empresas
- **Primeira Proteção, Microsseguro Proteção em Dobro e Microsseguro Proteção Premiável:** populares, direcionados a pessoas físicas das classes C, D e E
- **ABS Sênior:** indicado para a terceira idade, permitindo a contratação de pessoas até 80 anos
- **Prev Jovem e De Pai para Filho:** planos de previdência com valores de contribuição reduzidos

G4-DMA

Rotulagem/Antigo FS16

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A Organização promove ações de educação financeira para funcionários, clientes e não clientes, buscando contribuir com seu bem-estar financeiro e auxiliar na superação de situações de endividamento por meio do uso racional do dinheiro e do crédito responsável, do incentivo à poupança e da realização de investimentos adequados ao seu perfil e às suas necessidades.

Ao longo de 2015, foram realizados 313 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 5.900 pessoas assistiram às aulas, ministradas pela equipe comercial Bradesco Expresso. Em diversas apresentações, foram distribuídas cartilhas com orientações sobre o tema. Desde o início do projeto, em 2010, foram registradas mais de 32.500 participações nas palestras. Para 2016, o objetivo é realizar mais 300 encontros.

No mesmo sentido, o Bradesco mantém o blog Saber para Crescer, 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 25 temas abordados mensalmente entre as categorias e na página no Facebook, que reúne mais de 410 mil fãs.

Veja a seguir as metas e objetivos:

METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Estruturar um plano de atendimento, a fim de ofertar atendimento personalizado aos clientes com deficiência, tendo por meta resultados quantitativos e qualitativos, que colaborem com o desenvolvimento da Acessibilidade na Organização.

Também na Fundação Bradesco, a educação financeira permeia os Ensinos Fundamental e Médio no componente curricular Matemática. A partir de situações-problema, os alunos são convidados a refletir sobre o gerenciamento das despesas de uma residência, com noções sobre descontos, economia e poupança, preparando-se para um planejamento financeiro futuro a partir de situações reais. O tema também é desenvolvido em forma de projeto, com uma proposta de estudo do meio. Os alunos da Fundação Bradesco ainda realizam, por exemplo, visitas a supermercados e mercados de sua região e participam de atividades de reflexão sobre o consumo e a economia.

G4-DMA

Treinamento e Educação

OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E DESENVOLVIMENTO PARA FUNCIONÁRIOS G4-LA10

O Bradesco prioriza o sistema de carreira interna, contratando pessoas, preferencialmente, para os cargos iniciais, e desenvolvendo-as para assumir posições superiores. Pautado nessa filosofia, propicia o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários, oferecendo oportunidades igualitárias de crescimento, de acordo com o perfil e o desempenho individual. O investimento em ações de educação direcionadas aos funcionários é relevante e evidencia a importância conferida à qualificação como um diferencial para o sucesso.

A garantia de oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional, em que os funcionários enxergam a possibilidade de ocupar todos os postos, estimula todo o quadro e fomenta a criatividade, a inovação e a busca incessante de conhecimentos e atualização.

Outro diferencial da Instituição são as oportunidades de ascensão e capacitação proporcionadas pela visão integrada resultante da estratégia de atuação da Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad). Em 2015, o Bradesco atingiu a meta de 100% de avaliação de desempenho dos funcionários – ação que, assim como o Mapa de Competências, subsidia o modelo de capacitação, treinamento e formação de lideranças. A ideia é que cada profissional saiba em detalhes os itens vitais para o seu desenvolvimento, como está posicionado e como é percebido por suas lideranças. **G4-LA11**

É usada a ferramenta Mapa de Competências para identificar as necessidades de desenvolvimento dos funcionários e o direcionamento do caminho profissional que cada um deve seguir na Organização, tornando possível o aprimoramento de aspectos e potencialidades individuais, em uma abordagem integrada.

A UniBrad é constituída por nove escolas, focadas nas estratégias corporativas vinculadas às competências requeridas pela Alta Administração do Bradesco. Em atendimento à crescente demanda por inovações e produtos tecnológicos, a universidade passou a ter mais uma frente de capacitação: a Escola Digital. Ela contempla uma nova necessidade da Organização, a de desenvolver soluções de aprendizagem em canais digitais, de forma que os funcionários estejam cada vez mais preparados para as transformações e tendências do mundo digital, incluindo a migração dos clientes para esses canais.

ESCOLAS DA UNIBRAD

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

G4-DMA

Rotulagem/
Antigo FS16

Merece destaque a Semana Nacional de Educação Financeira, realizada de 9 a 15 de março. Nesse período, a Organização Bradesco ofereceu aos seus mais diversos públicos (internos e externos) várias ações, entre elas: palestras presenciais, treinamentos a distância, promoção do canal Viva Bem (orientação financeira) e do Portal de Educação Financeira, videotreinamentos, consultoria com profissionais especializados CFP (*Certified Financial Planner*) e promoção da Biblioteca Digital. Nessas soluções de aprendizagem, registramos mais de 9.900 acessos e participações.

Em 2015, a Organização investiu mais de R$ 145 milhões em educação corporativa. Pautado pela filosofia de carreira interna, o Bradesco, por meio da UniBrad, promove e estimula o desenvolvimento profissional e pessoal de todos os seus funcionários, favorecendo a aprendizagem contínua, a disseminação do conhecimento e o encarreiramento.

A educação corporativa baseia-se nas estratégias organizacionais de eficiência, crescimento e resultados sustentáveis. Devido à capilaridade da Organização, a estrutura de capacitação e desenvolvimento está espa-

lhada por todas as regiões do País. Em 2015, registramos mais de 900 mil participações nos diversos eventos presenciais e a distância oferecidos aos funcionários, em todos os níveis. A UniBrad também oferece cursos direcionados ao aprimoramento pessoal e profissional para clientes e não clientes, todos ministrados livre e gratuitamente.

Para apoiar funcionários que são demitidos sem justa causa, oferece também dois programas: um de reciclagem, para os que pretendem continuar trabalhando, e outro de verbas rescisórias – ambos previstos em acordo de convenção coletiva, que atende 100% do quadro de funcionários. Em caso de requalificação profissional, a iniciativa é destinada a funcionários demitidos sem justa causa, no valor de até R$ 1.349,79. Esse recurso pode ser utilizado em cursos de idiomas, computação e concurso público, entre outros. **G4-LA10**

Veja mais em
http://goo.gl/WnlgNq

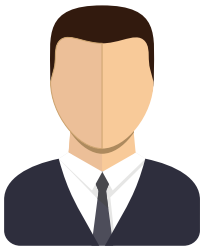
Para apoiar funcionários em fase de pré-aposentadoria, eles têm acesso aos programas educacionais na modalidade a distância, realizados por meio de autoinscrição. **G4-LA10**

O MAPA DE COMPETÊNCIAS APONTA AS NECESSIDADES DE DESENVOLVIMENTO

Na mesma linha, atua a Universidade do Conhecimento do Seguro (UniverSeg), da Bradesco Seguros, que se baseia na experiência da Organização Bradesco na área de treinamentos para capacitar funcionários e corretores nas áreas comercial, técnica e comportamental. Em 2015, as 674 soluções presenciais e 348 *on-line* promovidas contaram com 159.040 mil participações, atendendo às áreas de Produtos, Liderança, Gestão e Visão Sistêmica nos segmentos Auto, Saúde/Dental, Ramos Elementares, Previdência, Vida e Capitalização. Além do portal UniverSeg, todos os corretores contam com o apoio do Portal 100% Corretor, idealizado para organizar os negócios, programar o recebimento de extratos e consultas, resgatar histórico de apólices, consultar seguros e cadastrar produtores.

Já a área de Canais Digitais, em conjunto com a de Recursos Humanos, promove treinamento e capacitação próprios – assim como seleção – para um contingente superior a 2,7 mil funcionários, dos quais 1/3 são promovidos no próprio setor ou se transformam em especialistas financeiros e agentes de convergência digital e apoiam programas, produtos e serviços da Organização no contexto tecnológico. São os chamados coordenadores da mobilidade, treinados digitalmente, que visitam as agências do Banco, oferecem suporte e promovem as atualizações de inovação e tecnologia disponíveis. No interior das agências foi criada a função de agente da mobilidade, que tem por missão disseminar produtos, serviços e soluções tecnológicas para clientes e colaboradores.

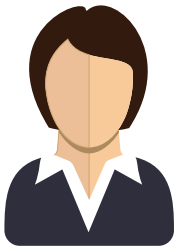
Mapeamento de competências G4-10



39.147
2015

42.437
2014

42.185
2013



39.913
2015

41.844
2014

40.220
2013

TOTAL

79.060
2015

84.281
2014

82.405
2013

Cursos disponíveis – links relacionados

On-line
wwws.universeg.com.br/universeg/cursosp.asp?link=2

Apresentações
wwws.universeg.com.br/universeg/palestra1.asp

Presenciais
wwws.universeg.com.br/universeg/cursosp.asp?link=3

Eventos
wwws.universeg.com.br/universeg/eventos.asp

GOVERNANÇA CORPORATIVA

O BRADESCO ESTÁ SINTONIZADO ÀS MELHORES PRÁTICAS DO MERCADO, PAUTADAS POR TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI G CO

O Bradesco vem aperfeiçoando, a cada dia, seu sistema de gestão, com o objetivo de estar sempre em linha com as mais eficientes e melhores práticas de governança corporativa, agindo com transparência e respeito para com seus acionistas e demais partes interessadas, levando a efeito a prestação de contas e a responsabilidade corporativa.

A busca pelas melhores práticas pode ser demonstrada por meio da adesão do Bradesco, em 2001, ao Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA e por sua associação, em 2003, ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC). Em junho de 2011, a Organização aderiu voluntariamente ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca).

Nessa busca por constante aprimoramento, os investidores e analistas são ouvidos trimestralmente através de estudos de percepção por empresas especializadas e independentes.

Primeira empresa do setor financeiro a distribuir dividendos mensalmente, desde 1970 o Bradesco assegura, por meio de seu Estatuto Social, a prática de remuneração aos acionistas que garante, a cada exercício, 30% do respectivo lucro líquido ajustado, conforme o artigo 27 do Estatuto Social, cujo patamar supera o percentual mínimo de 25% exigido em lei.

PRESENÇA NO MERCADO DE CAPITAIS

O Bradesco tem suas ações listadas em diversos índices do Ibovespa:

- Índice Carbono Eficiente (ICO2)
- Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE)
- Índice de Ações com *Tag Along* Diferenciado (Itag)
- Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGC)
- Índices Brasil – IbrX e IbrX50 (ações mais negociadas)
- Índice *Mig-Large Cap* (MLCX)
- Índice Financeiro (IFNC)
- Índice MSCI Brasil

No exterior, integra:

- *Dow Jones Sustainability Index* (Bolsa de Nova Iorque)
- *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index* (Bolsa de Nova Iorque)
- FTSE Latibex Brasil (Bolsa de Madri)

Leia mais sobre ações, volumes negociados, desempenho e valorização no Relatório de Análise Econômico-Financeira em www.bradesco.com.br/ri > Relatórios e Planilhas > Informações Financeiras

Leia mais sobre avaliação para fins de remuneração no Formulário de Referência (FR), em www.bradesco.com.br/ri > Relatórios e Planilhas > Relatórios CVM

Leia mais sobre Relações com Investidores no Relatório de Análise Econômico-Financeira e no *site* www.bradesco.com.br/ri > Relatórios e Planilhas > Informações Financeiras

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA G4-34

Os processos formais de tomada de decisão no Bradesco são construídos tendo como referência a transparência e o respeito no relacionamento com acionistas, funcionários, colaboradores e demais públicos de interesse. Com uma cultura organizacional estruturada, há mecanismos de gestão alinhados às melhores práticas de governança corporativa, garantindo processos efetivos e independentes de gestão de riscos, de controles internos e de auditoria interna. O Conselho de Administração é composto de oito membros, sendo sua maioria ex-executivos formados dentro da própria Organização, o que propicia um planejamento estratégico alinhado à missão do Banco. Em conformidade com boas práticas de governança, não há acúmulo dos cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente.

A estrutura administrativa do Bradesco é composta pelo Conselho de Administração e pela Diretoria-Executiva. O Conselho é constituído por oito membros, dos quais sete são externos, incluindo seu presidente (Lázaro de Mello Brandão), e um interno (o diretor-presidente Luiz Carlos Trabuco Cappi), sendo permitida a reeleição. A Diretoria Estatutária é composta, atualmente, de 83 membros, formados, em sua maioria, na própria Instituição. São executivos de carreira e também oriundos de aquisições que espelham a cultura do Bradesco, em que todas as decisões estratégicas são tomadas na forma de colegiados.

O BANCO CONTEMPLA TRANSPARÊNCIA E RESPEITO NOS RELACIONAMENTOS E ADOTA AS MELHORES PRÁTICAS DE GOVERNANÇA CORPORATIVA

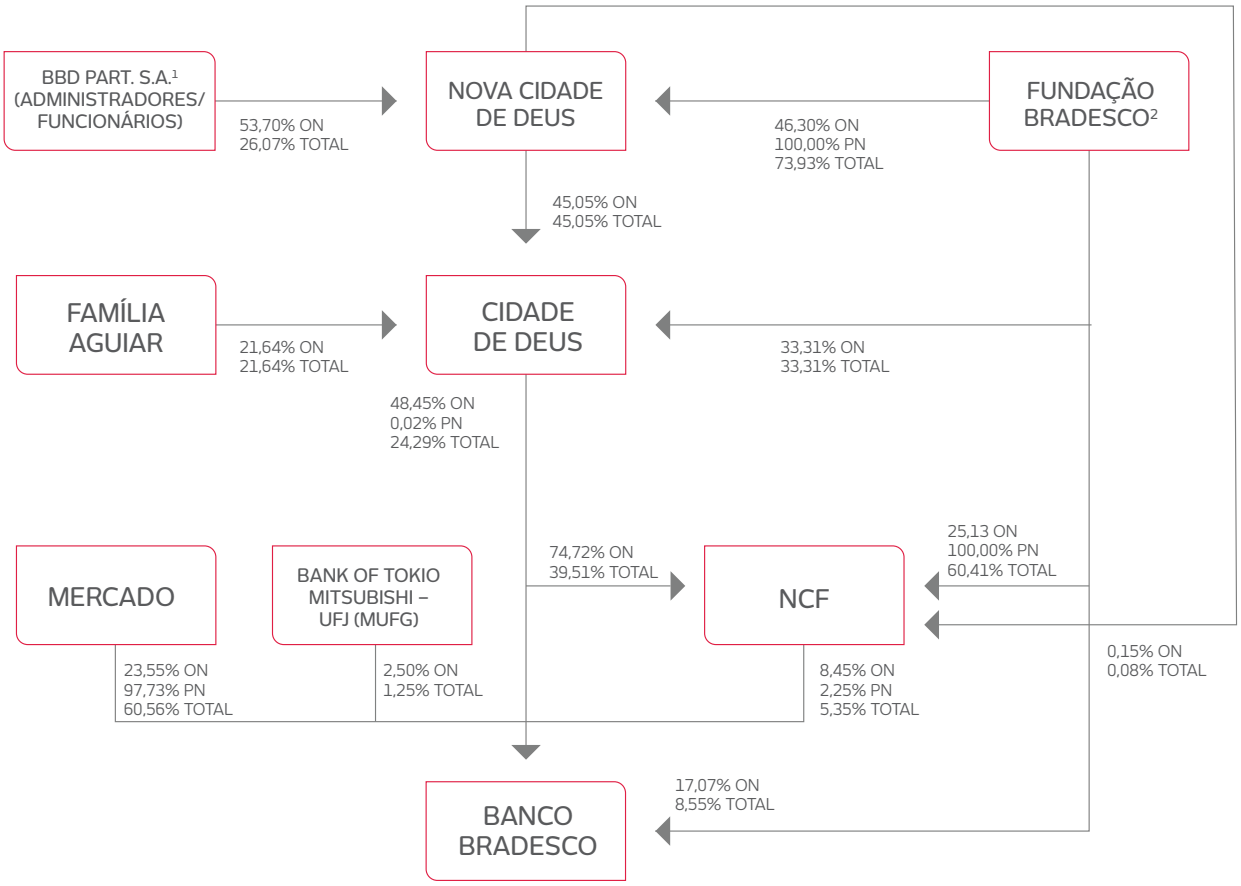
Para assessorar suas atividades, seis comitês reportam-se ao Conselho de Administração, sendo dois estatutários (Auditoria e Remuneração) e quatro não estatutários (Conduta Ética; Controles Internos e *Compliance*; Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital; e Sustentabilidade). Diversos outros comitês executivos reportam-se à Diretoria-Executiva.

Além do Comitê de Auditoria, a Organização conta com Conselho Fiscal permanente, eleito pelos acionistas, e com Auditoria Interna, subordinada ao Conselho de Administração, como principais órgãos de fiscalização de sua estrutura administrativa/operacional.

O Comitê de Governança Corporativa é um órgão de assessoria da Diretoria-Executiva, cujas atribuições estão relacionadas ao cumprimento das instruções estabelecidas pelo Conselho de Administração na Política de Governança Corporativa do Bradesco. O documento tem como uma de suas diretrizes básicas o respeito aos direitos dos acionistas, investidores, clientes, funcionários e demais *stakeholders*, com tratamento justo e igualitário, não permitindo, sob qualquer hipótese, atitudes discriminatórias.

Veja mais informações a respeito da governança corporativa, assim como a composição de todos os órgãos internos e os currículos de seus integrantes no *site* do Bradesco (www.bradesco.com.br) , no link Relacionamento com Investidores

G4-34



1. Empresa cujo controle acionário é exercido pelos membros do Conselho de Administração, Diretores Estatutários e alguns superintendentes executivos do Banco Bradesco.
2. A Administração do Bradesco (Diretoria e Conselho de Administração) compõe a mesa regedora da Fundação Bradesco, órgão deliberativo máximo da entidade.

Nota: Data-base: dezembro de 2015. Inclui 3.669.932 ações ON e 15.583.262 ações PN na tesouraria.

Membros	Conselho de Administração
1	Presidente
1	Vice-Presidente
6	Membros

Membros	Diretoria
1	Diretor-Presidente
6	Diretores Vice-Presidentes
8	Diretores Gerentes
5	Diretores Adjuntos
41	Diretores Departamentais
6	Diretores
16	Diretores Regionais

PREVENÇÃO DE ATOS ILÍCITOS

O Bradesco conduz seus negócios e relacionamentos com base na ética e transparência, conceitos que permeiam sua cultura organizacional, cujos valores e princípios estão ratificados no Código de Conduta Ética e nos Códigos de Conduta Ética Setoriais: Administração Contábil e Financeira; Compras; Mercado Financeiro e de Capitais; Auditores e Inspetores Internos; e do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários S.A.

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

O programa é alicerçado em políticas, normas, procedimentos e sistemas específicos, que estabelecem orientações para prevenir e detectar o uso da estrutura da Organização e/ou seus produtos e serviços para fins de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

A iniciativa é apoiada pelo Comitê Executivo de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo, ao qual compete avaliar os trabalhos quanto à sua efetividade e necessidade de alinhar procedimentos 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 áreas da Organização, que avalia a necessidade de reporte aos órgãos reguladores.

G4-DMA

Combate à corrupção

PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

A prevenção e o combate à corrupção e ao suborno são feitos de forma contínua e permanente, ratificando o compromisso da Organização de atuar de forma ética nos negócios e relacionamentos.

O Programa de Prevenção e Combate à Corrupção é amparado pelo Código de Conduta Ética, pela Política Corporativa Anticorrupção e pelo Comitê de Conduta Ética, todos aprovados pelo Conselho de Administração.

Também está instituída a Norma Corporativa Anticorrupção, com regras e procedimentos direcionados à concessão de presentes, brindes, patrocínios e doações e à contratação e à gestão dos parceiros de negócios. Ela visa prevenir e combater a corrupção e o suborno, em conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes no Brasil e nos países onde o Bradesco mantém unidades de negócios.

Já em relação ao risco de corrupção, em 2015 o Banco avaliou 22 do total de 55 dependências/departamentos que têm interação com o governo ou órgãos governamentais, ou seja, 40%. **G4-SO3**

FATCA – LEGISLAÇÃO NORTE-AMERICANA (*FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT*)

O Bradesco adotou as ações necessárias para atender à FATCA e, desde maio de 2014, está cadastrado como aderente no *site* da Receita Federal Americana (*US Internal Revenue Service* – IRS), assim como suas sociedades controladas no Brasil e no Exterior.

Os processos envolvendo clientes (*onboarding*, diligência e reporte) foram aplicados e estão sendo atendidos de acordo com as normas dos órgãos reguladores dos países onde são mantidas unidades de negócio.

A CULTURA ORGANIZACIONAL PRIMA PELA ÉTICA E PELO COMBATE A ATOS ILÍCITOS NA CONDUÇÃO DOS NEGÓCIOS

TREINAMENTOS G4-SO4

Em 2015, foram realizados treinamentos com foco nas políticas, nas normas e nos procedimentos de prevenção a atos ilícitos, combinando palestras e cursos presenciais destinados ao Conselho de Administração, à Diretoria-Executiva e aos departamentos com maior exposição a risco, sendo os demais departamentos sensibilizados a realizar o treinamento.

O treinamento dos funcionários é composto de programas em diversos formatos, como cartilhas, vídeos, cursos presenciais e a distância, além de palestras presenciais específicas para áreas nas quais são requeridas.

Para 2016, está prevista a continuidade e o reforço de treinamento aos administradores e funcionários.

	FUNCIONÁRIOS COMUNICADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS ÉTICOS E DE ANTICORRUPÇÃO EM 2015	FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM ÉTICA E NO COMBATE À CORRUPÇÃO EM 2015	% DOS FUNCIONÁRIOS TREINADOS EM ÉTICA E NO COMBATE À CORRUPÇÃO EM 2015
Diretoria + Conselho	132	45	34
Superintendência	153	16	10
Gerência	10.115	1.680	17
Supervisão/Administrativo	55.591	8.504	15
Operacional	25.973	8.206	32
Aprendizes	1.029	399	39
Estagiários	1.365	752	55

CANAIS DE DENÚNCIAS

Os canais de denúncias corporativos, disponíveis no *site* de Relações com Investidores (www.bradesco.com.br/ri > Governança Corporativa), também são utilizados para acolher denúncias de prática de atos ilícitos das diversas partes interessadas.

GOVERNANÇA DE SUSTENTABILIDADE G4-34

A estratégia de sustentabilidade e seus desdobramentos são acompanhados diretamente pelo Conselho de Administração, por meio do Comitê de Sustentabilidade. Coordenado pelo diretor-executivo gerente e diretor de Relações com Investidores, esse comitê é composto dos diretores vice-presidentes e dois conselheiros e se reúne no mínimo trimestralmente. Os temas relacionados à sustentabilidade estão transversalmente ligados a outros colegiados, como o Comitê de Conduta Ética e os Comitês Executivos de Crédito e de Eficiência. As pautas sobre o assunto também estão inseridas no planejamento estratégico de todas as diretorias.

Em 2015, a estrutura de governança do tema foi fortalecida com a criação de uma Comissão de Sustentabilidade, composta de 11 departamentos e subordinada ao Comitê de Sustentabilidade, com o intuito de assessorar o Comitê e contribuir para a geração de valor na Organização.

CONTROLES INTERNOS

G4-DMA

Auditoria/
Antigo FS9

A efetividade dos controles internos da Organização é sustentada por profissionais capacitados, processos bem definidos e implementados e tecnologia compatível com as necessidades dos negócios.

Os controles contribuem para garantir que os objetivos da Organização sejam atingidos com razoável segurança quanto à condução adequada dos negócios e ao alcance dos objetivos estabelecidos, em conformidade com leis e regulamentações externas, políticas, normas e procedimentos internos, códigos de conduta e códigos de autorregulação aplicáveis. Atuam

Para mais informações, acesse http://goo.gl/4d5qk8 e http://goo.gl/ZePnEA

como segunda linha de defesa, realizando testes de aderência sobre os controles, visando apurar o seu nível nos processos. Diante da complexidade de seus produtos, serviços, atividades e processos, a Organização necessita de estrutura de controles internos que, além de eficiente, seja suficientemente flexível, para adaptar-se rapidamente às mudanças nos ambientes operacionais e de negócios.

Nesse sentido, a Política de Controles Internos e *Compliance* nº 01.024 da Organização tem como uma das diretrizes assegurar a existência de atribuição de responsabilidade e de delegação de autoridade, observada a estrutura hierárquica, garantindo a apropriada segregação de funções, de modo que elimine atribuições de responsabilidades conflitantes, assim como reduza e monitore potenciais conflitos de interesses existentes nas áreas.

A avaliação de riscos é feita pelo Sistema de Controles Internos, um processo estruturado que abrange o Conselho de Administração, os comitês que o assessoram, as diretorias executivas e departamentais, os titulares e gestores de dependências e todos os demais funcionários. Como instrumento para avaliar o grau de conhecimento, são disponibilizadas assertivas a funcionários aleatoriamente selecionados, além de palestras e eventos sobre o assunto, bem como cartilhas e outros materiais de comunicação.

A ESTRUTURA DE CONTROLES INTERNOS É COMPOSTA DE PROFISSIONAIS QUALIFICADOS E CONTROLES EFETIVOS

Seguindo a metodologia proposta pelos Princípios do Equador, o Banco conta com auditorias independentes de consultores especializados. Na eventual constatação de não conformidade, de acordo com a Norma de Controles Internos, deve ser estabelecido plano de ação para a mitigação do risco. Em relação ao risco socioambiental, foram feitas algumas recomendações de melhoria e estabelecidos planos de ação, acompanhados periodicamente por fóruns específicos. Quanto a sistemas de auditoria para as políticas de avaliação de riscos socioambientais, em 2015 também foram implementados dois inventários para operações de crédito que buscam contribuir para a avaliação de riscos relacionados ao tema.

A metodologia de controles internos aplicada no Bradesco está alinhada ainda às diretrizes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO), versão 2013, com o propósito de fornecer um modelo para controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e fraudes e, assim, aprimorar o desempenho e a supervisão organizacional. A existência, execução e efetividade dos controles que asseguram níveis aceitáveis de riscos nos processos da Organização são certificadas pela área responsável, sendo os resultados reportados aos Comitês de Auditoria e de Controles Internos e *Compliance*, bem como ao Conselho de Administração. Em 2015, foi estabelecida uma Norma de Divulgação de Informações ao Mercado, visando controlar e catalogar as divulgações de informações ao público externo, como relatórios periódicos, demonstrativos de resultado e outros contábeis, incluindo os relatórios anuais e trimestrais, *offerings* e fatos relevantes.

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

O Bradesco utiliza modelos internos para gerir riscos e capital, desenvolvidos a partir de teorias estatísticas, econômicas, financeiras, matemáticas e do conhecimento de especialistas, que apoiam e facilitam a estruturação de assuntos críticos e propiciam padronização e agilidade das decisões.

No Workshop Brasil, que acontece anualmente, além de ser discutida a estratégia do Banco com os gerentes, são tratados temas como combate a atos ilícitos.

Para identificar, mitigar e controlar os riscos inerentes aos modelos internos, representados por potenciais consequências adversas oriundas de decisões baseadas em parâmetros incorretos ou obsoletos, há o processo de validação independente, cujo principal objetivo é verificar se os modelos funcionam conforme os objetivos previstos e se seus resultados estão adequados. Essa validação ocorre mediante aplicação de um rigoroso programa de provas, que aborda aspectos de adequação dos processos, governança e construção dos modelos e suas premissas, sendo os resultados reportados aos gestores, à Auditoria Interna e aos Comitês de Controles Internos e *Compliance* e de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital.

G4-DMA

Privacidade

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A segurança da informação na Organização é constituída por um conjunto de controles, representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de tecnologia da informação. O objetivo é atender aos princípios de proteção das informações relativos a confidencialidade, disponibilidade e integridade. 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.

BRADESCO SEGUROS – *COMPLIANCE*

METAS E OBJETIVOS PARA 2016

Em 19 de outubro de 2015, o Grupo Bradesco Seguros formalizou a revisão do Código de Conduta Ética Setorial, tendo sido a primeira versão formalizada em 2009. Essa versão apresenta mais claramente aspectos destinados ao atendimento da Lei nº 12.846/13. Para 2016, o Grupo investirá em ações de divulgação e treinamento dos funcionários e colaboradores com base nos preceitos e nas diretrizes presentes nessa nova versão, em especial os itens relativos a prevenção e combate a lavagem de dinheiro, corrupção e fraude.

GESTÃO DE RISCOS

A ORGANIZAÇÃO MANTÉM POLÍTICAS DE CONTROLE ALINHADAS AOS SEUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E PROCURA VALORIZAR AMBIENTES DE DECISÕES COLEGIADAS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI G CO

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. As políticas relacionadas ao tema estão alinhadas aos objetivos estratégicos da Organização, às melhores práticas nacionais e internacionais e às leis e aos regulamentos dos órgãos supervisores, sendo revisadas no mínimo anualmente pelo Conselho de Administração e disponibilizadas a todos os funcionários e empresas ligadas por meio da intranet corporativa.

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, que compreendem tipos de riscos como de crédito, mercado e liquidez, operacional e socioambiental, Basileia, assim como o do Grupo Bradesco Seguros e da BSP Empreendimentos Imobiliários.

Essa estrutura contempla ainda o Comitê Executivo de Produtos e Serviços e os Comitês Executivos das áreas de negócios, que, entre suas atribuições, sugerem os limites de exposição a seus respectivos riscos e elaboram planos de mitigação a serem submetidos ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital e ao Conselho de Administração.

Na área de Risco de Crédito, a Organização executou, no decorrer do ano de 2015, um trabalho focado na eficiência da necessidade de capital, dedicado ao aprimoramento dos processos e controles, propiciando a otimização da apuração do cálculo de capital. Para o Bradesco, a constante melhoria e qualificação dos processos tornam-se fundamentais para a ponderação e mitigação de riscos, permitindo melhores formas de avaliação da necessidade de capital, geração de valor para as operações e monitoramento da inadimplência diante de um contexto desafiador.

A Organização conta com uma ferramenta de controle de crédito organizacional para todos os seus segmentos de atuação. Ela identifica e monitora clientes adimplentes e inadimplentes e possibilita a oferta de soluções que mitiguem as necessidades deles em casos de inadimplência. A solução atua, assim, como uma primeira linha de defesa para a gestão do risco e a qualidade do modelo de crédito empreendido.

Preventivamente, o Departamento de Controle Integrado de Riscos (DCIR) também monitora as safras de crédito e reporta suas avaliações e a evolução mensal do crédito ao Conselho de Administração, que divulga quadros de melhoria e ações necessárias para toda a Corporação.

Veja mais em
http://goo.gl/rXYwHq

ESTRUTURA DO DEPARTAMENTO DE CRÉDITO

INDEPENDÊNCIA

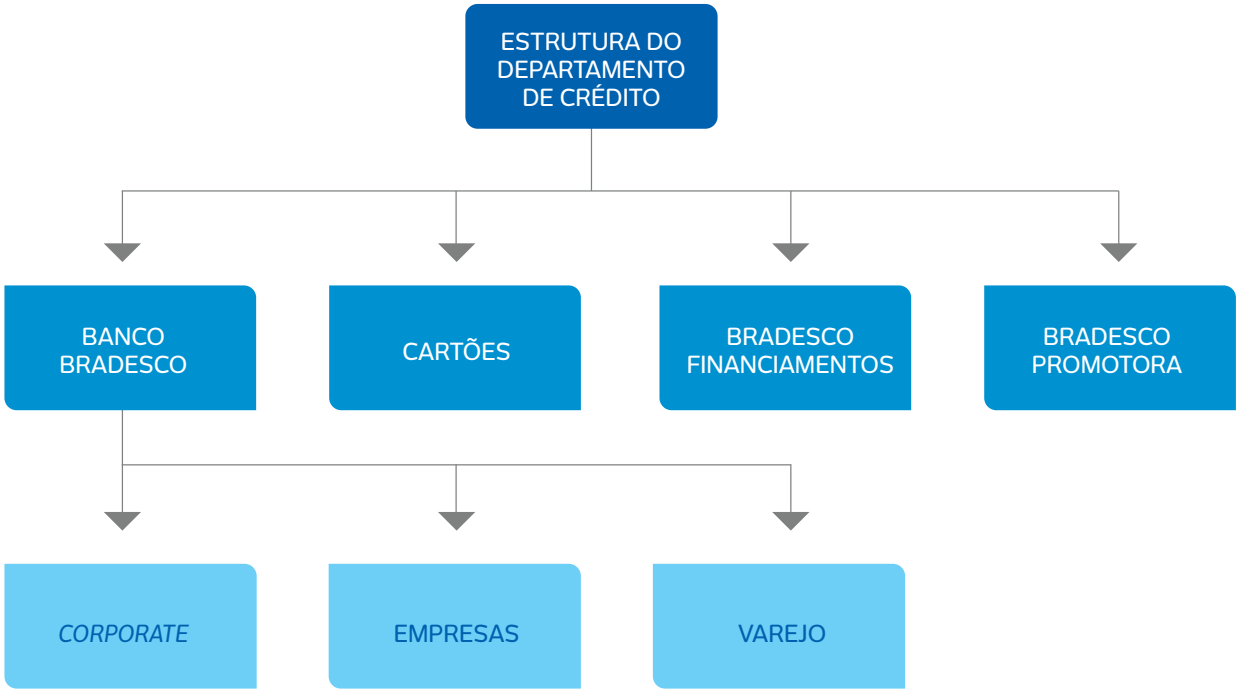
O Crédito está **segregado** da estrutura comercial e possui **independência** na **proposição** das políticas e na **tomada de decisão**.

CENTRALIZAÇÃO

O departamento de Crédito tem **equipes especializadas** em diferentes negócios na organização, mas com uma **administração única e centralizada** na sede, proporcionando **objetivos alinhados** e **sinergias**.

SINERGIA DO CONHECIMENTO

As **experiências**, o **aprendizado** e os avanços obtidos são **transmitidos** para todas as linhas de **negócio**, refletindo em **ganhos de eficiência** no **desempenho de Crédito**.



O Bradesco desenvolve todas as soluções tecnológicas aplicadas em suas operações, seus serviços e seus produtos. Uma delas é a análise automática de crédito que envolve 97,7% das mais de 200 mil propostas recebidas diariamente. Constantemente aperfeiçoadas, as ferramentas contam com *inputs* internos, como a análise do comportamento dos clientes, e *inputs* externos, a exemplo de dados micro e macroeconômicos, setoriais e bases de dados de negativação (como a Serasa Experian). As propostas de crédito que não são analisadas automaticamente são processadas por analistas que também utilizam informações internas e externas para a validação ou não do contrato. O modelo tem contribuído para a manutenção dos indicadores de inadimplência da Organização com baixa amplitude de variação ao longo dos últimos cinco anos e também para a gestão de riscos socioambientais.

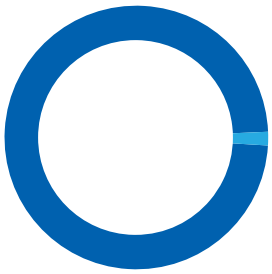
Por meio de novos modelos de classificação de riscos e garantias, a Organização tem ampliado a qualidade da oferta de crédito e melhora na análise do perfil de seus clientes pessoas física e jurídica. A adoção de critérios mais eficazes de segurança permite manter o equilíbrio entre a ampliação da oferta de crédito e a redução da inadimplência. Nesse contexto, dois programas se destacam: o Programa de Cobrança de Vencidos (PCV) e o Programa de Recuperação de Crédito (PRC), que tornam mais rigorosos os processos de concessão e mais eficiente a cobrança diária de valores vencidos.

Saiba mais a respeito no capítulo **Desempenho Econômico-Financeiro.**

PRODUTIVIDADE DO CRÉDITO

VOLUME DE PROPOSTAS DE CRÉDITO

ATÉ 200 MIL PROPOSTAS/DIA

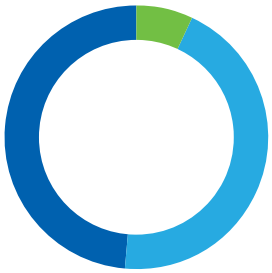


2,3% Análise julgamental

97,7% Decisão baseada em modelos estatísticos

VOLUME DO ATIVO

BASE DEZ./2015 – R$ 367 BILHÕES



7,1% Alto varejo

44,4% Grandes e médias empresas

48,5% Varejo

Médias empresas migrando gradativamente para decisão por modelagem estatística.

Mapa de riscos

Dentre os principais tipos de riscos, destacam-se:

Crédito	Operacional
Crédito de contraparte	Estratégia
Concentração	Legal ou de *compliance*
Mercado	Imprevisibilidade legal (risco regulatório)
Liquidez	Reputação
Subscrição	Socioambiental

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 impactos. Em 2015, a Organização promoveu as seguintes inovações:

Risco de Crédito

- Inclusão da Bradescard México no processo de cálculo do provisionamento integrado e detalhamento dos segmentos de negócios para uso da central de risco. O trabalho incluiu avaliações e análises de melhoria da qualidade e gestão nos segmentos atendidos e também prospecção e novas oportunidades de negócios.
- **Em 2015, foi promovida a revisão de escopo do risco socioambiental, de forma que toda empresa que tenha algum fator restritivo pré-existente, como trabalho análogo ao escravo ou áreas embargadas, e cuja operação seja superior a R$ 5 milhões, deve ser analisada obrigatoriamente por uma equipe especializada.**

Risco de Mercado

- Centralização de processos e instrumentos de apreçamento para o cálculo da marcação a mercado, antes feito pelo *back office* e SPSS, no Departamento Integrado de Controle de Riscos (DCIR), que também coordena a Comissão de Marcação a Mercado.
- Adequação de ajustes prudenciais à nova regulamentação, que torna o processo de determinação de preço de um ativo ainda mais robusto para o cálculo de marcação a mercado.
- Definição de governança, limites e comitês do *Seed Money* – processo pelo qual o gestor inicializa um determinado patrimônio líquido de um fundo para torná-lo atrativo ao investidor. O *Seed Money* será operacionalizado pela BRAM *Asset Management*.

Risco de Liquidez

- Adoção de novo índice de liquidez em cenários de estresse baseado no Índice de Cobertura de Liquidez (LCR, na sigla em inglês), que responde se a Organização tem disponíveis

ativos altamente líquidos para fazer frente a um cenário de estresse. O índice começará a ser divulgado em abril de 2016, mas já está operando desde outubro de 2015 e sendo reportado ao órgão regulador.

Plano de Continuidade de Negócios

- Foi estabelecida uma série de procedimentos para o Plano de Continuidade de Negócios com terceiros, em que é possível identificar se a prestação de serviços é ou não relevante. Ao se enquadrar no critério de relevância, a dependência tem de adotar procedimentos e controles determinados, como informações atualizadas relativas a mudanças de processos críticos.

Risco Integrado

- Constituída em abril de 2015 a Comissão de Acompanhamento de Indicadores de Riscos, cuja finalidade é atuar de forma preventiva no monitoramento de situações de crises, por meio de adoção de indicadores quantitativos e qualitativos.

Risco Socioambiental

- Formalização do tema risco socioambiental na estrutura de Governança de Riscos da Organização, bem como a deliberação do Normativo de Risco Socioambiental.

Veja mais em
http://goo.gl/yzhUi7

Bradesco

PAPEL
PLÁSTICO
VIDRO

MUDANÇAS CLIMÁTICAS G4-EC2

As mudanças climáticas representam um grande desafio nos curto e longo prazos, conferindo riscos e proporcionando oportunidades para os negócios da Organização e dos clientes. Embora não haja análise financeira que mensure o potencial de gerar mudança nas perdas ou receitas da Organização de forma abrangente, ela reconhece os potenciais impactos, sejam eles diretos – relacionados às operações e instalações –, ou indiretos, decorrentes do efeito nos diversos segmentos da economia real, e sua interferência especialmente em crédito, investimento e seguros.

Nesse sentido, a Organização mantém:

- Nas operações: avaliação das oportunidades de melhorias na ecoeficiência, posicionando-se para ações de redução das emissões e para se antecipar na avaliação e gestão dos riscos.
- Nos negócios: 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.
- Risco Operacional: para evitar danos às instalações por eventos climáticos, a maior ação de precaução é a manutenção predial preventiva, revisada anualmente, e a adoção de aspectos de proteção. A mensuração e o controle do risco operacional são realizados de maneira centralizada e independente e geridos em níveis local, regional e global. Os Planos de Continuidade de Negócios (PCN) para as unidades de negócios e o Plano de Recuperação de Desastres (PRD) para a área de Tecnologia da Informação (TI) têm por objetivo mitigar a exposição a esses riscos, especialmente nas áreas consideradas críticas em termos de prestação de serviços aos clientes. O PCN é acionado nos casos em que os funcionários não conseguirem acessar o local de trabalho. Estão previstos o uso de locais alternativos e o uso do *Site* de Continuidade de Negócios Corporativo (SCNC), em Alphaville (SP). O Centro de Tecnologia da Informação (CTI) é dotado de infraestrutura duplicada para fornecimento de energia elétrica, ar-condicionado e *nobreak*/geradores, além de um ambiente de contingência próprio localizado em outra cidade, distante 16 km da matriz.
- Risco Socioambiental: no processo de tomada de decisão para a concessão de crédito nos financiamentos para grandes projetos são respeitadas as diretrizes dos Princípios do Equador, além de serem realizados avaliação e monitoramento de projetos que apresentem riscos significativos e não se enquadrem nesse compromisso. Com a adoção da versão 2012 dos Padrões de Desempenho do International Finance Corporation (IFC) pelos Princípios do Equador e com a expectativa de emitir mais do que 25 mil toneladas de carbono por ano, são exigidos dos projetos financiados sob suas diretrizes que contabilizem suas emissões e estudem alternativas financeiramente viáveis de reduzi-las ou compensá-las.

Carteira de projetos em monitoramento em dezembro de 2015

PROJETOS	CATEGORIA DE RISCO	Quantidade de contratos	Valor financiado (R$ milhões)
Enquadrados em Princípios do Equador	A (alto)	12	3.994
	B (médio)	20	1.348
	C (baixo)	13	2.077
Não enquadrados em Princípios do Equador		142	7.319
Total		**187**	**14.737**

Carteira de projetos em monitoramento por setor X região em dezembro de 2015 G4-FS6

	NORTE		NORDESTE		SUDESTE		SUL		CENTRO-OESTE		TOTAL	
	Quantidade	Valor (R$ milhões)	Quantidade	Valor (R$ milhões)	Quantidade	Valor (R$ milhões)	Quantidade	Valor (R$ milhões)	Quantidade	Valor (R$ milhões)	Quantidade	Valor (R$ milhões)
Agronegócio					16	610			7	269	23	878
Energia	6	1.651	4	423	5	350	1	315	3	206	19	2.945
Imobiliário	2	122	18	592	75	5.092	8	406	4	153	107	6.366
Infraestrutura	1	20			8	2.450			1	250	10	2.720
Mineração			3	111							3	111
Óleo e Gás	1	80									1	80
Outros	3	317	3	318	15	697	3	341			24	1.673
Total	13	2.190	28	1.444	119	9.199	12	1.062	15	878	187	14.773

- Riscos Regulatórios: o Bradesco busca se antecipar a futuras regulamentações referentes à mitigação e à adaptação às mudanças climáticas participando permanentemente de fóruns de discussão e estudo do tema.
- Riscos de Subscrição: nos relatórios de inspeção utilizados pela Bradesco Auto RE para avaliar os riscos patrimoniais, são analisados aspectos como incidência de vendavais, quedas de granizo, danos decorrentes de chuvas e alagamentos, entre outros eventos direta ou indiretamente relacionados às mudanças climáticas.

NAS DECISÕES DE CRÉDITO RELACIONADAS A GRANDES PROJETOS SÃO CONSIDERADOS, ENTRE OUTROS CRITÉRIOS, OS PRINCÍPIOS DO EQUADOR

Algumas implicações financeiras nos aspectos diretos da operação já são observadas, por exemplo, em decorrência da escassez de água e o consequente impacto nos custos da energia. A matriz energética brasileira é proveniente, em sua maioria, de usinas hidrelétricas, mas, desde 2012, o País, além do aumento da demanda (3,5% em 2012, 3,4% em 2013 e 2,2% em 2014), também sofre com a falta de chuvas, influenciando de forma negativa a geração de energia. Somente no fim de 2015 e início de 2016 esse aspecto de chuvas melhorou substancialmente. Assim, no período de menos chuvas, o governo acionou as usinas térmicas, o que influenciou um aumento das tarifas de energia elétrica.

Em função de medidas adotadas pelo governo para estabilização do setor elétrico com reajustes tarifários da ordem de 55%, o Bradesco teve um aumento de 50% na tarifa se comparado a 2014. Sua despesa em 2015 com energia elétrica foi de R$ 292 milhões, retratando um aumento de despesas de aproximadamente R$ 100 milhões.

Mesmo com os aumentos de tarifas e a expansão da rede/acréscimo de equipamentos, com as iniciativas promovidas pelo Departamento de Patrimônio, foi possível reduzir esse consumo em 2,5% (comparado a 2014). Dentre as iniciativas vale destacar: disponibilização do Sistema Gestão de Energia Elétrica e Água (GEA – fer-

ramenta que possibilita o acompanhamento e a análise do consumo mensal de energia elétrica e água pelas dependências, permitindo aos usuários visualização gráfica dos gastos e das metas mensais por localidade), utilização de tecnologia LED, entre outras.

Além de campanhas de consumo consciente, como o Desperdício Zero da Rede de Agências e Programa de Gestão da Ecoeficiência, foi estruturada, em 2015, para sensibilização em 2016, a Campanha Racionalize (consumo consciente de água e energia), que envolve ações de comunicação e educação para toda a Organização. Essas medidas reduziram o impacto financeiro em 4% da projeção de elevação das tarifas.

Para 2016, o objetivo é reduzir mais 2,4% do consumo de energia, comparado a 2015. Em relação aos métodos utilizados para gerenciar os riscos e as oportunidades, desde 2008 o Bradesco realiza Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE) com base nas diretrizes do Programa Brasileiro *GHG Protocol* e da NBR-ISO 14064-1. A Organização estabelece metas para redução das emissões e tem realizado sistematicamente ações para mitigá-las, além de compensar 100% das emissões de Escopos 1 e 2 desde 2011.

Leia mais sobre as implicações financeiras e outros riscos e oportunidades em decorrência de mudanças climáticas no Relatório CDP (em especial capítulos 5 e 6) em http://goo.gl/Td4V63

G4-DMA

Conformidade ambiental e social

A conformidade evita que a Organização seja penalizada por sanções dos órgãos reguladores, o que pode acarretar prejuízos financeiros, além de danos à sua imagem. Caso ocorra alguma não conformidade, o problema é comunicado ao gestor para que sejam tomadas as medidas necessárias a fim de evitar que ocorra novamente.

METAS E OBJETIVOS PARA 2015	*STATUS*	JUSTIFICATIVA	METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Implementar uma nova ferramenta de automação para controle de riscos de mercado e liquidez	Em andamento	Foi implantada a 1ª fase – cálculo do risco de opções. As demais fases têm previsão de término até 2018.	Realizar *workshop* de capacitação para fornecedores no CDP *Supply Chain*
Efetuar revisões no risco de liquidez, com base na nova regra do Comitê de Basileia	Em andamento	A finalização está prevista até o fim do primeiro semestre de 2016.	Realizar o 14º Encontro Bradesco de Fornecedores

GESTÃO DE FORNECEDORES

PARA SELECIONAR SEUS PRESTADORES DE SERVIÇO, O BRADESCO CONSIDERA TAMBÉM QUESTÕES DE DIREITOS HUMANOS E SOCIOAMBIENTAIS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI F CO

G4-12

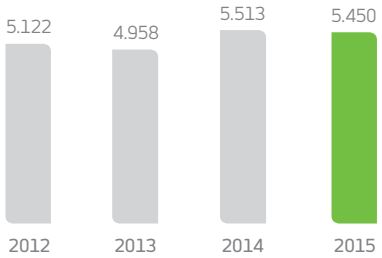
A cadeia de fornecedores do Bradesco é constituída por empresas de diversas áreas de atuação e categorias de produtos e serviços. Em 2015, 1.836 fornecedores homologados, distribuídos em todo o território nacional, efetivamente prestaram serviço para a Organização. As principais categorias de fornecedores do Bradesco são: Materiais gráficos em geral, Impressões eletrônicas, Móveis (padrão e não padrão), Obras civis, Equipamentos de infraestrutura, Materiais de escritório, Cheques, Bonés e camisetas, Comunicação visual (produtos e serviços), Serviços básicos de infraestrutura, Uniformes e Equipamentos de TI.

REGIÃO	Gastos com fornecedores locais em 2015 (R$)	Gastos com fornecedores locais em 2015 (%)
Sudeste	8.595.710.691,73	89
Sul	382.196.881,34	4
Norte	346.814.249,17	4
Centro-Oeste	187.947.221,91	2
Nordeste	129.631.728,74	1
No exterior	13.482.032,42	0
Total geral	**9.655.782.805,31**	**100**

GERAÇÃO DE VALOR AOS FORNECEDORES

	2012	2013	2014	2015
Número de contratos	2.212	2.340	2.319	2.585
Valor financeiro (em R$ bilhões)	13,40	16,00	21,90	25,13

QUANTIDADE DE FORNECEDORES



Em setembro de 2015, com o início da implantação do novo sistema para homologação de fornecedores, todas as empresas (100%) passaram a ser avaliadas sob aspectos socioambientais, cadastrais, comerciais e econômico-financeiros. Caso a empresa não atinja a nota mínima de 50%, são elaborados planos de oportunidades de melhoria, com o planejamento de ações de adequação e cumprimento da legislação. **G4-EN32, G4-LA14, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10**

G4-DMA

Trabalhos forçado e infantil

Avaliação de fornecedores

Liberdade de associação e negociação coletiva

G4-EN32, G4-LA14, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

Para o processo de seleção de fornecedores, é utilizada a ferramenta RFI (*Request for Information*) e, entre as questões consideradas para selecionar os prestadores de serviços, está a não utilização de trabalhos infantil e forçado ou análogo ao escravo, além da gestão de saúde e segurança ocupacional e das gestões ambiental e social. A intenção para 2016 é finalizar a implantação do módulo de homologação de fornecedores pelo novo sistema Gestão de Fornecedores, que possibilita a visualização dos cadastros dos fornecedores por toda a Organização.

A defesa e proteção dos direitos humanos, dos direitos fundamentais do trabalho e dos direitos da criança e do adolescente são princípios da Organização, expressos em compromisso público por meio de suas Políticas de Gestão: Responsabilidade Socioambiental e Código de Ética.

O sistema de homologação de fornecedores também aborda aspectos relacionados à liberdade de associação e negociação coletiva dos terceiros para com seus colaboradores, assim como outras práticas trabalhistas. Esses aspectos ainda são considerados pela nova ferramenta da gestão de fornecedores e no processo de seleção do fornecedor, que é feito por meio de RFI (*Request for Information*).

No âmbito do sistema, são elaborados planos de melhoria, com o planejamento de ações de adequação e cumprimento da legislação. O processo é complementado por visitas técnicas.

Pelo sistema, os potenciais riscos com fornecedores passam a ser mitigados a partir de sua homologação. Desde o segundo semestre de 2015, os fornecedores já homologados foram convidados a atualizar seu cadastro no

G4-EN32, G4-LA14, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

novo sistema e os novos fornecedores passaram a se cadastrar diretamente para participar do processo de homologação.

Em 2015, foram aplicados 1.070 RFIs nas empresas, avaliadas sob os aspectos socioambiental, cadastral, comercial e econômico-financeiro.

A mitigação de riscos com fornecedores também deixa de ser uma questão departamental e passa a ser considerada um risco para a Organização, seguindo a linha dos princípios do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA, e do Índice Dow Jones de Sustentabilidade. Em 2016, o Banco irá finalizar a implantação do módulo de homologação da totalidade de seus fornecedores de acordo com o novo sistema.

Em relação aos fornecedores considerados críticos, o Bradesco avalia sob o aspecto técnico, no qual a empresa que não se enquadrar não poderá ser fornecedora ou prestadora de serviços para a Organização. Para complementar o processo, são incluídas cláusulas contratuais sobre anticorrupção, trabalhos forçado e infantil e sobre aspectos socioambientais em todos os contratos com fornecedores e prestadores de serviços. O relacionamento com esse público é pautado pelo Código de Conduta Ética Corporativo do Bradesco, pelo Código de Conduta Ética do Profissional de Compras e pela Política Corporativa Anticorrupção.

Para saber mais sobre os Códigos de Conduta Ética, a Política Corporativa Anticorrupção e o Relacionamento com o Fornecedor, acesse

Código de Conduta Ética da Organização Bradesco
http://goo.gl/vB0Vt1

Código de Conduta Ética do Profissional de Compras
http://goo.gl/TIM0cl

Política Corporativa Anticorrupção
http://goo.gl/IRZtql

Relacionamento com o Fornecedor
http://goo.gl/SZqjHF

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

A responsabilidade socioambiental é tema fundamental para a definição de parceiros, que são vistos como peças-chave para a manutenção dos padrões de qualidade, inovação e eficiência adotados pelo Bradesco. Para sensibilizar os fornecedores sobre a importância desses aspectos, o Banco realiza anualmente o Encontro Bradesco de Fornecedores, além de *workshops*, capacitações e treinamentos. Em 2016, a UniBrad lançará um TreiNet sobre Cadeia de Valor Sustentável, a fim de sensibilizar compradores internos e fornecedores sobre a importância de adotar boas práticas de gestões econômico-financeiras e socioambientais.

Alinhada à Política Corporativa de Sustentabilidade, a Organização privilegia a compra ou a contratação de serviços baseadas em práticas socioambientais de seus fornecedores e promove questionamentos contínuos sobre as características de produtos e serviços e a análise do impacto nos aspectos socioambientais.

Como agente de conscientização, o Bradesco, no âmbito do Programa de Engajamento de Fornecedores, orienta a cadeia de suprimentos sobre suas práticas sustentáveis. A adesão dos fornecedores a esses princípios tem forte impacto sobre a redução de geração de resíduos, na economia de água e energia e no gerenciamento do lixo.

Fornecedores devem se comprometer com requisitos da SA 8000

PROGRAMA DE ENGAJAMENTO DE FORNECEDORES NA SA 8000

A Organização Bradesco avalia continuamente o impacto social de suas operações e as condições sob as quais atuam seus funcionários, parceiros e fornecedores. Baseada na Certificação SA 8000, empreende com os seus parceiros o Programa de Engajamento de Fornecedores, que conta com cinco etapas:

- Mapear – aplicada na identificação de fornecedores.
- Conscientizar – treinamento e capacitação de empresas e prestadores de serviços.
- Monitorar – realização de visitas à sede das empresas e ao local de trabalho dos prestadores de serviços.
- Orientar – identificação e/ou inclusão de apontamento ou manifestação. A Organização detecta a causa do problema e encaminha ao parceiro ações corretivas e/ou preventivas.
- Reconhecer – a Organização eleva a pontuação de parceiros que não possuam apontamentos ou manifestações no relacionamento entre as partes.

Todos os participantes devem assinar carta de intenções, por meio da qual se comprometem a atender aos requisitos da Norma SA 8000.

O programa contempla treinamentos presenciais aos fornecedores, para que seus funcionários saibam como utilizar os canais de comunicação, que, assim como o fluxo de tratamento, estão disponíveis para o atendimento de queixas. Os desvios são tratados por meio de planos de correção acompanhados por auditorias internas e por organismo independente. Em 2015, 289 fornecedores foram contemplados pelo Programa de Engajamento, todos considerados críticos em relação a riscos sociais. **G4-HR12**

Em questões relativas às práticas trabalhistas e de direitos humanos, o Programa de Engajamento de Fornecedores mapeou, em 2015, 189 empresas no grupo de risco potencial de geração de impactos negativos. Desse total, 24 tiveram plano de melhoria desenvolvido para mitigar impactos significativos, potenciais e reais. **G4-LA15, G4-HR11**

As avaliações de conformidade em relação ao padrão SA 8000, assim como as auditorias independentes e os canais de manifestação de desvios e denúncias, fornecem elementos para análises sistemáticas e periódicas quanto aos resultados dos processos de gestão, por meio de reuniões de trabalho e de análise crítica. Os resultados de desempenho do SGRS (SA 8000) são divulgados nas reuniões de análise crítica, pela intranet e em reuniões presenciais com gerentes regionais, garantindo a disseminação da informação.

G4-DMA

Avaliação

AVALIAÇÃO DE IMPACTOS EM DIREITOS HUMANOS **G4-HR11**

	Fornecedores submetidos a avaliações	Causadores de impactos negativos	Com planos de melhorias
2015	921	183	24 (13%)
2014	490	180 (37%)	20 (11%)
2013	522	248 (48%)	-

Veja a seguir as metas e objetivos:

METAS E OBJETIVOS PARA 2015	*STATUS*	JUSTIFICATIVA	METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Iniciar a implantação de sistema para a gestão de fornecedores	Cumprido	Foi iniciada a implantação do sistema para o módulo de homologação da gestão de fornecedores, no segundo semestre de 2015.	Finalizar a etapa de implantação do módulo de homologação de fornecedores pelo novo sistema de gestão de fornecedores.
Dar continuidade ao Programa de Capacitação em Compras	Cumprido	O Programa de Capacitação em Compras foi continuado em 2015.	Dar continuidade ao Programa de Capacitação em Compras, níveis básico e intermediário, com diversos treinamentos externos e internos realizados pelos funcionários das células de negócio. Os temas dos treinamentos estão relacionados a Negociação, Tributação, Inteligência em Compras e TCO, entre outros.
Realizar o 13º Encontro de Fornecedores	Cumprido	Evento realizado em 03/12/2015 – Tema Crise Hídrica.	Para 2016, serão implementados mecanismos e ferramentas de gestão de risco socioambiental, bem como serão realizadas a revisão e a atualização dos normativos e manuais, buscando a melhoria contínua.
Realizar o 8º Encontro CDP *Supply Chain*	Cumprido	Realizado de 29/04 a 07/05 de 2015.	Para 2016, será desenvolvido um mecanismo de rastreamento de notícias que envolvam riscos e impactos socioambientais nas empresas e projetos financiados pela Organização (projeto piloto).
Revisar o Programa de Avaliação e Monitoramento Socioambiental de Fornecedores	Em andamento	Com a publicação da Resolução nº 4.327 houve uma priorização do Normativo de Risco Socioambiental, que definiu o escopo de análise. Em 2016 daremos andamento à revisão do Programa de Avaliação e Monitoramento.	Continuar o aprimoramento da gestão e do desenvolvimento de fornecedores na Organização, visando à mitigação dos riscos socioambientais, por meio do atendimento ao disposto no Normativo de Risco Socioambiental e da revisão da ferramenta do Programa de Avaliação e do Monitoramento Socioambiental de Fornecedores.

GESTÃO DE ATIVOS

A BRAM AMPLIOU A METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO POSITIVA PARA TODA A SUA CARTEIRA DE AÇÕES E NÃO APENAS PARA PRODUTOS DE NICHO VOLTADOS ÀS QUESTÕES ESG

CAPITAIS

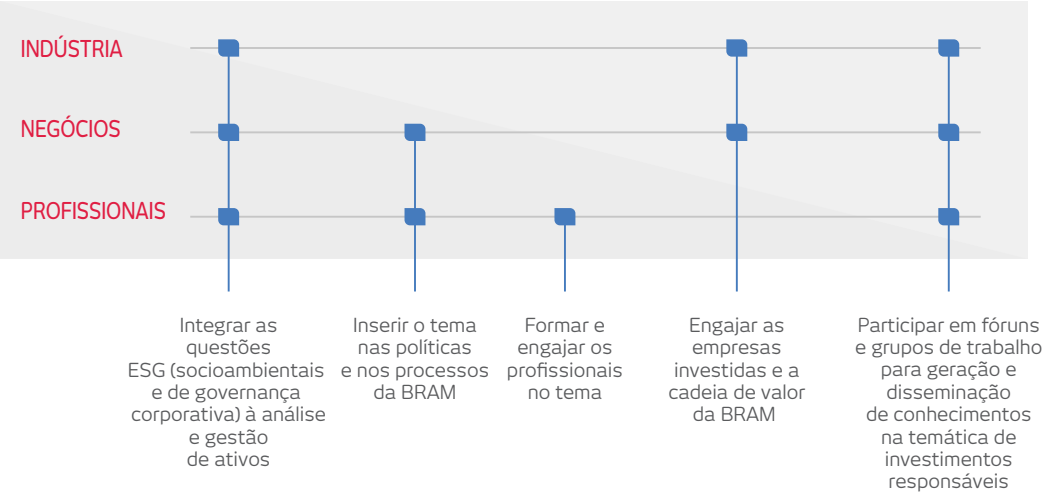
PARTES INTERESSADAS

CL PI AI CO

As receitas com *Asset Management* no Bradesco cresceram 6,9% em 2015, representando 10,5% do total das receitas de serviços.

Na análise de investimentos, a Bradesco Asset Management (BRAM), especializada na gestão de fundos e carteiras de investimento para todos os segmentos de mercado, apresenta processos e metodologias que consideram as questões ambientais, sociais e de governança corporativa de forma transversal ao seu processo de tomada de decisão de investimento.

A gestora é signatária dos Princípios para o Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI, na sigla em inglês) e desde 2013 apresenta um projeto específico para a análise e integração dessas questões às atividades de gestão. A abordagem sobre o tema de investimentos responsáveis se baseia em três eixos que refletem o impacto das ações da gestora sobre seus profissionais e negócios e sobre a indústria de investimentos, formalizada por meio da Norma e do Manual de Investimentos Responsáveis da BRAM.



G4-DMA

Controle
Acionário Ativo

Com base nesses princípios, a BRAM aplica metodologias que consideram as questões mais relevantes para os diferentes setores em que a instituição investe.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Definição de critérios ESG* para análise	Levantamento de informações das empresas	Contato para engajamento e aprofundamento da análise	Elaboração de *rating* ESG para análise e gestão

**Environmental, Social and Corporate Governance.*

Em 2015, a gestora promoveu análises e reuniões de engajamento que abrangem 100% das empresas cobertas pelos analistas de renda variável da BRAM. Também já foi iniciado um projeto piloto para análise dessas questões para os ativos de renda fixa corporativa, que será concluído em 2016.

Adicionalmente, a BRAM disponibiliza aos seus clientes produtos de investimento em renda variável cujos mandatos consideram de forma mais específica as questões ESG, por meio de triagem positiva dos ativos. Todos os ativos de renda varável de gestão ativa estão sujeitos a análises ESG. Os critérios usados pelas tria-

gens incluem uma metodologia setorial, sendo no total 29 metodologias subsetoriais, que são divididas em questões gerais para todos os setores e questões específicas para cada setor dentro da atuação das empresas que compõem a carteira de renda variável da BRAM. As triagens possuem somente recomendações, não sendo exigência legal. Em 2015, a área detinha R$ 395,82 bilhões sob sua gestão, sendo R$ 9,97 bilhões com triagem positiva considerando tais critérios (2,52%).

PERCENTUAL DE ATIVOS SUJEITOS A TRIAGEM AMBIENTAL OU SOCIAL **G4-FS11**

	Total de ativos (R$ bilhões)	Ativos sujeitos a uma triagem ambiental e/ou social (R$ bilhões)					
		Positiva		Negativa		Combinação positiva e negativa	
		Total	%	Total	%	Total	%
2014	R$ 347,50	R$ 6,40	1,84	Não realizado	Não realizado	R$ 6,40	1,84
2015	R$ 395,82	R$ 9,97	2,52	Não realizado	Não realizado	R$ 11,70	3,21

A partir do ano de 2015, a BRAM ampliou a metodologia de avaliação positiva para toda a sua carteira de ações e não apenas para produtos de nicho voltados para as questões ESG.

Para mais informações, acesse www.bradescoasset.com.br

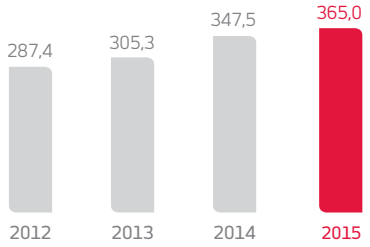
Entre os fundos associados à responsabilidade socioambiental, a área gere recursos da Fundação Amazonas Sustentável (FAS) e produtos do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), que investem em ações de companhias comprometidas com aspectos econômico-financeiros, sociais e ambientais e com boas práticas de governança corporativa (ESG, na sigla em inglês), assim como das que compõem o Índice de Governança Corporativa Diferenciada (IGC), calculado pela BM&FBOVESPA.

FUNDAÇÃO AMAZONAS SUSTENTÁVEL (FAS)

A parceria entre a FAS e o Bradesco facilitou a instalação de uma unidade do Bradesco Expresso na Reserva de Desenvolvimento Sustentável (RDS) Piagaçu-Purus, no município de Beruri (Amazonas). A iniciativa beneficia diretamente mais de 4.900 ribeirinhos moradores de uma área de mais de 1 milhão de hectares. Além dessa unidade, outras duas já estão em funcionamento, nas RDS de Rio Negro e Uacari, respectivamente nas comunidades Tumbira e Bauana, com impacto direto sobre 3.500 ribeirinhos residentes em 49 comunidades, em uma superfície territorial superior a 730 mil hectares.

Além de facilitar o acesso aos benefícios do Programa Bolsa Floresta, o Bradesco Expresso favorece o desenvolvimento comunitário,

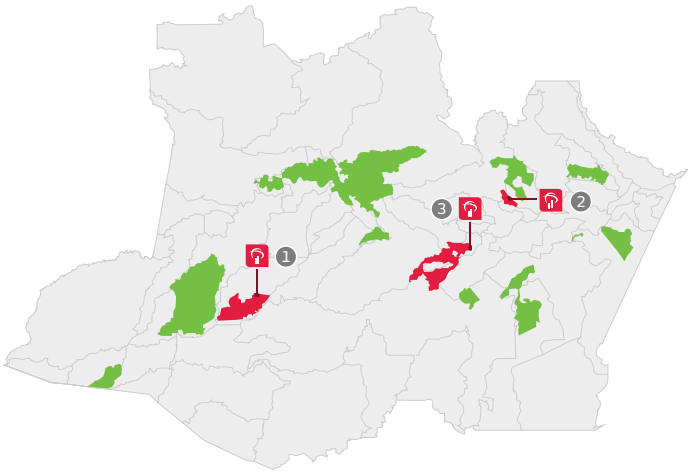
RANKING DE GESTÃO (R$ BILHÕES)



pois contribui para que os recursos gerados na região circulem internamente. Entre as atividades econômicas mais relevantes está a produção e comercialização de pesqueiros, sobretudo do manejo do pirarucu, uma das cadeias produtivas apoiadas pela FAS.

Como cofundador, o Bradesco fez aportes iniciais ao fundo permanente da Fundação e contribui com o seu custeio operacional e administrativo, viabilizando a execução de todos os programas empreendidos nas 16 unidades de conservação de uso sustentável no Estado do Amazonas, onde a FAS atua. Mas a cada ano a FAS vem se tornando cada vez mais autossustentável, buscando outros parceiros.

Em 2015, por meio do Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (FUMCAD), também apoiou projetos da FAS em quatro municípios do Amazonas (Carauari, Maraã, Novo Aripuanã e Uarini), abrangendo um público direto superior a 1.500 crianças e adolescentes.



Legenda
1 RDS de Uacari (Bauana)
2 RDS de Rio Negro (Tumibira)
3 RDS Piagaçu-Purus (Cuiuanã)

No mesmo período, outras 40.098 pessoas foram beneficiadas por diversas ações promovidas pela Fundação, entre elas:

- Empoderamento das associações que representam os beneficiários do Programa Bolsa Floresta (PBF), com fortes reflexos no processo de inclusão financeira.

- Apoio financeiro para viabilizar edições dos encontros de lideranças, com destaque para a participação das lideranças em consultas públicas da Lei de Serviços Ambientais do Amazonas, que originou a política pública denominada Programa Bolsa Floresta, em 2015.

- Estímulo ao empreendedorismo, com intercâmbio para o desenvolvimento de negócios sustentáveis que redundaram em impactos positivos na gestão e no aumento da renda de empreendimentos ribeirinhos.

- Patrocínio à 1ª Virada Sustentável em Manaus, liderada pela FAS e realizada por um grupo de organizações comprometidas com o desenvolvimento sustentável. O evento mobilizou mais de 8 mil pessoas em vários espaços públicos da cidade e teve mais de 150 iniciativas realizadas.

Veja mais em
http://fas-amazonas.org

FUNDAÇÃO SOS MATA ATLÂNTICA

A Fundação SOS Mata Atlântica está entre as organizações não governamentais, fundações e entidades com as quais a Bradesco Seguros mantém parceria a fim de promover a conservação da diversidade biológica e ambiental e o fomento à cidadania.

Entre os projetos beneficiados no âmbito da Fundação SOS Mata Atlântica, estão os estudos de monitoramento da floresta e o *Atlas dos Remanescentes Florestais da Mata Atlântica*, que apontou redução de 24% no nível de desmatamento do bioma no País entre 2013 e 2014. Por meio do programa Clickarvore, também da SOS Mata Atlântica, o Bradesco contribuiu para o plantio de mais de 28 milhões de mudas, somando mais de 16 mil hectares restaurados em 508 municípios de nove estados brasileiros.

Já no programa Florestas do Futuro, que abrange 46 municípios em cinco estados, foi recuperada área de 2,6 mil hectares, com o plantio de cerca de 5 milhões de mudas. No total, os projetos de restauração florestal realizados pela Fundação somaram 33,5 milhões de mudas patrocinadas e uma área restaurada de 19 mil hectares. Em 2015, o Bradesco Cartões repassou à entidade R$ 4,5 milhões, e a Bradesco Capitalização, R$ 3,5 milhões.

GESTÃO AMBIENTAL

NO ÂMBITO DO PLANO DIRETOR DE ECOEFICIÊNCIA, CONDUZIDO PELA ORGANIZAÇÃO, TODAS AS METAS ESTABELECIDAS PARA O ANO FORAM ALCANÇADAS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI CO

O Programa Gestão da Ecoeficiência está em andamento desde 2010, com o objetivo de criar mais valor às partes interessadas, com menos impacto ao meio ambiente, por meio da melhoria do desempenho ambiental, da adequação à legislação pertinente e da consequente redução de despesas.

Ele reúne um conjunto de ações e metas específicas acerca de temas como energia, água, papel, resíduos, plásticos e Gases do Efeito Estufa (GEE), com adoção planejada ao longo dos últimos cinco anos. As metas, baseadas em indicadores, consideram a geração de valor (Lucro Líquido Contábil) pela Organização e o impacto ambiental causado em relação a cada tema monitorado.

Confira no *site* http://goo.gl/6vo6pW o desempenho da Organização relacionado ao Plano Diretor de Ecoeficiência.

O Bradesco encerrou o Ciclo 2010/2015 do Plano Diretor de Ecoeficiência com o alcance das metas estabelecidas e com o desafio de dar continuidade ao processo de melhoria, com a implantação de novo ciclo para o período 2016/2018. Todos os indicadores são compilados e analisados trimestralmente e uma parte dos dados também compõe o Inventário de Emissões de GEE elaborado anualmente de acordo com a norma ABNT NBR ISO 14064-3.

EMISSÕES DE GEE

- Otimização em transportes terceirizados
- Redução de carga aérea: 1.591 tCO_2 (R$ 1,8 milhão – base 2014)
- Otimização de roteiro de malotes: 4.920 tCO_2 (R$ 14.074.438,00)
- Transporte de valores (polos e otimização): 7.156 tCO_2 (R$ 82.637.969,04)
- 128 salas de videoconferência com cerca de 15 mil reuniões realizadas no período
- Redução de 13% nas despesas de transportes e viagens
- Compensação de 100% das emissões dos Escopos 1 e 2 (até 2014 – o inventário referente ao ano de 2015 será concluído em maio de 2016)

31%
de redução
ECOEFICIÊNCIA
(MWH/MMLL)

- Melhoria do processo de gestão sobre o consumo: redução de 11.031 MWh (2,5%) em 2015 no consumo da Organização (R$ 12 milhões) desde que as melhorias foram efetuadas.
- Melhoria contínua da eficiência do Centro de Tecnologia da Informação (CTI), com *Power Usage Effectiveness* (PUE) < 1,48.
- Substituição de lâmpadas fluorescentes por LED.
- *Retrofit* de aparelhos de ar-condicionado.
- Estabelecimento e acompanhamento de metas corporativas de consumo de energia, com disponibilização de sistema de gestão (Gestão de Energia Elétrica e Água – GEA) e organização de *rankings* segmentados .

3%
de redução
VALOR ABSOLUTO

43%
de redução
ECOEFICIÊNCIA
(M³/MMLL)

- Monitoramento e correção de vazamentos: 20 mil m³ (R$ 325.274,00 de janeiro a maio de 2015).
- Utilização de água de reúso na matriz: 118,7 mil m³ (R$ 1 MM).
- Instalação de 16 mil arejadores nas torneiras: economia de R$ 1,2 MM.
- Estabelecimento e acompanhamento de metas corporativas de consumo de água, com disponibilização de sistema de gestão (Gestão de Energia Elétrica e Água – GEA) e organização de *rankings* segmentados.
- Substituição de mais de mil bacias sanitárias com restritores de vazão e duplo acionamento para menor consumo de água (média de 12 L para 6 L) na Cidade de Deus (Osasco – SP) e no prédio da Av. Paulista (São Paulo – SP).
- Instalação de 300 redutores de vazão em duchas higiênicas, chuveiros e mictórios.

11%
de redução
VALOR
ABSOLUTO

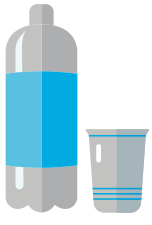
48%
de redução
ECOEFICIÊNCIA
(T/MMLL)

- Redução do consumo de materiais, como papel.
- Reciclagem de *tokens*: 1.680 kg (R$ 1,29 milhões).
- Reciclagem de automóveis: 11,4 mil toneladas.
- Adoção de coleta seletiva no Núcleo Cidade de Deus e nos prédios administrativos em Alphaville, na Avenida Paulista e no Complexo Barão de Itapagipe (RJ).

43%
de redução
VALOR ABSOLUTO

67%
de redução
ECOEFICIÊNCIA
(T/MMLL)

- Revisão do processo de abertura de contas pessoa física pela área de Gestão Corporativa de Conteúdo: 135 toneladas (R$ 1,3 MM/ano).
- Digitalização do informativo interno *Sempre em Dia*: 12,4 toneladas (R$ 178 mil/ano).
- Cheques: queda de 93% (2010 a 2013).
- Autoenvelopamento das faturas de cartão de crédito: 138,7 toneladas (R$ 2,4 milhões).
- Seguros – Implantação de Kits Digitais: 224 toneladas (R$ 3,1 milhões).



15%
de redução
VALOR
ABSOLUTO
(comparado a 2011)

27%
de redução
ECOEFICIÊNCIA
(KG/MMLL)

- *Tokens* no celular: 68% de redução de emissão de *tancode* (35,5 toneladas a menos do que 2010).
- Troca dos copos plásticos de 200 mL por 180 mL: redução de 8 t/ano.

Também foram destaque em 2015 as seguintes iniciativas:

- Certificação ISO 14001, concedida pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini e IQNet – The Internacional Certification Network, nas edificações do Núcleo Cidade de Deus, incluindo o Centro de Tecnologia da Informação (CTI) e três prédios da Fundação Bradesco, totalizando 170.324 m² de área construída.
- Construção de local centralizado para acomodação dos geradores da Cidade de Deus, com vistas à maior segurança e à redução dos impactos ambientais.
- Otimização nos transportes:
  - Transporte de cargas: eliminação do transporte aéreo de cargas, por meio da eliminação de pedidos avulsos.
  - Transporte de malotes: redução do uso de transporte de malotes, tornando simultânea a entrega/coleta nas agências, e do número de roteiros terrestres e aéreos.
  - Uso das salas de videoconferência como parte da gestão de despesas e meio ambiente. Atualmente, existem 128 salas de videoconferência ativas, por meio das quais, em 2015, foram realizadas 15 mil reuniões.

Veja a seguir as metas e objetivos:

METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Meta corporativa – reduzir 2,4% do consumo de energia (em comparação com 2015)
Meta corporativa – reduzir 4,2% do consumo de água em comparação com 2015)

METAS E OBJETIVOS PARA 2015	*STATUS*	JUSTIFICATIVA
Implantação da lavagem de veículos a seco para a frota própria de veículos do Banco e para uma média de 20 carros locados, reduzindo o consumo de água em 1.187 litros/média por dia e 35.595 litros/média por mês.	Cumprido	Além da redução no consumo de água e energia, o Banco deixou de acionar o motor do veículo para deslocamento até o *box* de lavagem, evitando avarias e a necessidade da liberação do motorista no sistema, deixando de realizar a impressão do *check list* de saída (aproximadamente 6.500 folhas de papel sulfite).
Implantação de dreno selado (procedimento de segurança realizado diariamente no tanque principal de combustível e nos bicos de abastecimento dos helicópteros) sem contato manual, deixando de descartar cerca de 370 litros/mês de combustível.	Cumprido	Redução média de 176 litros/mês de descarte de Querosene de Aviação (QAV). Houve redução no número de voos e a operação está sendo realizada com dois helicópteros.

BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA

METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Ampliar a utilização da ferramenta BVP Next para a oferta de Seguro de Pessoas (a utilização da ferramenta BVP Next reduz consideravelmente o volume de impressão gráfica de propostas, uma vez que estas são disponibilizadas *on-line* ao corretor de seguros. A impressão da proposta somente ocorre no momento da efetivação da venda, para garantir o atendimento a todas as normas regulamentares. Adicionalmente, a ferramenta agiliza a atualização de produtos e elimina o custo de expurgo de materiais gráficos. Está em fase de amadurecimento a ampliação da utilização dessa ferramenta, contribuindo, dessa forma, para a redução do estoque de propostas gráficas e, consequentemente, otimizando todo o processo de venda).
Oferta de produtos no Bradesco Expresso via POS – *point of sale* (A materialização imediata e simplificada dos documentos relacionados ao seguro contratado por meio dessa ferramenta contribui para o crescimento da oferta, principalmente de seguros populares, tangibilizando de forma efetiva e legal os seguros ofertados por esse canal de vendas. Adicionalmente, o benefício desse canal está relacionado à redução da quantidade de materiais impressos, como proposta gráfica e impressão de materiais de pós-venda. A proposta é amadurecer a oferta por esse canal, contribuindo, dessa forma, para a redução do volume de propostas gráficas e, consequentemente, otimizando todo o processo de venda).

GESTÃO DE PESSOAS

RESPEITO ÀS DIFERENÇAS E OPORTUNIDADES DE ASCENSÃO MARCAM O RELACIONAMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM OS PROFISSIONAIS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI G CO

G4-DMA

Mecanismos de reclamação relacionados a direitos humanos e práticas trabalhistas

Não discriminação

A Organização Bradesco empenha-se no relacionamento transparente e contributivo com todos os seus *stakeholders*, privilegiando o diálogo, de forma que mantém sua reputação e reforça atributos como confiabilidade e solidez. Com seus funcionários não é diferente: a ideia permanente é assegurar ambiente saudável de trabalho, respeito às diferenças e reconhecimento, além de oportunidades de desenvolvimento e crescimento.

A defesa e proteção dos direitos humanos é um princípio da Organização, declarado publicamente no Código de Ética e em sua 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 decisões.

Uma estrutura de gestão certificada pelo padrão normativo SA 8000 tem entre seus requisitos o tratamento de desvios relacionados ao cumprimento dos princípios estabelecidos, por meio de canais de denúncias colocados à disposição de seus públicos. O processo de tratamento dos relatos, entre recebimento, análise, providência e retorno ao manifestante, teve um tempo médio de 56 dias em 2015, 7% menos do que a meta estabelecida para o ano anterior.

Para 2016, a meta média a ser atingida é de 55 dias para o retorno final.

O Sistema de Gestão de Responsabilidade Social (SGRS SA 8000) tem por objetivo promover a melhoria contínua das relações e condições do ambiente de trabalho, abrangendo cerca de 30.400 funcionários e 5.700 colaboradores no escopo certificado. Nas unidades certificadas, são disponibilizadas caixas de sugestões, caixa-postal e formulário eletrônico, além de representantes dos trabalhadores do sistema de gestão. Com a garantia de anonimato, funcionários e colaboradores podem expor preocupações ou sugestões em relação à norma SA 8000, ao Código de Conduta Ética e à Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, inclusive em situações de assédio e discriminação. **G4-35**

As manifestações são recebidas, registradas e tratadas. Semanalmente, são levadas ao Comitê SA 8000 e, trimestralmente, encaminhadas ao Comitê de Conduta Ética. Os indicadores do SGRS Bradesco, entre os quais estão os casos de discriminação, são verificados por meio de avaliações de conformidade e auditorias externas, quatro vezes ao ano.

O desempenho do SGRS (SA 8000) é abordado nas reuniões de análise crítica, que ocorrem periodicamente.

Desde 2014, a Organização atua no fortalecimento do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social em alinhamento aos direcionadores estratégicos de seus recursos humanos, com foco na melhoria dos processos e no desenvolvimento de soluções relacionadas às preocupações encaminhadas aos canais de comunicação.

Para 2016, o objetivo é permanecer com o plano de fortalecimento do SGRS (SA 8000), preparando para expansão em 2017.

PÚBLICO INTERNO

G4-DMA

Emprego

Pessoas são um ativo fundamental no processo de geração de valor do Bradesco. A Organização está atenta a questões como atração e retenção de talentos, qualidade de vida dos funcionários, desenvolvimento e crescimento dos profissionais e geração de emprego e renda. Tanto que estabelece como meta figurar nos principais *rankings* elaborados por consultorias conceituadas em relação ao tema clima organizacional.

Em 2015, o Bradesco esteve presente nos principais *rankings* de público interno do País: as 130 Melhores Empresas para Trabalhar, da revista *Época*; As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar, da revista *Você S/A*; As Melhores na Gestão de Pessoas – Valor Carreira; e As Melhores Empresas para Começar a Carreira, também da *Você S/A*.

Um dos pilares das práticas de gestão de pessoas é a valorização interna. O ambiente de trabalho é pautado por uma cultura sólida e de grande valorização da carreira, garantindo igualdade de condições para que os profissionais se desenvolvam e ascendam hierarquicamente. São contratados, preferencialmente, profissionais que ocupem cargos iniciais e possam desenvolver-se para assumir posições superiores. A maioria dos cargos executivos e das funções intermediárias é preenchida por profissionais que ascenderam na Organização.

G4-DMA

Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

Essa possibilidade se materializa por meio do sistema de encarreiramento, com visão geral das oportunidades e habilidades individuais, de forma que desenvolva o profissional para assumir cargos superiores. Além disso, o recrutamento interno permite que os funcionários se candidatem a vagas divulgadas no portal e disponíveis no SAP, de acordo com o interesse pessoal.

É adotado ainda o Mapeamento de Competências, para identificar os talentos e as carências de cada funcionário. Com base no *feedback* fornecido pelo gestor, são definidas ações de desenvolvimento no âmbito do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Sob essa forma de gestão, o Banco encerrou 2015 com um quadro de 92.861 profissionais, cujo perfil (categoria, gênero, escolaridade, faixa etária e localização) está demonstrado a seguir. Com 5.415 contratações, o *turnover* registrado no período foi de 8,8%. Já o número de profissionais que usufruiu de licença-maternidade/paternidade foi de 5.118, dos quais 99,4% retornaram ao trabalho.

A totalidade dos funcionários da Organização tem liberdade de associação e está coberta por Convenção Coletiva de Trabalho. Além de garantir os direitos de associação, sindicalização e negociação coletiva, o Bradesco reconhece as sugestões dos profissionais para a melhoria dos processos internos. **G4-11**

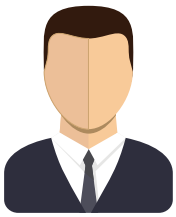
Em relação a campanhas de sindicalização, o Departamento de Recursos Humanos as conduz com as entidades de classe respectivas, com oferta de infraestrutura e orientando os gestores internos.

FUNCIONÁRIOS E ADMINISTRADORES POR CATEGORIA[1] G4-9, G4-10

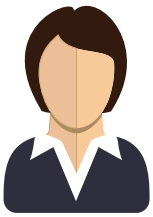
	2012	2013	2014	2015
Diretoria + Conselho de Administração	142	143	137	132
Superintendência	151	146	147	153
Gerência	11.369	11.005	10.419	10.115
Supervisão/Administração	59.523	57.970	55.774	55.591
Operacional	32.342	31.368	29.180	27.002
Terceiros	11.685	11.689	11.718	11.858

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

Composição do quadro por gênero G4-10



46.158



46.703

COMPOSIÇÃO DO QUADRO POR FAIXA ETÁRIA G4-10

Acima de 50 anos	8.072
De 30 a 50 anos	40.695
Até 29 anos	44.094

FUNCIONÁRIOS POR TIPO DE CONTRATO

	2015		
	Funcionários em contratos indeterminados	Funcionários em contratos determinados	Total de funcionários
Região			
Norte	3.345	40	3.345
Nordeste	12.326	142	12.326
Centro-Oeste	4.435	44	4.435
Sudeste	63.840	750	63.840
Sul	8.673	53	8.673
Exterior	242	0	242

TURNOVER G4-LA1

	2015			
	Número total de novos empregados contratados	Taxa de novas contratações (%)	Número total de empregados desligados	Taxa de rotatividade (%)
Região				
Norte	216	6	306	9,0
Nodeste	472	4	713	5,7
Centro-Oeste	262	6	384	8,6
Sudeste	4.063	6	6.088	9,4
Sul	383	4	755	8,5
Exterior	19	8	16	6,4
Gênero				
Masculino	2.782	6	3.984	8,5
Feminino	2.633	6	4.278	9,0
Idade				
Menos de 30 anos	5.152	12	4.579	9,9
Entre 30 e 50 anos	262	1	3.075	7,6
Mais de 50 anos	1	0	608	8,0
Total			**8.262**	**8,8**

LICENÇA-MATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS G4-LA3

PERÍODO	Direito	Utilizou	Retornou	Permaneceu após 12 meses	Taxa de retorno (%)	Taxa de permanência após 12 meses (%)
2012	1.985	1.985	1.979	1.704	99,7	85,8
2013	2.129	2.129	2.126	2.072	99,9	97,3
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

LICENÇA-PATERNIDADE – NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS G4-LA3

PERÍODO	Direito	Utilizou	Retornou	Permaneceu após 12 meses	Taxa de retorno (%)	Taxa de permanência após 12 meses (%)
2012	1.966	1.488	1.488	1.384	100,0	93,0
2013	1.858	1.357	1.357	1.302	100,0	95,9
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

PROPORÇÃO DO SALÁRIO MÉDIO FEMININO EM RELAÇÃO AO MASCULINO* (%) G4-LA13

CATEGORIA DE EMPREGADOS	2012	2013	2014	2015
Diretoria + Conselho de administração	107	109	93	100
Superintendência	106	98	93	100
Gerência	87	86	83	82
Supervisão/Administrativo	88	85	88	88
Operacional	97	97	98	99

*Trata-se de salário-base ou remuneração.

GERAÇÃO DE VALOR PARA OS FUNCIONÁRIOS

	2012	2013	2014	2015[1]
Número de funcionários	103.385	100.489	95.520	92.861
Proventos (em R$ bilhões)	5,70	6,00	6,40	6,80
Encargos (em R$ bilhões)	2,20	2,30	2,40	2,50
Participação nos lucros e resultados – PLR (em R$ milhões)	1.030,90	1.115,30	1.256,40	1.342,30
Provisão para processos trabalhistas (em R$ milhões)	649,90	806,20	1.284,80	972,10
Treinamento (em R$ milhões)	132,60	126,80	144,70	145,10
Saúde (em R$ milhões)	600,90	667,10	762,40	887,20
Alimentação (em R$ milhões)	1.080,90	1.146,10	1.203,80	1.290,00
Previdência privada (em R$ milhões)	590,90	622,20	622,80	610,90
Creche/auxílio-creche (em R$ milhões)	67,00	74,40	88,60	99,20
Outros (em R$ milhões)	183,40	192,30	241,40	263,00

1. Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2015.

PARTICIPAÇÃO EM ATIVIDADES DE TREINAMENTO

TIPOS DE ATIVIDADE	2012	2013	2014	2015
Presenciais	236.979	204.278	265.595	326.250
TreiNet (*on-line*)	1.328.242	833.115	544.869	429.509
Videotreinamento e cartilhas	520.629	287.962	250.646	144.323
Total de participações	2.089.906	1.325.355	1.061.110	900.082
Total de horas	**4.175.756**	**6.795.403**	**5.737.037**	**2.210.833**

MÉDIA ANUAL DE HORAS DE TREINAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS* G4-LA9

CATEGORIA	2012	2013		2014		2015	
		Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
Diretoria	127	66	107	51	144	60	103
Superintendência	200	73	77	144	224	79	144
Gerência	91	53	52	86	81	40	30
Supervisão/Administrativo	180	112	107	117	121	26	23
Operacional	155	71	77	58	56	17	18
Aprendiz	106	43	41	37	33	0	0
Estagiário	105	73	87	71	79	6	5
Total	**113**	**60**	**62**	**61**	**58**	**25,19**	**21,7**

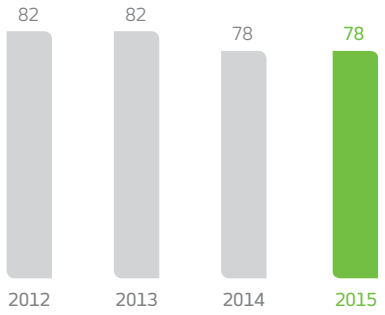
* A partir de 2015, os treinamentos a distância passaram a ser oferecidos sem carga horária definida, dessa forma, deixaram de ser contabilizados.

G4-DMA

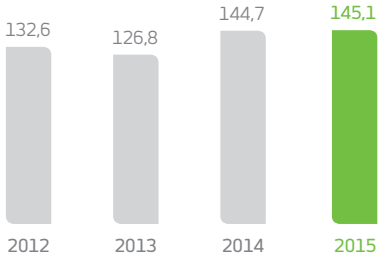
Igualdade de remuneração entre mulheres e homens

A todos os funcionários, a Organização oferece 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 *online*, auxílios refeição e alimentação, auxílio creche/babá, seguros saúde e odontológico gratuitos, previdência privada complementar 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). Como consequência dessa política, a pesquisa de clima promovida em 2015 resultou em um índice de satisfação de 78%. **G4-LA2**

PESQUISA DE CLIMA DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS (%)



INVESTIMENTOS APLICADOS EM TREINAMENTO (R$ MILHÕES)



G4-DMA

Igualdade de remuneração entre mulheres e homens

AMBIENTE DE TRABALHO

A relação funcionário-Organização é marcada pelo respeito, pelo trato equitativo e pelas oportunidades de desenvolvimento e crescimento. Além do equilíbrio entre remuneração e benefícios, o Bradesco promove iniciativas para melhorar o ambiente de trabalho, o que contribui com o comprometimento e o desempenho dos funcionários.

Um dos programas nesse sentido é o Viva Bem, conjunto de ações que visam contribuir para o bem-estar dos profissionais. A iniciativa abrange orientações e acompanhamento para uma gestação saudável, orientação nutricional e incentivo à prática de atividades físicas com foco na saúde e ampliação do conhecimento dos funcionários sobre o tema. Também são firmadas parcerias com academias de ginástica, salões de beleza, entre outras.

Por meio dos canais de comunicação, são abordados temas para que se mantenham as vitalidades física, mental e emocional. Os funcionários passam por exames médicos ocupacionais a cada 120 dias e exames complementares quando necessário, além de participarem de campanhas de vacinação.

Além disso, a Organização mantém duas ações de qualificação dedicadas a pessoas com deficiência: o Programa Bradesco de Capacitação Profissional com Ênfase na Educação Inclusiva, conduzido em parceria com a Fundação Bradesco, e o Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

Os colaboradores também são incentivados a participar de ações institucionais organizadas pelo Programa Voluntários Bradesco, como o Dia Nacional de Ação Voluntária (DNAV) e o Voluntários Mais, ou a participar de ações voluntárias de forma independente. No fim de 2015, havia 13.905 voluntários cadastrados no Portal Voluntários Bradesco.

No âmbito do DNAV, foram mobilizadas 15.684 pessoas, sendo 2.741 funcionários, que prestaram 288.406 atendimentos em benefício de 131 instituições sociais e doaram 169.283 produtos, em especial alimentos. Já a segunda edição do Voluntários Mais teve a participação de 4.647 funcionários e 162.214 familiares, além de amigos e pessoas da comunidade, na condução de ações relacionadas ao desenvolvimento de competências corporativas adotadas pelo Bradesco, entre elas criatividade, comunicação, empreendedorismo, negociação, planejamento estratégico e relacionamento interpessoal. A atuação dos profissionais como voluntários permite aprimorar seu senso de coletividade e o de responsabilidade social e o desenvolvimento de competências, que podem contribuir para sua evolução pessoal e profissional e para a sustentabilidade dos negócios.

Outro foco de atenção do Banco são a prevenção e o combate às práticas discriminatórias. Graças ao fortalecimento das relações, à disseminação da cultura da igualdade e ao aprimoramento do fluxo de tratamento das denúncias, foram 24 casos de discriminação reportados e analisados em 2015; desses, 23 foram resolvidos e um se manteve em análise e deverá ser encerrado no período seguinte. O número representa queda de um terço na comparação com 2014, quando foram computadas 66 ocorrências. **G4-HR3**

O Bradesco disponibiliza ainda treinamentos voltados a temas de direitos humanos, que totalizaram 89.435 horas em 2015. Em 2015, 25% dos funcionários e colaboradores receberam esse tipo de treinamento. **G4-HR2**

COMPOSIÇÃO DOS GRUPOS MINORITÁRIOS

	2012	2013	2014	2015
Mulheres	51.013	49.781	49.279	46.745
Negros (pardos + pretos)	24.188	23.941	22.968	22.586
Funcionários com idade acima de 45 anos	14.212	15.047	15.549	16.269
Pessoas com deficiência	2.079	2.185	2.045	2.092

CASOS DE DISCRIMINAÇÃO **G4-HR3**

	2012	2013	2014	2015
Analisados*	54	96	66	24
Resolvidos	39	96	66	24
Total	**54**	**86**	**45**	**24**

* Provenientes de canais de comunicação do SGRS Bradesco, entre eles, Alô RH (corporativo), representantes de trabalhadores e caixa de sugestões (escopo SA 8000).

SA 8000*

	2012	2013	2014	2015
Manifestações recebidas	1.893	1.628	1.173	848

*Os números incluem preocupações, sugestões e resultados de auditoria.

CASOS DE DIREITOS HUMANOS* **G4-LA16, G4-HR12**

Manifestações recebidas	783
Manifestações processadas	783
Manifestações solucionadas	643
Manifestações de anos anteriores solucionadas em 2015	120

* Para a Organização, os casos trabalhistas e de direitos humanos são tratados em conjunto, não sendo possível controlá-los separadamente. A Bradesco Seguros não teve registro, em sua Ouvidoria, de reclamações relacionadas a direitos humanos.

PROCESSOS TRABALHISTAS

	2012		2013		2014		2015	
	Processos	Valor (R$)	Processos	Valor (R$)	Processos	Valor (R$)	Processos	Valor (R$)
Processos administrativos – infrações de artigos da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)	127	370.960,07	368	1.812.151,45	294	2.486.034,11	505	1.765.775,01
Assédio moral	46	2.446.309,26	46	1.642.562,09	29	1.057.180,21	36	1.882.544,80

RETENÇÃO DE TALENTOS

Um dos principais valores da Organização está relacionado à carreira e à igualdade de oportunidades para os funcionários. Entre as diretrizes que norteiam esses conceitos está a oferta de oportunidades de crescimento profissional, tanto para os funcionários formados pelo Bradesco como para os incorporados por meio de processos de aquisição de outras empresas.

Há quatro portas de entrada para se trabalhar na Instituição. Uma refere-se ao modelo de carreira interna, em que a Organização admite profissionais para cargos básicos em suas agências e departamentos, e outra é a inclusão de profissionais oriundos de processos de incorporação – em que são respeitados os cargos, as funções e os anos de experiência. Nos níveis iniciais da carreira, os funcionários são selecionados preferencialmente na cidade onde residem.

A Organização também tem canal de admissão de talentos conduzido em parceria com a Fundação Bradesco, em que são premiados com admissão garantida os três alunos de maior destaque em salas de aula. Outra forma de admissão refere-se a cargos e funções que exigem especializações – casos em que a Organização busca os profissionais adequados no mercado.

Em 2015, cerca de 95% do quadro geral de funcionários do Bradesco foi contemplado por esse modelo de gestão e cerca de 33% dos cargos de liderança foram ocupados por profissionais oriundos de processos de incorporação.

Para avaliar o potencial dos profissionais aptos a assumir cargos de liderança, o Bradesco utiliza o sistema de mapeamento de competências e, em 2015, aprimorou o recrutamento interno aberto, em que os funcionários interessados em se candidatar a vagas disponíveis em outros departamentos passaram a fazê-lo sem necessidade do aval da chefia imediata. Essas vagas são divulgadas no Portal do RH e as inscrições, realizadas por meio de sistema interno.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Indicadores de segurança e saúde ocupacional

LESÕES

	2012	2013	2014	2015
Número total	1.876	1.805	1.742	1.597
% em relação ao quadro total	1,81	1,80	1,82	1,72
Taxa (fator 200.000)	1,26	1,25	1,27	1,19

DOENÇAS OCUPACIONAIS

	2012	2013	2014	2015
Número total	1.147	1.004	1.380	1.320
% em relação ao quadro total	1,11	1,00	1,44	1,42
Taxa (fator 200.000)	0,77	0,69	1,00	0,99

NÚMERO DE DIAS PERDIDOS

	2012	2013	2014	2015
Número total	302.477	301.351	303.576	284.893
Taxa (fator 200.000)	203,18	208,25	220,70	213,05

ABSENTEÍSMO (DIAS COM FALTAS)

	2012	2013	2014	2015
Dias com faltas*	1.249.894	1.264.510	1.248.741	1.216.227
% de absenteísmo	3,58	3,75	3,90	3,87
Taxa (fator 200.000)	839,56	849,38	907,85	909,53

*Considerando apenas os dias com faltas por acidente de trabalho e tratamentos de saúde superiores a 15 dias.

Veja a seguir as metas e objetivos:

RECURSOS HUMANOS

METAS E OBJETIVOS PARA 2015	*STATUS*	JUSTIFICATIVA	METAS E OBJETIVOS PARA 2016
Realizar ações com foco em capacitação dos voluntários	Cumprido	Em outubro de 2015, foram realizadas oficinas do Aprender para o Bem, com o objetivo de capacitar e aperfeiçoar a atuação dos voluntários.	Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados.
Implantar nova versão do TreiNet (plataforma de aprendizagem a distância), com funcionalidades de colaboração e compartilhamento	Em andamento	Ferramenta foi lançada apenas para o segmento de departamentos em 2015 e tem como previsão de lançamento o fim de 2016.	Ampliar a ação do Voluntários Mais, integrando o voluntariado, a qualidade de vida, a sustentabilidade e as finanças pessoais.
Manter o fomento ao uso do Portal Voluntários Bradesco, aumentando o número de cadastrados	Cumprido	Em 2015, tivemos um aumento de 13,7% no total de cadastramentos de voluntários em relação ao exercício de 2014.	Realizar ações com foco em capacitação dos voluntários.
Ampliar a ação do Voluntários Mais, integrando o voluntariado, a qualidade de vida e a sustentabilidade	Cumprido	Foi realizada mais uma edição da ação Voluntários Mais, na qual os participantes praticaram ações de voluntariado envolvendo os temas de Sustentabilidade e Qualidade de vida.	Figurar nos principais *rankings* elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional.
Aprimorar o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho (SST), por meio da implementação das Diretrizes Estratégicas de SST, conforme planejamento estabelecido	Cumprido	Foram implantados o sistema *Environment, Health and Safety* (EH&S) e indicadores, reestruturada a área de Segurança e Saúde Ocupacional (SSO) e seus modelos de gestão, desenvolvidas parcerias internas e externas e implantado piloto, em regiões consideradas críticas, para testar os novos modelos.	
Figurar nos principais *rankings* elaborados por consultorias conceituadas no tema clima organizacional	Cumprido	Figuração nos *rankings* a seguir: • As 130 Melhores Empresas para Trabalhar – Great Place to Work/revista *Época* • Melhores Empresas para Trabalhar na América Latina – revista *HSM Management/GPTW* • As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar – revista *Você S/A*/Fundação Instituto de Administração • As Melhores na Gestão de Pessoas – revista *Valor Carreira/AON Hewitt* • As 35 Melhores Empresas para Começar a Carreira – revista *Você S/A*/Cia. de Talentos • 100 Melhores Empresas em IDHO; 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, Empresas Psicologicamente Saudáveis e Empresa do Ano em Cidadania Corporativa – revista *Gestão&RH*	

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A ORGANIZAÇÃO SAIU NA FRENTE E, CINCO ANOS ANTES DO CDC, CRIOU O ALÔ BRADESCO, PARA OUVIR SEUS PÚBLICOS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI G CO

G4-DMA

Rotulagem de produtos

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O Bradesco tem como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e não clientes e, por isso, em 1985, criou o Alô Bradesco, cinco anos antes do Código de Defesa do Consumidor, canal feito para receber e ouvir as manifestações de clientes e não clientes. Além disso, criou a área Gestão Alô Bradesco, que tem como missão assegurar a eficácia na tratativa das manifestações de 1ª Instância (SAC) levando em consideração a clareza das informações prestadas e o contato efetivo com o manifestante.

Além disso, a Organização dispõe de duas Ouvidorias independentes, que trabalham em constante sinergia: uma dedicada às manifestações da Organização Bradesco, que segue determinações de órgãos reguladores como o Banco Central do Brasil e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), e outra dedicada às manifestações 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 da Bradesco Seguros completou 12 anos de atividades e a Ouvidoria do Bradesco, dez anos de atuação, ou seja, são anteriores às resoluções de órgãos reguladores que instituíram a criação dessa ferramenta de relacionamento com clientes no Sistema Financeiro Nacional.

Em comemoração aos dez anos da Ouvidoria do Bradesco, foi realizado o 1º Simpósio de Ouvidoria, que reuniu entidades, empresas e profissionais em torno do aperfeiçoamento e da aplicação de novas práticas no tratamento das manifestações de consumidores.

Em 2015, a Ouvidoria do Bradesco superou em dez pontos percentuais a meta que previa o aumento de 20% da quantidade de seus agentes situados nas agências e em órgãos de proteção ao consumidor. O canal se relaciona e monitora manifestações de consumidores em 900 Procons espalhados pelo País e, em alguns deles, mantém agentes para cuidar exclusivamente de manifestações relativas à Organização.

Outra ação foi o estabelecimento do Procon Fone, linha de comunicação direta com o Bradesco que, em 2015, foi ampliada para 12 regiões do Estado de São Paulo. O trabalho permite o atendimento imediato das demandas locais, as quais os profissionais do Bradesco conseguem solucionar de forma mais rápida e eficiente.

A Ouvidoria do Bradesco também tem participação ativa nas Comissões de Produtos e Serviços e na Comissão de Ações Comerciais da Organização. Em 2015, com apoio do *Customer Relationship Management* (CRM), estruturou a ferramenta Inteligência Competitiva, que auxilia gestores dos segmentos de Varejo, *Prime* e Cartões de Crédito a definir produtos e serviços com base no perfil dos clientes que apresentam reclamações nos canais de rela-

cionamento da Ouvidoria. Nesse sentido, qualquer produto ou serviço que a Organização pretenda lançar passa obrigatoriamente pela análise da Ouvidoria, que avalia sua adequação às normas de consumo.

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – ORGANIZAÇÃO BRADESCO

	2012	2013	2014	2015
Ouvidoria	19.085	20.457	17.396	20.479
Procons	58.208	75.697	84.074	67.045
Banco Central	17.805	33.747	41.540	40.524
Carta/impressa	4.702	5.126	3.570	4.308

EVOLUÇÃO ANUAL DAS MANIFESTAÇÕES – GRUPO BRADESCO SEGUROS

	2012	2013	2014	2015
Reclamações	6.663	10.872	16.115	14.137
Sugestões	108	84	53	22
Elogios	86	79	541	818
Total	**6.857**	**11.035**	**16.709**	**14.977**

CANAIS DE ACESSO ÀS OUVIDORIAS*

ORGANIZAÇÃO BRADESCO	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 Twitter: @alobradescoseg
Pelo facebook: facebook.com/bradesco	**Pelo facebook:** facebook.com/BradescoSeguros
***Sites*:** Reclame Aqui e consumidor.gov.br	

*Disponíveis a clientes e não clientes.

A Ouvidoria adota mecanismos para amparar a qualidade do atendimento e estreitar o relacionamento com os clientes. Um deles é o Programa Evoluir, em que 250 sócios de empresas correntistas são convidados a participar de um evento com dois dias de duração, conduzido pela Escola de Marketing Industrial, em parceria com o Bradesco, com o objetivo de obter ganhos de *market share* por meio da percepção de valor dos clientes. Em 2015 foram realizados encontros em duas cidades brasileiras (Ribeirão Preto – SP e Recife – PE), com a participação de 600 pessoas.

Já no âmbito do Bradesco Saúde *Concierge*, foi lançado em 2015 o Saúde em Equilíbrio, plataforma *on-line* que oferece comodidades para que o segurado possa cuidar de sua saúde de forma interativa, com sugestões de refeições saudáveis, autoavaliação do estado nutricional, contador de calorias, orientações alimentares e conteúdo informativo sobre alimentação saudável e alimentos funcionais. Os segurados também podem interagir com nutricionistas para tirar dúvidas sobre nutrição, possibilitando o recebimento de relatórios com orientações mais específicas. Os clientes dos planos corporativos que contam com os serviços exclusivos do Bradesco Saúde Concierge podem usufruir de salas *vip*, localizadas nos hospitais Sírio-Libanês, Hospital do Coração (HCOR) e Hospital Israelita Albert Einstein (os três em São Paulo), bem como na Casa de Saúde São José (Rio de Janeiro – RJ).

Em relação aos seus produtos e serviços, o Bradesco mantém um Comitê Executivo e uma Comissão Departamental de Produtos e Serviços que, com os gestores, avalia a oportunidade e a viabilidade financeira e operacional das propostas de criação, alteração e respectivo acompanhamento do desempenho de produtos e serviços. Nesse processo, são analisados características, funcionalidades, riscos, controles e aspectos de sustentabilidade, como a relação do produto ou serviço com os *stakeholders* e os impactos ambientais e sociais.

G4-DMA

Rotulagem de produtos/Antigo FS15

Ainda sobre a conformidade de produtos e serviços, a Organização está sempre atenta às melhores práticas de governança corporativa, aderente às legislações vigentes, para avaliar as oportunidades, as viabilidades financeira e operacional e os riscos envolvidos nas propostas para criação, alteração, suspensão ou reposicionamento de produtos e serviços.

G4-DMA

Conformidade Produto

Há também a Política de Marketing e Comunicação, que segue as determinações dos órgãos reguladores em relação à oferta de produtos e serviços financeiros e de seguros. Para a comunicação das soluções ao público, são utilizadas telas/mensagens e funcionalidades que evidenciam suas propostas e seus diferenciais. Todos os produtos são validados pelo Departamento Jurídico, assim como as funcionalidades e responsabilidades de ambas as partes, conforme os contratos e/ou termos específicos.

Na eventualidade de algum problema, são adotadas providências de acordo com a situação e os envolvidos. A comunicação, no entanto, é sempre feita para a rede de agências, equipe comercial, central de atendimento ou, se necessário, por meio de mensagens no canal de utilização do cliente.

Para saber mais sobre o Bradesco Saúde *Concierge*, acesse http://goo.gl/YsaNo3

Outra novidade do período foi a adoção do conceito de avaliação e priorização de projetos denominado Otimize, cujo objetivo é a avaliação criteriosa das demandas, resultando em uma carteira de projetos com maior alinhamento às estratégias de negócio da Organização. Nesse processo são consideradas a capacidade e oportunidade de criação de produtos e serviços e de aperfeiçoamentos dos já existentes. Por meio de critério de pontuação, o Otimize qualifica o projeto que proporciona incentivo e melhor interação possível com a sociedade, clientes e funcionários.

G4-DMA

Privacidade do cliente

A proteção e a privacidade de dados dos clientes refletem os valores do Bradesco e reafirmam seu compromisso com a melhoria contínua da eficácia dos processos relacionados ao tema. Como instituição financeira, a Organização deve preservar o sigilo das informações, atuando de acordo com regulamentações internas e externas pertinentes.

Nesse sentido, mantém a Política Corporativa de Segurança da Informação e Diretivas de Privacidade, que atende a aspectos legais e mercadológicos, além de esclarecer aos usuários que acessam seus *sites* a forma como são tratados os seus dados.

As queixas de usuários de produtos e serviços são registradas no Sistema de Apoio ao Cliente (SACL) que gera um número exclusivo de registro (protocolo), informado no momento da reclamação, de forma que o cliente possa acessar o status de sua demanda na Central de Atendimento SAC – Alô Bradesco. Nas Redes Sociais interagimos com clientes e não clientes, 24 horas por dia, 7 dias por semana, com respostas em cerca de 5 minutos, com uma equipe própria, especialista em mídias sociais, mas oriunda das centrais de atendimento do Bradesco. São mais de 21.000 interações realizadas todo mês. A partir das interações e das pesquisas de conversações em rede, construímos os conteúdos que vão para o ar nas páginas e perfis oficiais do Bradesco em redes sociais. O objetivo desse trabalho é blindar o Bradesco contra crises que se iniciem, além de ampliar a comunicação de produtos, serviços, canais e marca e fomentar esse universo de novos *publishers* que se conectam de forma verdadeira com as pessoas.

Em 2015, foram 107.269 queixas recebidas de partes externas e comprovadas pela Organização, no valor de R$ 157.433,36. A Ouvidoria recebeu 132.356 reclamações de clientes do Sistema Financeiro Nacional e nenhuma de agência reguladora. Também não houve vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes identificados. A área de seguros não teve reclamações registradas em sua ouvidoria relacionadas à violação da privacidade/perda de dados de clientes. **G4-PR8**

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

O CRM se relaciona com todos os departamentos da Organização. Essa sinergia possibilita o recebimento de dados e informações, que passam a ser organizados, mensurados e modelados. Eles resultam em subsídios para a construção de ações comerciais e de relacionamento com clientes, possibilitando maior assertividade na colocação de novos produtos, direcionamento na abordagem comercial e uma melhor experiência do cliente no seu relacionamento no dia a dia.

Com o objetivo de obter uma maior abrangência no conhecimento dos clientes da Organização, o CRM tem desenvolvido um projeto de Visão Única de Clientes que, por meio de estruturação e análise de um conjunto de informações relevantes, revela preferências, comportamentos e tendências que baseiam o desenvolvimento de estratégias comerciais e de relacionamento.

O CRM administra estrutura montada para dar suporte a todo o processo de análise, seleção de público e implementação dessas ações em todos os canais da Organização. A área tem investido continuamente em inovação, buscando aprimorar ferramentas e processos relativos à modelagem estatística e preditiva, incorporando técnicas como *big data* e análise comportamental, entre outras.

SEGURANÇA

Com o apoio da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e de secretarias e órgãos de segurança municipais, estaduais e da União, o Bradesco empreende ações integradas entre as atividades bancárias e a segurança pública, propondo e adotando soluções na aquisição de equipamentos (câmeras, portas giratórias, contratação de pessoal de segurança) e no monitoramento a partir de fechaduras eletrônicas, sensores remotos e centrais de comunicação que busquem reduzir e mitigar as ocorrências.

Em 2015, a Organização investiu R$ 606.292 milhões em segurança bancária. Ação nesse sentido foi a unificação de terminais de autoatendimento com o Banco24Horas. O Bradesco encerrou o ano com 18,9 mil terminais unificados à rede, adotando o sistema de biometria baseado na identificação da palma da mão, em que apenas os clientes do Bradesco podem usar o equipamento sem a necessidade de cartões.

O Banco cumpre à risca a Lei nº 7.102/83, que prevê a instalação de portas de segurança com detectores de metais, câmeras internas e externas, biombos entre a bateria de caixas e as filas e guarda-volumes, além de vigilantes com coletes à prova de balas e armados.

No combate a fraudes – pauta permanente do setor financeiro –, a Organização vem empreendendo esforços para identificar, implantar e acompanhar as soluções de mitigação. Elas contemplam aspectos tecnológicos, programas e sistemas de segurança cada vez mais sofisticados, melhoria dos controles de combate a fraudes e promoção da cultura de ética e responsabilidade no ambiente interno.

RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

A ORGANIZAÇÃO PROMOVE INICIATIVAS SOCIAIS PRÓPRIAS E MANTÉM A FUNDAÇÃO BRADESCO, QUE ATUA NA INCLUSÃO SOCIAL PELA EDUCAÇÃO

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI CO

No relacionamento com a comunidade, o Bradesco desenvolve iniciativas de cunho social, esportivo e cultural. Os projetos esportivos criados e apoiados pelo Banco sempre tiveram como premissa a inclusão social e a consequente disseminação de valores como respeito, responsabilidade, ética e, sobretudo, o exercício da cidadania. Um dos exemplos é o patrocínio aos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos que se realizarão no Rio de Janeiro em agosto e setembro de 2016. A Organização também apoia seis confederações esportivas (basquetebol, desportos aquáticos, judô, remo, *rugby* e vela) e, desse modo, reafirma sua confiança e seu compromisso com o País, sempre disposta a contribuir para a formação de atletas e cidadãos para um Brasil da modernidade, do trabalho e do crescimento. De forma a destacar a importância do esporte para a vida e reforçar seu posicionamento de Banco e Seguradora oficiais dos Jogos Olímpicos, a Organização Bradesco vem desenvolvendo campanhas publicitárias que retratam a luta e a garra de atletas e profissionais de diversas modalidades, mostrando como os valores olímpicos e paralímpicos podem transformar a vida de muitas pessoas.

O Banco Bradesco, em 2015, manteve seu tradicional apoio e patrocínio a eventos socioculturais voltados para os mais diversos públicos. Foram centenas de ações que vão da valorização da cultura regional a exposições internacionais, que incluem peças teatrais, espetáculos de dança e música, além de manter três teatros e salas de cinema que levam seu nome, sempre buscando colaborar para a transformação e o enriquecimento cultural do Brasil e dos brasileiros.

Por meio do Circuito Cultural Bradesco Seguros, a Organização também participa de diversas ações culturais e patrocina exposições e espetáculos de teatro, dança e música. Em 2015, as iniciativas de maior relevância foram:

- Circuito da Longevidade: corridas e caminhadas em 14 cidades de seis estados, além do Distrito Federal, que reuniram mais de 55 mil participantes.
- Movimento Conviva: promove a convivência harmoniosa entre ciclistas, motoristas, motociclistas e pedestres. Uma das ações é a CicloFaixa de Lazer São Paulo, iniciativa da Prefeitura de São Paulo que conta com patrocínio do Grupo Bradesco Seguros. O espaço de lazer tem 120,7 quilômetros de extensão (ida e volta) e reúne, a cada edição, cerca de 120 mil pessoas.
- Corrida e Caminhada contra o Câncer de Mama: o Grupo Bradesco Seguros patrocinou a 52ª e a 53ª edições do evento, em benefício do Instituto Brasileiro do Controle do Câncer (IBCC), no Rio de Janeiro e em São Paulo, reunindo cerca de 19 mil participantes.
- Porteiro Amigo do Idoso: direcionado a porteiros de prédios, o programa tem por objetivo preparar e capacitar aqueles que lidam diariamente com os mais idosos, contribuindo para a segurança, a autonomia, a mobilidade e a independência deles. Em 2015 foram realizadas 44 turmas na Região Sudeste, totalizando 1.580 profissionais capacitados desde o início do programa, em 2010.

Para saber mais sobre o Circuito da Longevidade, acesse http://goo.gl/hY6J7u

Para saber mais sobre o Movimento Conviva, acesse http://goo.gl/IwepVF

FUNDAÇÃO BRADESCO

A Fundação Bradesco tem a missão de promover a inclusão social por meio da educação e atuar como multiplicadora das melhores práticas pedagógico-educacionais entre a população brasileira socioeconomicamente desfavorecida. Com mais de 3 mil funcionários e sediada na Cidade de Deus, em Osasco (SP), a instituição mantém 40 escolas próprias, marcando presença em todos os estados brasileiros e no Distrito Federal. Em 59 anos de existência, tornou-se um dos maiores programas de ensino formal, gratuito e de qualidade do País.

Em 2015, as escolas da Fundação Bradesco beneficiaram 102.182 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, dirigida à geração de emprego e renda.

Para isso, investiu R$ 502,72 milhões, dos quais R$ 52,04 milhões destinados à infraestrutura e à tecnologia educacional. Nos últimos dez anos, foram investidos R$ 5,07 bilhões em valores atualizados.

Complementarmente, disponibiliza a Escola Virtual, um portal de *e-learning* que oferece cursos a distância e semipresenciais para alunos, ex-alunos, educadores e funcionários da Fundação Bradesco, além de pessoas da comunidade interessadas em especializações ou requalificação para o mercado de trabalho. A Escola Virtual oferece mais de 80 cursos e tem capacidade para atender 150 mil usuários simultaneamente.

Como resultados de parcerias entre o Bradesco e a Fundação Bradesco, são desenvolvidos ainda projetos complementares, também com foco educacional:

Educa+Ação: contribui para melhorar o padrão educacional dos alunos da rede pública nos primeiros anos do Ensino Fundamental. Compreende formação presencial e a distância de professores, distribuição de materiais didáticos, visitas às escolas e avaliação da aprendizagem nas disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática. Em 2015, a iniciativa atendeu nove cidades dos Estados de São Paulo e Mato Grosso do Sul, beneficiando 5.240 mil alunos e mais de 270 professores.

Programa de Aprendizagem: com o propósito de facilitar a inserção de estudantes do Ensino Médio no mercado de trabalho, o Programa Nacional Jovem Aprendiz Técnico visa contribuir para o aprimoramento e as inclusões social e profissional dos aprendizes, aumentando as possibilidades de profissionalização e empregabilidade e colaborando para o desenvolvimento da carreira e as escolhas profissionais.

Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência: possibilita a formação profissional e o ingresso da pessoa com deficiência em agências e departamentos da Organização por meio da valorização da diversidade e do exercício da cooperação nas salas de aula, instaladas no Núcleo Osasco da Fundação Bradesco. Em 2015 foram matriculados e atendidos no curso Técnico em Administração 40 funcionários do Bradesco com deficiências física, auditiva e visual.

Projeto Integração Empresa Escola (PIEE): atua em conjunto com a Fundação Bradesco com a missão de contribuir para a integração social, por meio do incentivo e desenvolvimento de atividades esportivas e culturais. Participam alunos de 8 a 18 anos, de acordo com os critérios estabelecidos pela Bradesco Seguros em conjunto com a Fundação Bradesco. Em 2015, 908 jovens participaram de competições internas, amistosos e diversas atividades culturais.

O Bradesco se relaciona nos âmbitos social, esportivo e cultural com as comunidades.

Bradesco Esportes: a adoção do esporte como estratégia educacional é o principal objetivo do Programa Bradesco Esportes e Educação, que em 2015 atendeu 2.032 alunas em seus núcleos de formação e de especialistas em basquete e vôlei. Nos Núcleos de Formação, o programa somou 1.839 atendimentos às jovens, que participaram de torneios e festivais. Já os Núcleos de Especialistas reuniram 193 atletas que integraram as equipes em festivais e competições oficiais, além de seleções estaduais e nacionais.

INVESTIMENTOS SOCIOAMBIENTAIS G4-EC1

FUNDAÇÃO BRADESCO*

Foco: Educação

502,721
milhões de reais

BRADESCO

Foco: fomentar iniciativas com perfil estratégico, investimento socioambiental alinhado aos negócios

398,453
milhões de reais

- Iniciativas incentivadas
- Projetos
- Apoios institucionais
- Doações
- Patrocínios

901,174
milhões de reais

* Um dos controladores do Bradesco.

BRADESCO (R$ MILHÕES)

PROJETOS	2012	2013	2014	2015
Projeto Integração Empresa Escola	0,692	0,680	0,743	0,785
Bradesco Esportes (incentivado)	4,612	5,481	5,580	7,859
Fundação Amazonas Sustentável (FAS)	12,402	12,039	8,000	7,667
Fundação SOS Mata Atlântica	23,081	10,000	9,000	8,000
Outros	17,531	8,861	7,672	4,670
Total	58,318	37,061	30,995	28,981

INICIATIVAS INCENTIVADAS (R$ MILHÕES) **G4-EC4**

LEIS DE INCENTIVO	2012	2013	2014	2015
Rouanet	81,431[2]	97,994	100,613	82,862
Audiovisual	0,600	0,800	0,070	-
Esporte	22,259	24,974	24,488	19,577
Estatuto da Criança e do Adolescente	11,060	16,308	22,569	19,499
PRONON e PRONAS[1]	()[3]	14,000	42,144	28,361
Idoso	()[3]	0,800	23,128	19,806
Outros	0,280	0,835	-	-
Total	115,630	155,711	213,012	170,105

1. PRONON: Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica; PRONAS: Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência.
2. Valores ajustados considerando sua finalidade (incentivada ou via recursos próprios).
3. Destinações e incentivos a partir de 2013.

APOIOS INSTITUCIONAIS (R$ MILHÕES)

RECURSOS PRÓPRIOS	2012	2013	2014	2015
Doações	18,421	31,515	40,068	65,593
Patrocínios	106,887*	76,885	110,824	133,774
Total	125,308	108,400	150,892	199,367

*Os valores foram realocados à luz de um processo de aprimoramento das ações existentes.

FUNDAÇÃO BRADESCO (R$ MILHÕES)

	2012	2013	2014	2015
Valor investido	369,537	451,816	515,093	499,779
Bradesco Esportes e Educação[1]	4,679[2]	5,150	5,184	2,942
Total	374,216	456,966	520,277	502,721

1. A Fundação Bradesco é apoiadora do Programa Bradesco Esportes e Educação.
2. Os valores foram realocados à luz de um processo de aprimoramento das ações existentes.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

DIVERSIFICAÇÃO DOS NEGÓCIOS E FORTE CONTROLE DE CUSTOS GERAM RESULTADOS E RETORNOS POSITIVOS

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI F G CO

G4-DMA

Desempenho econômico

O desempenho econômico do Bradesco decorre de ações vinculadas ao planejamento estratégico, que visam à geração de resultados sustentáveis, com vistas à melhor relação entre risco e retorno. O desempenho positivo tem fornecido retornos significativos a seus acionistas desde a fundação da Organização. Sua tendência pode ser constatada por meio de vários números e indicadores, apresentados na Divulgação dos Resultados trimestralmente.

O contexto macroeconômico, as políticas setoriais e o quadro regulatório têm impacto relevante sobre as operações do Banco Bradesco. O comportamento da atividade econômica, as decisões de política monetária em relação à taxa de juros básica e aos depósitos compulsórios, o nível de inflação, a evolução da taxa de câmbio, entre outras variáveis, refletem na velocidade de expansão do crédito, no nível de inadimplência e no resultado da intermediação financeira, por exemplo. Exemplos recentes são as medidas macroprudenciais que alteraram as exigências de capital para financiamento de veículos, as mudanças em relação ao IOF sobre a concessão de crédito e captações externas, a alteração da regra de remuneração dos depósitos de poupança, as taxas de juros e prazos máximos do crédito consignado, as regras sobre o compartilhamento de sistemas de transações de cartões de crédito e as mudanças nas exigibilidades e remuneração dos depósitos compulsórios. Cabe destacar o processo de implementação das regras de Basileia III, que modifica um amplo conjunto de regras relativas à exigência de capital, controles de risco e requerimentos de liquidez, entre outros. Nesse contexto, o Bradesco tem tido capacidade e se mostrado preparado para estar aderente às alterações no ambiente regulatório.

Em relação a compromissos de origem externa, o Bradesco publica *guidance* anual na divulgação de resultados do fechamento do ano contendo projeções e estimativas elaboradas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, alinhado ao seu planejamento estratégico, relativamente à: carteira de crédito total e aberto para pessoa física e pessoa jurídica, margem financeira, prestação de serviços, despesas operacionais (pessoal + administrativas), prêmios de seguros e despesas de provisão para devedores duvidosos. Vide *guidance* na página 125 deste Relatório.

Existem premissas que podem ser influenciadas pela Administração, como: (i) reajustes contratuais e adequação dos custos conforme o crescimento dos negócios e o plano de investimentos da Organização; (ii) expansão da rede de atendimento do Grupo Bradesco; (iii) estimativas que não contemplam novas parcerias ou aquisições; e (iv) crescimento dos negócios conforme a estratégia de atuação da Organização. Também há premissas que escapam ao controle da Administração, como: (i) manutenção dos fundamentos básicos da atual política macroeconômica; (ii) retomada do crescimento mundial; (iii) alteração da taxa de juros Selic pelo Copom para controle inflacionário; (iv) evolução do mercado de crédito; (v) condições de liquidez que atendem à demanda de crédito; e (vi) mudanças regulatórias que afetem a administração bancária.

A Organização Bradesco atua com diversos Comitês Executivos, que se destinam a áreas específicas de atuação definidas em seus respectivos Regimentos, os quais foram introduzidos no intuito de estabelecer as diretrizes a serem observadas para atender aos diversos segmentos da Organização, bem como aperfeiçoar as práticas de Governança Corporativa – alguns inclusive estão subordinados ao Conselho de Administração e reportam periodicamente os resultados de suas atividades a ele.

Entre os diversos comitês que apoiam a tomada de decisões e assessoram os executivos na condução dos negócios, destaca-se o Comitê de Eficiência, que tem por objetivo avaliar despesas, receitas, processos e investimentos da Organização, visando à otimização de processos e à disseminação de melhores práticas, com foco na eficiência, além de

mensurar os resultados por meio do Índice de Eficiência Operacional, buscando o melhor desempenho, de forma que maximize o retorno das unidades de negócios.

Os investimentos em tecnologia, superiores a R$ 29 bilhões nos últimos nove anos, permitiram à Organização obter ganhos na eficiência operacional, a exemplo de incremento de 50% na agilidade na concepção e no desenvolvimento de novos produtos, redução nas atividades de *backoffice* e diminuição em 20% dos custos de desenvolvimento e manutenção de sistemas. A subsegmentação operacional no varejo, implantada em 2015, tem permitido um melhor atendimento ao cliente e consequentemente permitiu a cobrança de maiores *fees*, aumentando as receitas de prestação de serviços.

Dentre as ações de gestão, destacam-se o acompanhamento dos principais índices de *performance*, como de Eficiência Operacional (IEO), de rentabilidade (ROAE), de cobertura das despesas operacionais *vis-à-vis* as receitas de prestação de serviços, da rentabilidade dos ativos médios (Taxa Média da Margem) e relacionados às atividades de seguros, previdência e capitalização, como sinistralidade e comercialização. Os resultados são divulgados trimestralmente ao mercado no Relatório de Análise Econômica e Financeira e vem apresentando *performance* adequada, aderente aos objetivos estratégicos da Organização.

O investimento socioambiental na Organização, por sua vez, é separado em dois grandes eixos: investimento em educação via Fundação Bradesco e investimentos socioambientais que visam ao fomento a iniciativas de *stakeholders* estratégicos e buscam alinhamento aos negócios. Esses projetos têm relação direta com os negócios, como ações de educação financeira e promoção de produtos com diferenciais socioambientais, como cartões de afinidade e títulos de capitalização elaborados em parceria com entidades de cunho socioambiental. Adicionalmente, foram definidos um objetivo estratégico e iniciativas para o aprimoramento do tema na Organização, abrangendo melhorias em governança, gestão e reporte de informações. As ações serão aplicadas gradativamente e acompanhadas por meio de indicadores e metas.

Com presença e capilaridade nacionais, o Bradesco apoia projetos em todas as regiões do País, a exemplo de:

- Resultados econômico-financeiros: são utilizados os benefícios decorrentes das leis de incentivos fiscais para destinar recursos a projetos que promovem o bem-estar social, os quais possibilitam a otimização dos recursos aportados com capital próprio.
- Engajamento de partes interessadas: ações de doação e patrocínio permitem ampliar o relacionamento com diversas partes interessadas. Possibilita ainda maior interação entre a rede de agências e sucursais e as comunidades em que estão inseridas.
- Fundação Amazonas Sustentável (FAS): os programas da FAS, apoiada pelo Bradesco, contribuem para a melhoria das condições de renda, educação, saúde e empreendedorismo de mais de 9.400 famílias, fomentando o desenvolvimento local e a proteção do meio ambiente.
- SOS Mata Atlântica e Projeto Tamar: promove a conservação da diversidade biológica e cultural do Bioma Mata Atlântica, estimulando a cidadania socioambiental, e realiza o trabalho de conservação das tartarugas marinhas, respectivamente.
- Cartões: Fundação SOS Mata Atlântica, Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Casas André Luiz e Fundação Amazonas Sustentável (FAS).

O Bradesco mantém a Norma Corporativa de Patrocínios e Participações em Eventos, que estabelece os princípios socioambientais para esse tipo de ação, com finalidade comercial ou de relacionamento. Há ainda a Norma Corporativa de Investimentos Socioambientais, que determina os aspectos norteadores para os investimentos socioambientais do Bradesco.

Por fim, para gerir os impactos de mudanças climáticas na cadeia de valor, em 2015 o Banco trabalhou em parceria com o CEBDS em um programa para a gestão de carbono na cadeia de valor. O objetivo da iniciativa é capacitar os fornecedores de maior impacto em mudanças climáticas para a elaboração de inventários de Gases do Efeito Estufa (GEE). Participaram do treinamento 26 fornecedores.

PRINCIPAIS INDICADORES FINANCEIROS **G4-EC1**

DESTAQUES	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 x 2012	Variação % 2015 x 2014
Demonstração do resultado ajustado do período (R$ milhões)[1]						
Lucro líquido – contábil	**11.381**	**12.011**	**15.089**	**17.190**	**51,0**	**13,9**
Lucro líquido – ajustado	**11.523**	**12.202**	**15.359**	**17.873**	**55,1**	**16,4**
Margem financeira total	43.793	43.286	48.295	55.387	26,5	14,7
Margem financeira de crédito bruta	33.464	35.127	38.366	42.788	27,9	11,5
Margem financeira de crédito líquida	20.450	23.082	25.709	27.614	35,0	7,4
Despesas com provisão para devedores duvidosos	(13.014)	(12.045)	(12.657)	(15.174)	16,6	19,9
Receitas de prestação de serviços	17.512	19.786	22.089	24.839	41,8	12,4
Despesas administrativas e de pessoal	(26.348)	(27.573)	(28.815)	(31.038)	17,8	7,7
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	44.308	49.752	56.152	64.612	45,8	15,1
Balanço patrimonial ajustado (R$ milhões)[1]						
Total de ativos[1]	879.092	908.139	1.032.040	1.079.755	22,8	4,6
Títulos e valores mobiliários	315.487	313.327	346.358	407.584	29,2	17,7
Operações de crédito[2]	385.529	427.273	455.127	474.027	23,0	4,2
- Pessoa física	117.540	130.750	141.432	147.749	25,7	4,5
- Pessoa jurídica	267.989	296.523	313.695	326.278	21,8	4,0
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)[3]	(21.299)	(21.687)	(23.146)	(29.499)	38,5	27,4
Depósitos totais	211.858	218.063	211.612	195.760	(7,6)	(7,5)
Provisões técnicas	124.217	136.229	153.267	177.835	43,2	16,0
Patrimônio líquido	70.047	70.940	81.508	88.907	26,9	9,1
Recursos captados e administrados	1.225.228	1.260.056	1.426.099	1.510.396	23,3	5,9
Indicadores de desempenho (%) sobre o lucro líquido – ajustado (exceto quando mencionado)						
Lucro líquido ajustado por ação (R$)[4]	2,29	2,42	3,05	3,55	55,0	16,4
Valor Patrimonial por Ação (ON e PN – R$)[4]	13,90	14,09	16,19	17,68	27,2	9,2
Retorno sobre PL médio[5, 6]	19,2	18,0	20,1	20,5	1,3 p.p.	0,4 p.p.
Retorno sobre capital principal a 11% – BIS III[6]	-	-	24,2	27,4	27,4 p.p.	3,2 p.p.
Retorno sobre ativos médios[6]	1,4	1,4	1,6	1,7	0,3 p.p.	0,1 p.p.
Taxa média (margem financeira ajustada/total de ativos médios – operações compromissadas – ativo permanente)	7,6	7,0	7,3	7,5	(0,1) p.p.	0,2 p.p.
Índice de imobilização[7]	44,6	45,4	47,2	35,2	(9,4) p.p.	(12,0) p.p.
Índice combinado – seguros[8]	86,0	86,1	86,1	86,7	0,7 p.p.	0,6 p.p.
Índice de Eficiência Operacional (IEO)	41,5	42,1	39,2	37,5	(4,0) p.p.	(1,7) p.p.
Índice de cobertura (receita de prestação de serviços/despesas administrativas e de pessoal)	66,5	71,8	76,7	80,0	13,5 p.p.	3,3 p.p.
Índice de Basileia – total[9]	16,1	16,6	16,5	16,8	0,7 p.p.	0,3 p.p.
Valor de mercado (R$ milhões)[10]	131.908	128.085	145.536	100.044	(24,2)	(31,3)

DESTAQUES	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 x 2012	Variação % 2015 x 2014
Qualidade da carteira de crédito (%)[11]						
PDD/carteira de crédito[3]	7,3	6,7	6,7	8,0	0,7 p.p.	1,3 p.p.
Non-Performing loans (> 60 dias[12]/carteira de crédito)	5,0	4,2	4,3	5,0	0,0 p.p.	0,7 p.p.
Índice de inadimplência (> 90 dias[12]/carteira de crédito)	4,1	3,5	3,5	4,1	(0,0) p.p.	0,6 p.p.
Índice de cobertura (> 90 dias[12])[3]	178,2	192,3	189,0	198,0	19,8 p.p.	9,0 p.p.
Índice de cobertura (> 60 dias[12])[3]	147,3	158,9	156,6	161,7	14,4 p.p.	5,1 p.p.
Outras informações						
Funcionários[13]	103.385	100.489	95.520	92.861	(10,2)	(2,8)
Contratados e estagiários	12.939	12.614	12.916	13.223	2,2	2,4
Agências	4.686	4.674	4.659	4.507	(3,8)	(3,3)
PAs[14]	3.781	3.586	3.486	3.511	(7,1)	0,7
PAEs[14]	1.456	1.180	1.145	736	(49,5)	(35,7)
Pontos externos da rede de máquinas de autoatendimento – Bradesco[15, 16]	3.809	3.003	1.344	627	(83,5)	(53,3)
Pontos assistidos da rede Banco24Horas[15]	10.818	11.583	12.450	11.721	8,3	(5,9)
Bradesco Expresso (correspondentes)	43.053	46.851	50.006	43.560	1,2	(12,9)
Máquinas de autoatendimento (rede Bradesco e rede Banco24Horas)	47.834	48.203	48.682	50.467	5,5	3,7
Clientes correntistas ativos (milhões)[17, 18]	25,7	26,4	26,5	26,0	1,2	(1,9)
Clientes contas de poupança (milhões)[19]	48,6	50,9	59,1	60,1	23,7	1,7

1. Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2015.
2. Carteira de crédito expandida: inclui avais e fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartões de crédito, co-obrigação em cessão de crédito (FIDC e CRI), co-obrigação 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 consolidado prudencial, conforme a Resolução nº 4.192/13 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 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopus Tecnologia para a IBM Brasil.
14. PAs (Postos de Atendimento): resultado da consolidação de PAB (Posto de Atendimento Bancário), PAA (Posto Avançado de Atendimento) e postos de câmbio, conforme Resolução CMN nº 4.072/12; e PAE (Postos 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 aos primeiro e segundo titulares de conta-ccorrente.
19. Quantidade de contas.

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO AJUSTADO

(R$ MILHÕES)	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 x 2012	Variação % 2015 x 2014
Margem financeira	**43.793**	**43.286**	**48.295**	**55.387**	**26,5**	**14,7**
- Juros	41.730	42.389	47.497	54.777	31,3	15,3
- Não juros	2.063	897	798	610	(70,4)	(23,6)
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)	(13.014)	(12.045)	(12.657)	(15.174)	16,6	19,9
Resultado bruto da intermediação financeira	**30.779**	**31.241**	**35.638**	**40.213**	**30,7**	**12,8**
Prêmios de seguros, planos de previdência e capitalização, líquidos da variação das provisões técnicas, sinistros retidos e outros*	3.814	4.471	5.047	5.426	42,3	7,5
Receitas de prestação de serviços	17.512	19.786	22.089	24.839	41,8	12,4
Despesas de pessoal	(12.186)	(13.061)	(13.967)	(14.699)	20,6	5,2
Outras despesas administrativas	(14.162)	(14.512)	(14.848)	(16.339)	15,4	10,0
Despesas tributárias	(4.139)	(4.381)	(4.627)	(5.640)	36,3	21,9
Resultado de participação em coligadas	148	43	187	144	(2,7)	(23,0)
Outras receitas/(despesas operacionais)	(4.214)	(4.743)	(5.395)	(6.708)	59,2	24,3
Resultado operacional	**17.552**	**18.844**	**24.124**	**27.236**	**55,2**	**12,9**
Resultado não operacional	(89)	(120)	(183)	(283)	218,0	54,6
Imposto de Renda/Contribuição Social	(5.872)	(6.425)	(8.469)	(8.933)	52,1	5,5
Participação minoritária	(68)	(97)	(113)	(147)	116,2	30,1
Lucro líquido – ajustado	**11.523**	**12.202**	**15.359**	**17.873**	**55,1**	**16,4**

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

EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS

LUCRO LÍQUIDO CONTÁBIL X LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO (R$ MILHÕES)	2012	2013	2014	2015
Lucro líquido – contábil	**11.381**	**12.011**	**15.089**	**17.190**
Eventos extraordinários (líquidos dos efeitos fiscais)	**142**	**191**	**270**	**683**
Crédito tributário	(1.389)	(462)	-	(2.341)
Constituição/(reversão) de provisões técnicas	1.211	(1.471)	(432)	(276)
PDD excedente/agravamento de *rating*	-	-	-	2.222
Passivos contingentes	108	58	(98)	606
Impairment de ativos*	885	451	800	472
Lei nº 12.865/13 (REFIS)	-	(1.950)	-	-
Realinhamento de taxas a mercado – NTNs	-	3.565	-	-
Resultado do alongamento dos prazos de títulos e valores mobiliários	(1.306)	-	-	-
Alienação de ações da Serasa	(523)	-	-	-
Amortização integral de ágio – BERJ	1.156	-	-	-
Lucro líquido – ajustado	**11.523**	**12.202**	**15.359**	**17.873**

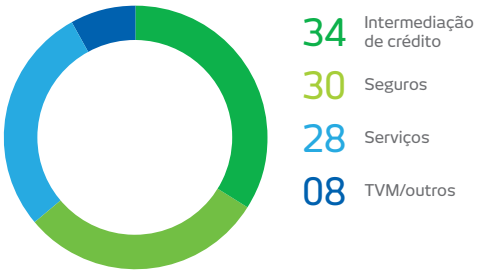
*Refere-se, basicamente, ao *impairment* de: (i) ações, no valor de R$ 238 milhões (2014 – R$ 749 milhões; 2013 – R$ 361 milhões; 2012 – R$ 536 milhões); e (ii) ativos permanentes/intangíveis, no valor de R$ 234 milhões (2014 – R$ 51 milhões; 2013 – R$ 90 milhões; 2012 – R$ 316 milhões).

ORIGEM DO RESULTADO

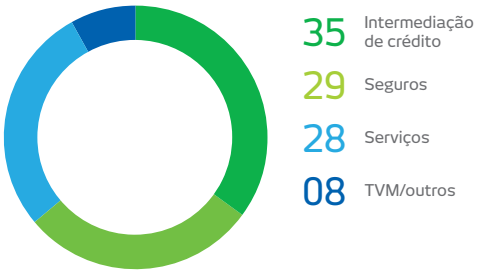
Nas operações do dia a dia, o Bradesco busca manter estratégia equilibrada de atuação, com diferentes fontes para a geração de negócios e de resultados, diversificando, assim, os riscos inerentes às atividades. Atua principalmente em duas frentes de negócios: na área bancária/financeira e na área de seguros, previdência complementar e capitalização. Elas representam, respectivamente, 70,4% e 29,6% do resultado da Organização. Dessa forma, o foco se dá na difusão segura dos 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 os resultados da Organização:

12M15 (%)



12M14 (%)

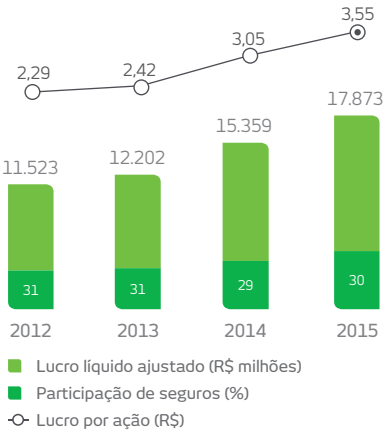


LUCRO LÍQUIDO E RENTABILIDADE

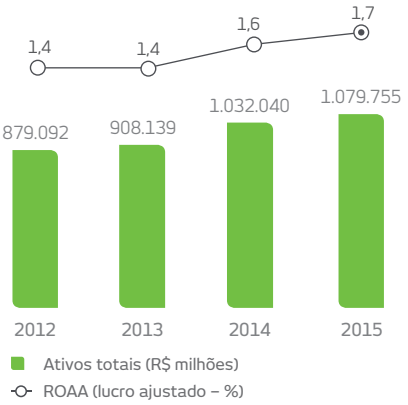
O patrimônio líquido totalizou R$ 88.907 milhões em dezembro de 2015, apresentando crescimento de 9,1% em relação ao saldo de dezembro de 2014.

Mesmo com o cenário bastante adverso e volátil em 2015, a Organização conseguiu alcançar índice de rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) de 20,5%, o que reforça os constantes esforços em excelência em gestão, eficiência e controle de custos.

O lucro líquido ajustado do exercício foi de R$ 17.873 milhões (variação de 16,4% em relação ao lucro líquido ajustado de R$ 15.359 milhões em 2014), correspondendo a R$ 3,55 por ação.



Os ativos totais ajustados alcançaram R$ 1,080 trilhão em dezembro de 2015, apresentando evolução de 4,6% em relação a dezembro de 2014, ocasionada pelo aumento do volume de negócios. O retorno sobre os ativos médios (ROAA) atingiu 1,7%, expansão de 0,1 p.p. sobre dezembro de 2014 (1,6%).



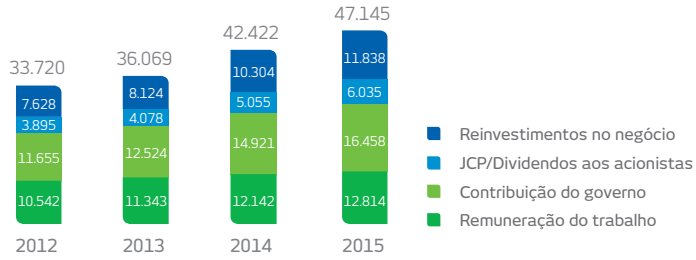
DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO G4-EC1[1]

O valor adicionado representa o quanto a Organização produz em termos de riqueza, e como essa riqueza é distribuída para a sociedade, ano a ano. Cabe salientar, também, o crescente valor adicionado aos acionistas, na remuneração do trabalho e na contribuição ao governo.

Em dezembro de 2015, o valor adicionado somou R$ 47.145 milhões, uma evolução de 11,1% em relação ao ano anterior. Desse montante: (i) R$ 16.458 milhões, ou 34,9%, foram destinados ao governo na forma de contribuições, impostos e taxas; (ii) R$ 12.814 milhões, ou 27,2%, representam a remuneração dos funcionários; (iii) R$ 11.838 milhões, ou 25,1%, destinados ao reinvestimento na própria atividade; e (iv) R$ 6.035 milhões, ou 12,8%, foram destinados aos acionistas para pagamento de juros e dividendos.

1. Com base na Demonstração do Resultado Ajustado.

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO (R$ MILHÕES)



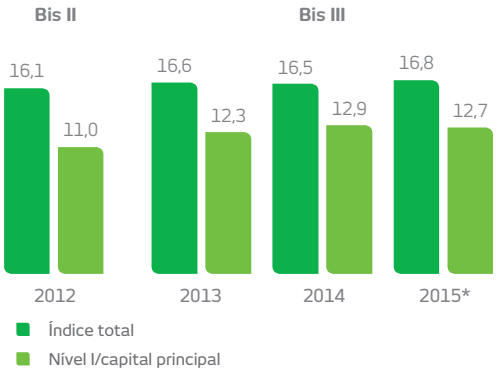
ÍNDICE DE BASILEIA – BASILEIA III

A estrutura de capital do Bradesco 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 na Organização.

Em dezembro de 2015, o Patrimônio de Referência (PR) alcançou o montante de R$ 102.825 milhões, frente aos ativos ponderados pelo risco de R$ 612.217 milhões, resultando em um Índice de Basileia Total de 16,8% e capital principal de 12,7%.

O Índice de Basileia Total apresentou aumento de 0,3 p.p. em relação ao ano anterior, impactado, basicamente, (i) pelo aumento do patrimônio líquido devido ao incremento do resultado no ano e (ii) pela emissão de dívidas subordinadas; e compensado, em parte, (iii) pelo aumento na ponderação de ativos de risco, principalmente no risco de crédito, ocasionado pela expansão da carteira, e (iv) pela aplicação do fator de 40% dos ajustes prudenciais (o fator aplicado em 2014 foi de 20%), conforme definido na Resolução nº 4.192/13 do CMN. Esses fatores, com exceção do aumento do PL e da emissão de dívidas subordinadas, contribuíram para a redução de 0,2 p.p. do capital principal/nível I.

(%)

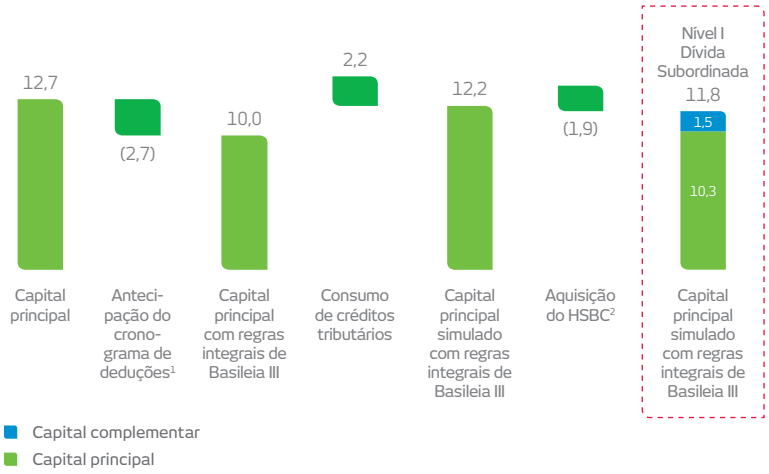


*A partir de outubro de 2013, o PR passou a ser apurado com base na Resolução nº 4.192/13 do CMN, que determina que a apuração seja feita com base no consolidado financeiro até dezembro de 2014 e no consolidado prudencial a partir de janeiro de 2015, cuja diferença na nova apuração consiste, essencialmente, na consolidação das empresas assemelhadas às instituições financeiras (Bradesco Consórcios, Cielo, entre outras) e fundos de investimentos.

IMPACTO INTEGRAL – BASILEIA III

A seguir está demonstrada 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 Segurador; (iii) o consumo de créditos tributários; e (iv) o impacto da aquisição do HSBC, perfazendo um índice de 10,3% de capital principal, que, acrescido de captação, via dívida subordinada, poderá totalizar um índice de Basileia Nível I aproximado de 11,8%, no fim de 2018.

(%)



1. Efeito do impacto integral. Inclui a realocação de recursos, via pagamento de dividendos, do Grupo Segurador.
2. Em fase de análise pelos órgãos reguladores.

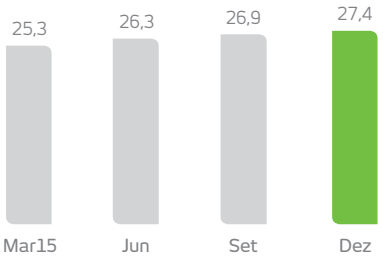
MARGEM GERENCIAL DE CAPITAL NÍVEL I/ RETORNO SOBRE O CAPITAL NÍVEL I

O Bradesco mantém e aprimora continuamente metodologia para a mensuração e os processos para a implementação do capital gerencial, visando manter níveis adequados de capital para fazer face aos riscos incorridos.

A Organização considera confortável, para médio e longo prazos, manter uma margem de capital nível I de pelo menos 25% em relação ao capital mínimo regulatório, observando-se o cronograma estabelecido pelo Banco Central para a adoção plena das diretrizes de Basileia III.

Considerando-se o mínimo para o capital principal exigido de 11% sobre as regras integrais de Basileia III, a rentabilidade nessa condição seria de 27,4%.

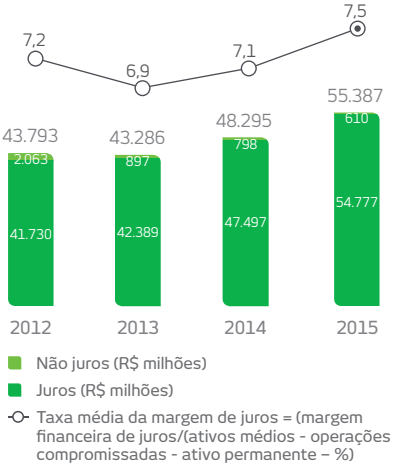
RETORNO SOBRE O CAPITAL PRINCIPAL 11%* (%)



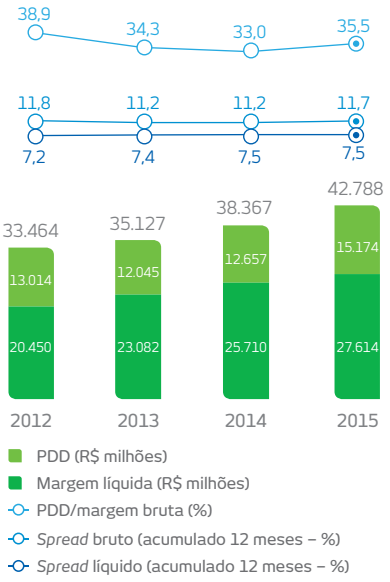
*Acumulado 12 meses.

MARGEM FINANCEIRA

Em 2015, a margem financeira atingiu R$ 55.387 milhões, evolução de R$ 7.092 milhões, reflexo, basicamente, (i) do crescimento no resultado das operações que rendem juros, no valor de R$ 7.280 milhões, e compensada (ii) pelo menor resultado obtido com a margem de "não juros", no valor de R$ 188 milhões.



MARGEM FINANCEIRA DE INTERMEDIAÇÃO DE CRÉDITO LÍQUIDA



No exercício de 2015, a margem financeira de crédito líquida (que apresenta o resultado da receita de juros de crédito líquida da Provisão para Devedores Duvidosos – PDD) manteve-se em patamar sustentável, mesmo com o cenário econômico brasileiro adverso. Essa condição é reflexo do fortalecimento da política e dos processos de concessão de crédito, da qualidade das garantias obtidas e do aprimoramento dos processos de recuperação de crédito e melhorias nas políticas de concessão de crédito.

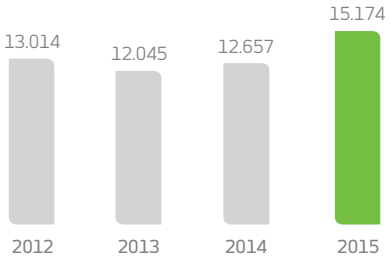
No comparativo entre 2015 e o ano anterior, a margem líquida evoluiu 7,4%, em razão do aumento (i) do *spread* médio e (ii) do volume médio dos negócios; e compensado (iii) pelo efeito do alinhamento do nível de provisionamento de determinadas operações com clientes corporativos e (iv) pelo aumento da inadimplência no período.

DESPESA DE PROVISÃO PARA DEVEDORES DUVIDOSOS

No exercício de 2015, a despesa de provisão para devedores duvidosos líquida de recuperações registrou R$ 15.174 milhões, apresentando variação de 19,9% impactada, principalmente: (i) pelo efeito do alinhamento do nível de provisionamento de determinadas operações com clientes corporativos; (ii) pela elevação da inadimplência do período; e (iii) pelo incremento das operações de crédito – conceito Bacen –, que apresentaram evolução de 5,9% nos últimos 12 meses.

Os efeitos da piora da inadimplência foram mitigados pelo fortalecimento da política e dos processos de concessão de crédito e pela qualidade das garantias obtidas, bem como pelo aperfeiçoamento constante do processo de recuperação de crédito e da diversificação do *mix* de produtos.

(R$ MILHÕES)



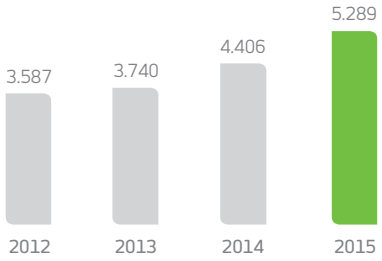
RESULTADO DAS OPERAÇÕES DE SEGUROS, PREVIDÊNCIA E CAPITALIZAÇÃO

O lucro líquido de 2015 foi de R$ 5.289 milhões, 20% superior ao do ano anterior (R$ 4.406 milhões), em função: (i) do aumento em 15,1% no faturamento e (ii) da melhora do resultado financeiro em 23,8%; e compensado, em parte, (iii) pelo aumento de 19,9% nos sinistros retidos.

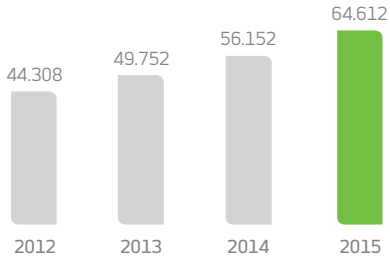
Os prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização atingiram o montante de R$ 64.612 milhões, evolução de 15,1% em relação ao ano de 2014, influenciada, principalmente, pelos produtos de Saúde e Vida e Previdência, que apresentaram crescimento de 20,1% e 18,1%, respectivamente. As provisões técnicas alcançaram R$ 177.835 milhões, apresentando evolução de 16% em relação a dezembro de 2014.

Esses resultados refletem a estratégia de atuação do Grupo Segurador, com ênfase na ampliação de produtos e serviços, em **nova estratégia de especialização dos corretores**, que passaram de monoproduto para multiprodutos, nas melhorias no atendimento aos clientes e na sinergia com as agências.

LUCRO LÍQUIDO (R$ MILHÕES)



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



R$ MILHÕES (EXCETO QUANDO INDICADO)	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Lucro líquido	3.587	3.740	4.406	5.289	47,4	20,0
Prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização	44.308	49.752	56.152	64.612	45,8	15,1
Provisões técnicas	124.217	136.229	153.267	177.835	43,2	16,0
Ativos financeiros	141.540	146.064	166.022	191.921	35,6	15,6
Índice de sinistralidade (%)	71,0	71,2	71,0	72,0	1,0 p.p.	1,0 p.p.
Índice combinado (%)[1]	86,0	86,1	86,1	86,7	0,7 p.p.	0,6 p.p.
Segurados/participantes e clientes (milhares)	43.065	45.675	46.956	49.806	15,7	6,1
Funcionários (unidade)	7.554	7.383	7.113	7.023	(7,0)	(1,3)
Market share de prêmios emitidos de seguros, contribuição de previdência e receitas de capitalização (%)[2, 3]	24,8	24,2	24,4	25,5	0,7 p.p.	1,1 p.p.

1. Exclui as provisões adicionais. 2. Fonte: Susep/ANS. 3. Em 2015, base até novembro.

O elevado nível de reservas técnicas oferece garantia aos segurados que receberão seus prêmios no futuro, principalmente em relação aos ramos de saúde, vida e previdência privada.

RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Trata-se de uma das principais fontes de resultados do Bradesco, a qual vem crescendo de forma consistente e tem boas perspectivas de continuar essa expansão, devido, principalmente, ao **aprimoramento do processo de segmentação de clientes**.

Em 2015, as receitas de prestação de serviços totalizaram R$ 24.839 milhões, com evolução de R$ 2.750 milhões, ou 12,4%, em relação a 2014, proporcionada, principalmente, (i) pelo aumento do volume de operações, decorrente de contínuos investimentos nos canais de atendimento e em tecnologia, e (ii) pelo avanço do processo de segmentação de clientes, para uma melhor oferta de produtos e serviços.

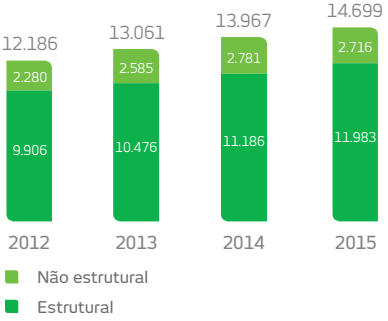
As receitas que mais contribuíram para esse resultado foram decorrentes: (i) da boa *performance* da atividade de cartões, consequência (a) do aumento do volume financeiro transacionado e (b) da maior quantidade de transações realizadas; (ii) do crescimento das receitas de conta-corrente, ocasionado, basicamente, pelo aprimoramento do processo de segmentação de clientes; e da evolução das receitas com (iii) operações de crédito, derivadas, principalmente, de rendas com garantias prestadas, (iv) administração de consórcios e (v) administração de fundos.

(R$ MILHÕES)	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Rendas de cartão	6.025	7.165	8.129	9.612	59,5	18,2
Conta-corrente	3.245	3.608	4.021	4.946	52,4	23,0
Operações de crédito	2.080	2.242	2.582	2.801	34,7	8,5
Administração de fundos	2.172	2.324	2.449	2.617	20,5	6,9
Cobrança	1.314	1.471	1.566	1.574	19,8	0,5
Administração de consórcios	613	722	880	1.040	69,7	18,2
Serviços de custódia e corretagens	483	511	520	557	15,3	7,1
Underwriting/assessoria financeira	517	568	637	541	4,6	(15,1)
Arrecadações	319	340	373	383	20,1	2,7
Outras	745	835	931	767	3,0	(17,6)
Total	**17.512**	**19.786**	**22.089**	**24.839**	**41,8**	**12,4**

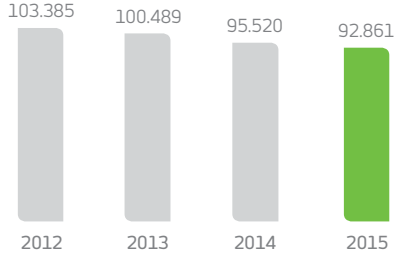
DESPESA DE PESSOAL

No exercício de 2015, as despesas de pessoal totalizaram R$ 14.699 milhões, com acréscimo de R$ 732 milhões, ou 5,2%, em relação ao ano anterior, decorrente, principalmente, da variação na parcela estrutural, relacionada ao incremento das despesas com proventos, encargos sociais e benefícios, impactadas pelo aumento dos níveis salariais, conforme convenções coletivas de 2014 e 2015.

DESPESAS DE PESSOAL (R$ MILHÕES)



FUNCIONÁRIOS*



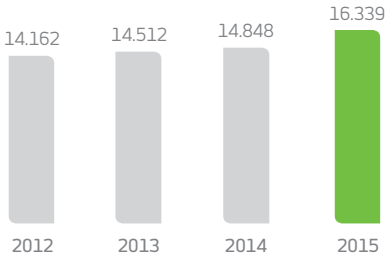
Obs.: Estrutural = proventos + encargos sociais + benefícios + previdência; e
Não estrutural = Participação nos Lucros e Resultados (PLR) + treinamento + provisão trabalhista + custo com rescisões.

*Em 2014, inclui a transferência de 2.431 funcionários da Scopus Tecnologia para a IBM Brasil.

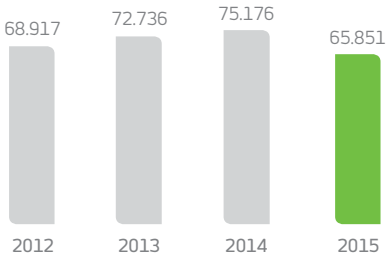
DESPESAS ADMINISTRATIVAS

Por meio de esforços do Comitê de Eficiência, o Bradesco vem mantendo suas despesas administrativas em níveis controlados, o que contribui com o Índice de Eficiência Operacional. Em 2015, as despesas administrativas totalizaram R$ 16.339 milhões, evolução de 10% em relação a 2014, devido, basicamente, ao incremento das despesas originadas: (i) pelo crescimento do volume de negócios e serviços no período; (ii) pelos reajustes contratuais; e (iii) pelo comportamento do dólar, nos últimos 12 meses, que atingiu 47% de valorização frente ao real. Nesse contexto, destaca-se o contínuo controle das ações do Comitê de Eficiência, cujas iniciativas ocasionaram rebalanceamento entre as despesas de pessoal e administrativas.

DESPESAS ADMINISTRATIVAS (R$ MILHÕES)



PONTOS DE ATENDIMENTO (UNIDADES)*



*A redução refere-se à migração de Pontos Externos da Rede de Máquinas de Autoatendimento – Bradesco para a Rede Banco24Horas, à desativação de máquinas dos Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas e à diminuição dos correspondentes Bradesco Expresso.

ABERTURA DAS DESPESAS DE PESSOAL E ADMINISTRATIVAS

Em 2015, o total das despesas de pessoal e administrativas somou R$ 31.038 milhões, incremento de 7,7% em relação ao ano anterior, **evoluindo abaixo do índice de inflação**.

(R$ MILHÕES)	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Despesas de pessoal						
Estrutural	**9.906**	**10.476**	**11.186**	**11.983**	**21,0**	**7,1**
Proventos/encargos sociais	7.427	7.798	8.282	8.834	18,9	6,7
Benefícios	2.479	2.678	2.904	3.149	27,0	8,4
Não estrutural	**2.280**	**2.585**	**2.781**	**2.716**	**19,1**	**(2,3)**
Participação dos administradores e funcionários (PLR)	1.335	1.407	1.536	1.580	18,4	2,9
Provisão para processos trabalhistas	650	806	793	705	8,5	(11,1)
Treinamentos	132	127	145	145	9,8	-
Custo de rescisão	163	245	307	286	75,5	(6,8)
Total	**12.186**	**13.061**	**13.967**	**14.699**	**20,6**	**5,2**

(R$ MILHÕES)	2012	2013	2014	2015	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Despesas administrativas						
Serviços de terceiros	3.537	4.134	3.942	4.124	16,6	4,6
Depreciação e amortização	1.593	1.665	1.906	2.121	33,1	11,3
Comunicação	1.662	1.608	1.524	1.653	(0,5)	8,5
Processamento de dados	1.115	1.297	1.342	1.600	43,5	19,2
Propaganda e publicidade	799	793	934	1.064	33,2	13,9
Manutenção e conservação de bens	608	661	700	1.033	69,9	47,6
Aluguéis	781	830	896	942	20,6	5,1
Serviços do Sistema Financeiro	656	732	774	835	27,3	7,9
Transportes	867	832	776	642	(26,0)	(17,3)
Segurança e vigilância	428	495	559	609	42,3	8,9
Água, energia e gás	254	225	237	345	35,8	45,6
Materiais	323	310	342	336	4,0	(1,8)
Viagens	139	138	156	168	20,9	7,7
Outras	1.401	793	760	867	(38,1)	14,1
Total	**14.162**	**14.512**	**14.848**	**16.339**	**15,4**	**10,0**
Total das despesas de pessoal e administrativas	**26.348**	**27.573**	**28.815**	**31.038**	**17,8**	**7,7**

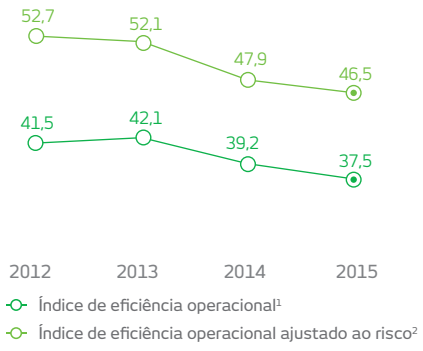
ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL (IEO)

O Índice de Eficiência Operacional (IEO)[1] encerrou o exercício de 2015 em 37,5%, 1,7 p.p. de melhora em relação a 2014. Esse resultado reflete (i) o crescimento da margem financeira e das receitas de prestação de serviços e (ii) o comportamento das despesas operacionais, que evoluíram abaixo da inflação no ano, decorrente dos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo ações do Comitê de Eficiência e os investimentos em tecnologia da informação, que vêm proporcionando melhorias nos sistemas e processos internos.

Esses fatores também contribuíram para que o IEO no conceito "ajustado ao risco", o qual reflete o impacto do risco associado às operações de crédito[2], atingisse 46,5%, com melhora de 1,4 p.p. em relação ao ano anterior.

O desempenho do IEO reflete a estratégia de crescimento sustentável, o que inclui, entre outros, a disponibilidade de produtos e serviços adequados aos clientes por meio da segmentação da base, a otimização dos pontos de atendimento e o controle contínuo das despesas operacionais.

(%)

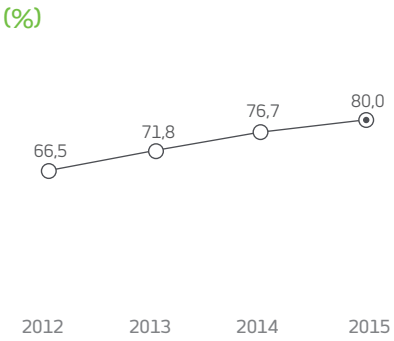


1. IEO = (despesas de pessoal – PLR + despesas administrativas)/(margem financeira + receita de prestação de serviços + resultado de seguros + resultado de participações em coligadas + outras receitas operacionais - outras despesas operacionais).

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.

ÍNDICE DE COBERTURA OPERACIONAL

O Índice de Cobertura Operacional* foi de 80,0% no fim de 2015, registrando trajetória de melhora, com aumento de 3,3 p.p. em relação a 2014, devido, principalmente, ao aumento das receitas de prestação de serviços, aliado aos esforços contínuos no controle das despesas, incluindo ações do Comitê de Eficiência e iniciativas 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 ajustados, em dezembro de 2015, atingiram a marca histórica de R$ 1,080 trilhão, crescimento de 4,6% em relação ao exercício de 2014. O patrimônio líquido somou R$ 88.907 milhões, 9,1% superior a 2014.

(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Ativo						
Circulante e realizável a longo prazo	**864.279**	**892.495**	**1.016.970**	**1.059.768**	**22,6**	**4,2**
Disponibilidades	12.077	12.196	14.646	17.457	44,5	19,2
Aplicações interfinanceiras de liquidez	151.813	135.456	202.412	140.457	(7,5)	(30,6)
TVM e instrumentos financeiros derivativos	315.487	313.327	346.358	407.584	29,2	17,7
Relações interfinanceiras e interdependências	49.762	56.995	52.004	55.728	12,0	7,2
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	267.940	296.629	318.233	333.854	24,6	4,9
Provisão para Devedores Duvidosos (PDD)*	(21.299)	(21.349)	(22.724)	(28.805)	35,2	26,8
Outros créditos, valores e bens	88.499	99.241	106.041	133.493	50,8	25,9
Ativo permanente	**14.813**	**15.644**	**15.070**	**19.987**	**34,9**	**32,6**
Investimentos	1.865	1.830	1.712	1.587	(14,9)	(7,3)
Imobilizado de uso e de arrendamento	4.678	4.668	4.887	5.772	23,4	18,1
Intangível	8.270	9.146	8.471	12.628	52,7	49,1
Total	**879.092**	**908.139**	**1.032.040**	**1.079.755**	**22,8**	**4,6**

*Incluindo a provisão para garantias prestadas, em dezembro de 2015, a PDD totalizou R$ 29.499 milhões, a qual compõe o conceito de PDD excedente.

(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Passivo						
Circulante e exigível a longo prazo	**807.799**	**835.917**	**949.846**	**988.833**	**22,4**	**4,1**
Depósitos	211.858	218.063	211.612	195.760	(7,6)	(7,5)
Captações no mercado aberto	255.591	256.279	320.194	279.726	9,4	(12,6)
Recursos de emissão de títulos	51.359	57.654	84.825	109.547	113,3	29,1
Relações interfinanceiras e interdependências	5.667	6.864	5.958	6.384	12,7	7,2
Obrigações por empréstimos e repasses	44.187	56.095	58.998	70.338	59,2	19,2
Instrumentos financeiros derivativos	4.001	1.808	3.282	13.785	244,5	320,0
Provisões de seguros, previdência e capitalização	124.217	136.229	153.267	177.835	43,2	16,0
Outras obrigações	110.919	102.925	111.710	135.458	22,1	21,3
Resultados de exercícios futuros	**658**	**677**	**293**	**529**	**(19,6)**	**80,5**
Participação minoritária nas controladas	**588**	**605**	**393**	**1.486**	**152,7**	**278,1**
Patrimônio líquido	**70.047**	**70.940**	**81.508**	**88.907**	**26,9**	**9,1**
Total	**879.092**	**908.139**	**1.032.040**	**1.079.755**	**22,8**	**4,6**

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15
Saldo inicial	**55.582**	**70.047**	**70.940**	**81.508**
Aquisição de ações em tesouraria	(14)	(72)	(29)	(133)
Ajustes de avaliação patrimonial	6.994	(6.969)	563	(3.623)
Lucro líquido	11.381	12.011	15.089	17.190
Destinações:				
- Juros sobre o capital próprio pagos e/ou provisionados	(3.261)	(3.224)	(3.595)	(5.123)
- Dividendos pagos e/ou provisionados	(634)	(854)	(1.460)	(912)
Saldo final	**70.047**	**70.940**	**81.508**	**88.907**

DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA CONSOLIDADO

(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15*
Fluxo de caixa das atividades operacionais	60.403	104.243	110.463	(29.044)
Fluxo de caixa das atividades de investimentos	(53.794)	(30.561)	(19.137)	(38.749)
Fluxo de caixa das atividades de financiamento	4.086	(3.412)	(4.340)	10.400
Aumento/(redução) líquida, de caixa e equivalentes de caixa	10.695	70.270	86.986	(57.393)
Caixa e equivalentes de caixa – início do período	36.860	47.555	117.825	204.812
Caixa e equivalentes de caixa – fim do período	47.555	117.825	204.812	147.419

*Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, nas Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2015.

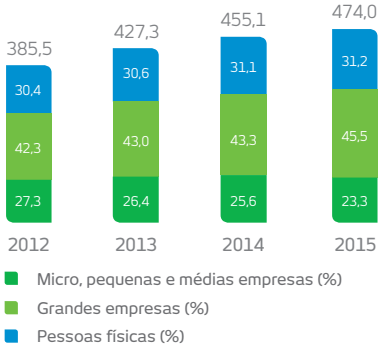
CARTEIRA DE CRÉDITO EXPANDIDA*

Em dezembro de 2015, a carteira de crédito do Bradesco totalizou R$ 474 bilhões, com evolução de 4,2% em relação ao do ano anterior, sendo (i) 9,5% nas grandes empresas e (ii) 4,5% nas pessoas físicas, compensada, em parte, (iii) pela redução de 5,3% nas micro, pequenas e médias empresas.

Os produtos que apresentaram maior crescimento nos últimos 12 meses, nas pessoas físicas, foram: (i) financiamento imobiliário e (ii) crédito pessoal consignado, principalmente, setor público e beneficiários do INSS. Na pessoa jurídica, os destaques foram: (i) financiamento à exportação e (ii) operações no exterior, influenciados pela variação cambial do período.

Os maiores crescimentos, portanto, estão relacionados a produtos que apresentam menor risco.

(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, co-obrigação 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. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Pessoa física						
Crédito pessoal consignado	20.757	26.786	29.619	34.565	66,5	16,7
Cartão de crédito	20.921	23.915	26.233	28.592	36,7	9,0
Financiamento imobiliário	10.060	13.602	17.919	22.781	126,5	27,1
CDC/*leasing* de veículos	31.099	27.251	24.858	21.689	(30,3)	(12,7)
Crédito pessoal	15.041	16.476	16.354	15.201	1,1	(7,1)
Crédito rural	6.927	8.393	10.300	8.215	18,6	(20,2)
Repasses BNDES/Finame	5.775	6.803	7.334	7.029	21,7	(4,2)
Cheque especial	2.989	3.313	3.666	3.905	30,6	6,5
Avais e fianças	683	187	458	707	3,4	54,3
Outros	3.289	4.025	4.693	5.065	54,0	7,9
Total	**117.540**	**130.750**	**141.432**	**147.749**	**25,7**	**4,5**

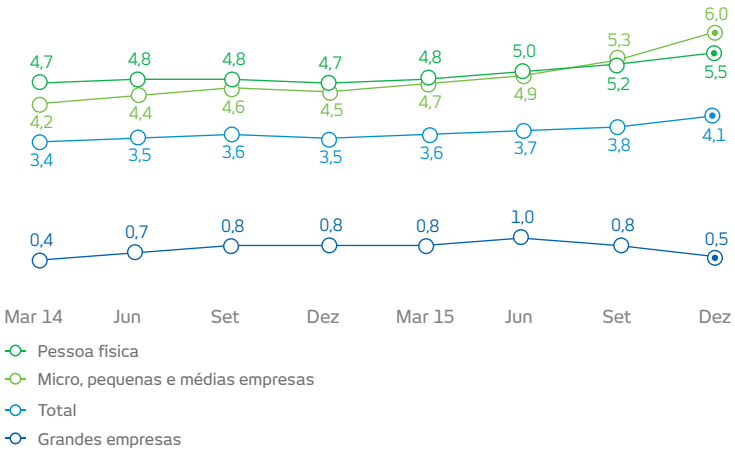
(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Pessoa jurídica						
Operações no exterior	25.243	32.003	36.119	48.453	91,9	34,1
Capital de giro	44.811	45.599	45.004	42.432	(5,3)	(5,7)
Repasses BNDES/Finame	29.929	33.740	34.835	31.129	4,0	(10,6)
Financiamento imobiliário	12.674	15.870	23.560	26.508	109,1	12,5
Financiamento à exportação	12.023	15.366	15.839	23.158	92,6	46,2
Conta garantida	9.793	10.410	10.462	9.794	-	(6,4)
CDC/*leasing*	13.278	13.008	12.388	9.666	(27,2)	(22,0)
Crédito rural	4.653	5.258	6.657	5.404	16,1	(18,8)
Avais e fianças	59.228	67.399	71.611	69.176	16,8	(3,4)
Operações com risco de crédito – carteira comercial*	30.874	33.104	33.185	34.319	11,2	3,4
Outros	25.484	24.765	24.035	26.238	3,0	9,2
Total	**267.989**	**296.523**	**313.695**	**326.278**	**21,8**	**4,0**

*Inclui operações de debêntures e notas promissórias.

ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA > 90 DIAS*

O índice de inadimplência, compreendendo o saldo das operações com atrasos superiores a 90 dias, **apresentou aumento devido ao processo de desaceleração da atividade econômica e ao menor ritmo de crescimento da carteira de crédito**. A redução do índice de inadimplência do segmento de grandes empresas no período compensou, parcialmente, os efeitos da elevação da inadimplência na pessoa física e nas micro, pequenas e médias empresas.

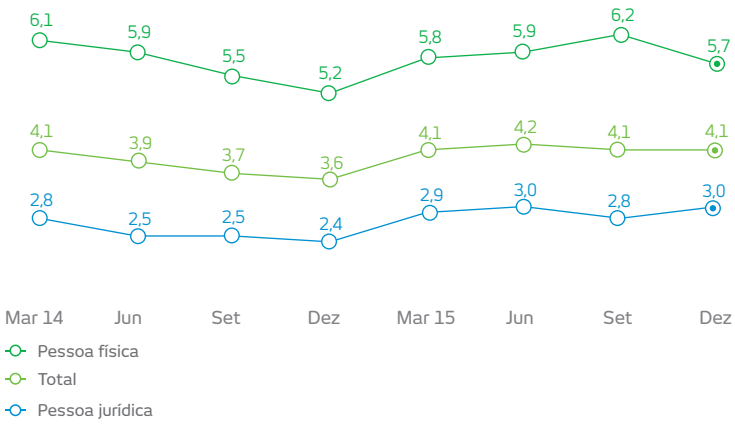
(%)



ÍNDICE DE INADIMPLÊNCIA DE 15 A 90 DIAS*

No último trimestre de 2015, a inadimplência de curto prazo, compreendendo as operações vencidas de 15 a 90 dias, manteve-se estável. O aumento observado na pessoa jurídica foi compensado pela queda na pessoa física.

(%)



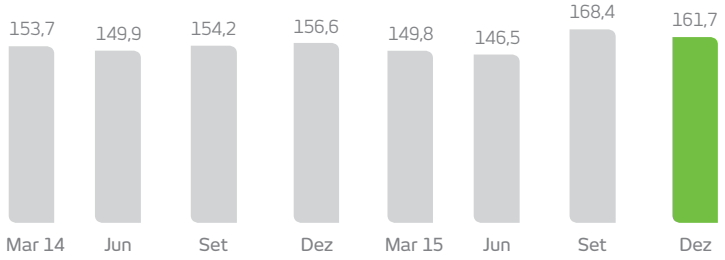
*Conceito definido pelo Bacen.

ÍNDICES DE COBERTURA ACIMA DE 60 E 90 DIAS[1, 2]

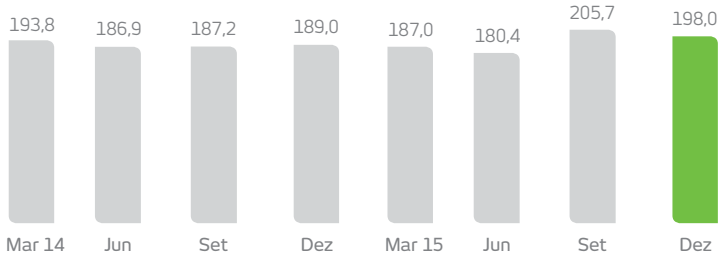
O índice de cobertura para os créditos em atraso acima de 60 e 90 dias encerrou o ano em 161,7% e 198,0%, respectivamente, mantendo-se em níveis confortáveis.

Esse indicador reflete a consistência e a robustez das políticas e dos processos de concessão de crédito, bem como a qualidade das garantias obtidas. **O Bradesco tem 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, a Organização possui provisão excedente de R$ 6,4 bilhões para suportar eventuais situações de estresse, bem como outras operações/compromissos com risco de crédito.

ÍNDICES 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$ 1,510 trilhão, variação de R$ 84 milhões, ou 5,9%, em relação a dezembro de 2014, justificada, principalmente, pelo aumento (i) dos recursos administrados em moeda nacional, no valor de R$ 61.554 milhões, e (ii) das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização, no valor de R$ 24.568 milhões.

O Bradesco apresenta 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 marca Bradesco.

(R$ MILHÕES)	Dez. 12	Dez. 13	Dez. 14	Dez. 15	Variação % 2015 X 2012	Variação % 2015 X 2014
Captados	**783.396**	**824.692**	**937.369**	**960.113**	**22,6**	**2,4**
Depósitos	211.858	218.063	211.612	195.760	(7,6)	(7,5)
Captações no mercado aberto	255.591	256.279	320.194	279.726	9,4	(12,6)
Recursos de aceites e emissão de títulos	47.932	54.592	82.335	106.275	121,7	29,1
Obrigações por empréstimos e repasses	44.187	56.095	58.998	70.338	59,2	19,2
Dívidas subordinadas	34.852	35.885	35.822	50.283	44,3	40,4
Securitização de fluxos financeiros futuros	3.427	3.062	2.490	3.272	(4,5)	31,4
Capital de giro próprio/administrado*	55.822	55.901	66.831	70.406	26,1	5,3
Cobrança e arrecadação de tributos e assemelhados	439	815	435	601	36,9	38,2
Carteira de câmbio	5.071	7.771	5.385	5.617	10,8	4,3
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	124.217	136.229	153.267	177.835	43,2	16,0
Administrados em Moeda Nacional	**441.832**	**435.364**	**488.730**	**550.284**	**24,5**	**12,6**
Total	**1.225.228**	**1.260.056**	**1.426.099**	**1.510.396**	**23,3**	**5,9**

*Patrimônio Líquido Administrado (-) Ativo Permanente.

PERSPECTIVAS DO BRADESCO PARA 2016

O quadro ao lado contém projeções prospectivas, as quais estão sujeitas a riscos e incertezas, pois foram baseadas em expectativas e premissas da Administração e em informações disponíveis no mercado até 28 de janeiro de 2016, data da divulgação dos resultados relativos ao ano de 2015, estando passíveis de alterações no decorrer do exercício de 2016. Para mais informações, consultar o *press release* do Relatório de Análise Econômica e Financeira, divulgado trimestralmente e disponível no *website* de Relações com Investidores do Bradesco (www.bradesco.com.br/ri > Relatórios e Planilhas – Informações Financeiras).

GUIDANCE
(%, EXCETO QUANDO INDICADO)

Carteira de crédito[1]	**1 a 5**
Pessoas físicas	4 a 8
Pessoas jurídicas	0 a 4
Margem financeira de juros	**6 a 10**
Prestação de serviços	**7 a 11**
Despesas operacionais[2]	**4,5 a 8,5**
Prêmios de seguros	**8 a 12**
Despesas de PDD (R$ bi)[3]	**16,5 a 18,5**

1. Carteira de crédito expandida.
2. Despesas administrativas e de pessoal.
3. Inclui as receitas com recuperação de crédito.

PRESENÇA ESPORTIVA

AO PATROCINAR OS JOGOS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS RIO 2016, O BRADESCO REITERA SEU COMPROMISSO COM O ESPORTE BRASILEIRO

CAPITAIS

PARTES INTERESSADAS

CL PI AI F G CO

O Bradesco, como tradicional incentivador do esporte brasileiro, está apoiando os Jogos Rio 2016 desde 2008, quando o Rio de Janeiro se candidatou para sediar o maior evento esportivo do mundo. Com o objetivo de ver esse sonho se tornar realidade, o Banco desenvolveu intensa campanha de apoio e engajamento do povo brasileiro. Em 2009, em Copenhague, na Dinamarca, disputamos com candidatos experientes, como Chicago, Tóquio e Madri, levando o sonho de 200 milhões de pessoas.

Com a escolha do Rio de Janeiro para sediar o evento, o Bradesco preparou uma proposta consistente que traduzisse seu tradicional apoio ao esporte, o compromisso com o legado e a preocupação constante em manter os valores de inclusão e respeito ao próximo.

Assim, sua proposta de apoio não se deu somente aos Jogos Olímpicos, mas também aos Jogos Paralímpicos Rio 2016, tornando-se o primeiro patrocinador oficial, com exclusividade nas categorias Banco e Seguros.

E, para reiterar ainda mais o compromisso com o esporte, o Bradesco patrocina também o Time Brasil, delegação brasileira nos jogos, e os Revezamentos das Tochas Olímpica e Paralímpica, além de seis confederações esportivas: judô, basquete, esportes aquáticos, remo, vela e *rugby*.

Com o Time Brasil, foi até aos Jogos Panamericanos de Guadalajara 2011, no México, aos Jogos Olímpicos de Londres 2012, aos Jogos de Inverno de Sochi 2014, na Rússia, e, por último, aos Jogos Panamericanos de Toronto 2015, no Canadá.

Para levar o espírito esportivo a seus diversos públicos de relacionamento e, assim, a cada brasileiro em toda parte do País, a Organização desenvolveu uma série de campanhas que destacaram os valores olímpicos (amizade, respeito e excelência) e paraolímpicos (inspiração, coragem, igualdade e determinação) e também o protagonismo que o Brasil passa a ter no cenário esportivo mundial.

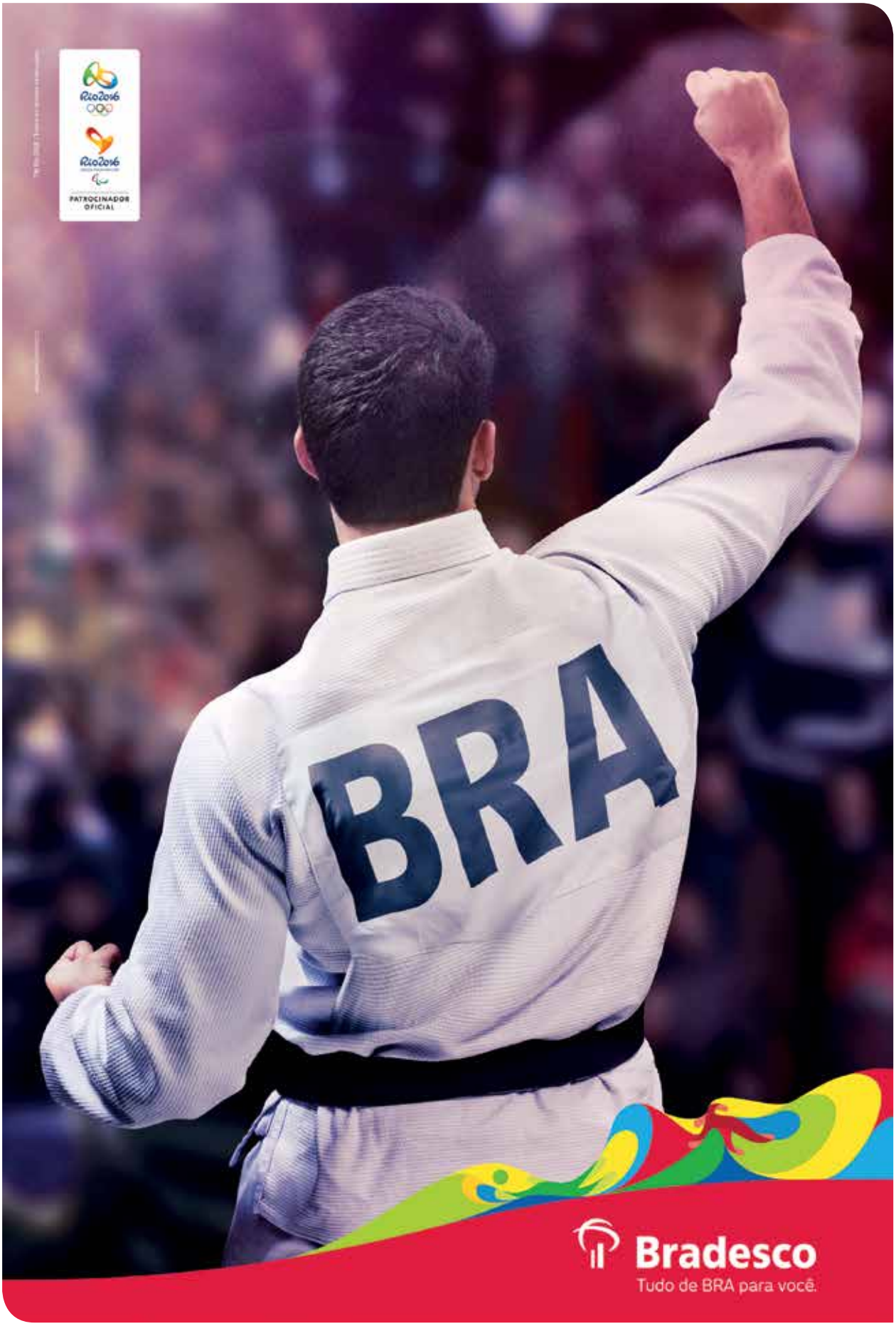
Nesse clima, passou a realizar ações de engajamento envolvendo atletas das modalidades esportivas que apoia. Uma delas é o Super Desafio BRA, que são competições disputadas com o objetivo de engajar ainda mais o público que já se identifica com o esporte e atrair novos adeptos, além de transmitir informações sobre regras e peculiaridades da modalidade. Somente em 2015, foram dez desafios nas modalidades basquete, judô e *rugby*.

REVEZAMENTO DA TOCHA

Com o Revezamento da Tocha Olímpica Rio 2016, o Bradesco busca revelar para o mundo o melhor do Brasil: sua gente e sua hospitalidade, com destaque para o jeito feliz de ser do povo brasileiro. O revezamento passará por 329 cidades brasileiras, incluindo as capitais e o Distrito Federal. Serão 12 mil condutores, que que percorrerão 20 mil km, durante 95 dias, até chegar ao estádio do Maracanã, em 5 de agosto, onde será acesa a pira olímpica. O Bradesco é ainda patrocinador do Revezamento da Tocha Paralímpica, que percorrerá cinco cidades que representarão cada uma das regiões do País.

TRADIÇÃO NO APOIO AO ESPORTE

O Bradesco é de longa data um grande apoiador ao esporte no Brasil. Na década de 1980, a Organização apoiou diversas modalidades, como atletismo, tênis de mesa, futebol de salão e várias equipes de basquete e vôlei. Em 1987, deu início ao atual Programa Bradesco Esportes e Educação, que tem como objetivo transmitir valores como respeito, responsabilidade, disciplina e ética por meio da prática de vôlei e basquete. A iniciativa atende gratuitamente, todos os anos, cerca de 2 mil meninas de 8 a 20 anos em 14 núcleos de formação e dois núcleos de especialistas. A frequência no ensino regular é exigência para participar do programa.


Rio2016
Rio2016
PATROCINADOR OFICIAL
BRA
Bradesco
Tudo de BRA para você.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ESTRATÉGIA E ANÁLISE				
G4-1	10 e 11	-	√	-
PERFIL ORGANIZACIONAL				
G4-3	13	-	√	-
G4-4	13, 14 e 15	-	√	-
G4-5	13	-	√	-
G4-6	15	-		-
G4-7	13	-	√	-
G4-8	26	-	√	-
G4-9	14 e 86	-	√	-
G4-10	51, 86, 87	-	√	-
G4-11	86	-	√	-
G4-12	71	-	√	-
G4-13	11	-	√	-
G4-14	30	-	√	-
G4-15	13 e 29	-	√	-
G4-16	-	-	√	A organização é representante máxima do Comitê de *Compliance* da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e coordenadora da Comissão de *Compliance* da Federación Lationamericana de Bancos (Felaban).

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES				
G4-17	2, 14 e 27	-	√	-
G4-18	4 e 6	-	√	-
G4-19	6 e 7	-	√	-
G4-20	6 e 7	-	√	-
G4-21	6 e 7	-	√	-
G4-22	-	-	√	As informações referentes a alterações em relação aos anos anteriores, como dados do ano-base e métodos de medição, acompanham as novas informações nos respectivos capítulos ou tabelas específicas. Não houve alterações na natureza do negócio ou fusões e aquisições no período.
G4-23	-	-	√	Não houve.
ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS*				
G4-24	2	-	√	-
G4-25	3	-	√	-
G4-26	3	-	√	Em 2015, não houve engajamento externo especificamente como parte do processo de definição do conteúdo do relatório, pois não houve revisão da materialidade. O Bradesco possui inúmeras iniciativas de engajamento pulverizadas nas diversas dependências da Organização. Cada iniciativa possui frequência específica.
G4-27	3	-	√	Os indicadores utilizados atualmente não abrangem esse tipo de informação. Por isso, há uma demanda para aprimorá-los nos próximos anos.
PERFIL DO RELATÓRIO				
G4-28	-	-	√	1º de janeiro de 2015 a 31 de dezembro de 2015
G4-29	-	-	√	Elaborado no ano de 2014.
G4-30	-	-	√	Anual
G4-31	-	-	√	Relações com o Mercado / (11) 2194-0922
G4-32	2	-	√	De acordo: essencial
G4-33	138	-	√	-

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
GOVERNANÇA				
G4-34	54, 55 e 57	-	√	-
G4-35	85	-	√	-
ÉTICA E INTEGRIDADE				
G4-56	18	-	√	-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
CATEGORIA: ECONÔMICA				
ASPECTO MATERIAL: DESEMPENHO ECONÔMICO				
G4-DMA	107	-		-
G4-EC1	104 e 113	-	√	-
G4-EC2	67	-	√	-
G4-EC4	105	-		-
ASPECTO MATERIAL: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
G4-DMA	40 e 41	-		-
G4-EC8	40 e 41	-	√	-
CATEGORIA: AMBIENTAL				
ASPECTO MATERIAL: CONFORMIDADE				
G4-DMA	69	-		-
G4-EN29	-	-	√	O Grupo Segurador não teve registro, em 2015, de queixas relacionadas a impactos ambientais protocoladas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal.
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
G4-DMA	71	O Bradesco não irá divulgar as metas para 2016, dado que são projetos de cunho estratégico e, portanto, de caráter reservado à Organização.		-
G4-EN32	71 a 73	-	√	-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
G4-EN33	-	Informação não disponível		-
CATEGORIA: SOCIAL				
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE				
ASPECTO MATERIAL: EMPREGO				
G4-DMA	86	-		-
G4-LA1	87	-	√	-
G4-LA2	89	-	√	-
G4-LA3	87 e 88	-	√	-
ASPECTO MATERIAL: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO				
G4-DMA	48 e 49	-		-
G4-LA9	88	-	√	-
G4-LA10	48 e 50	-	√	-
G4-LA11	48	-		-
ASPECTO MATERIAL: IGUALDADE DE REMUNERAÇÃO ENTRE MULHERES E HOMENS				
G4-DMA	89 e 90	-		-
G4-LA13	88	O Banco não possui o dado discriminado por unidades operacionais.	√	-
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS				
G4-DMA	71	O Bradesco não irá divulgar as metas para 2016, dado que são projetos de cunho estratégico e, portanto, de caráter reservado à Organização.		-
G4-LA14	71 a 73	-	√	-
G4-LA15	75	-		-
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS E PRÁTICAS TRABALHISTAS				
G4-DMA	85	-		-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
G4-LA16	91	-		-
SUBCATEGORIA: DIREITOS HUMANOS				
ASPECTO MATERIAL: INVESTIMENTOS				
G4-DMA	30 e 31	-		-
G4-HR1	-	O percentual de contratos significativos de financiamento que passou por análise de risco socioambiental não encontra-se disponível; no entanto, o Banco está trabalhando para que seja possível disponibilizar essa informação no médio prazo.		-
G4-HR2	91			-
ASPECTO MATERIAL: NÃO DISCRIMINAÇÃO				
G4-DMA	85	-		-
G4-HR3	90 e 91	-		-
ASPECTO MATERIAL: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
G4-DMA	71 e 86	-		-
G4-HR4	71 a 73	Aborda fornecedores e operações, mas, para o Bradesco, é relevante somente o risco em fornecedores, por isso não foram coletados os dados de operações.	√	-
ASPECTO MATERIAL: TRABALHO INFANTIL				
G4-DMA	71	-		-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
G4-HR5	71 a 73	Aborda fornecedores e operações, mas, para o Bradesco, é relevante somente o risco em fornecedores, por isso não foram coletados os dados de operações.		-
ASPECTO MATERIAL: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
G4-DMA	71	-		-
G4-HR6	71 a 73	Aborda fornecedores e operações, mas, para o Bradesco, é relevante somente o risco em fornecedores, por isso não foram coletados os dados de operações.		-
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO				
G4-DMA	75	-		-
G4-HR9	-	Informação não disponível		-
ASPECTO MATERIAL: AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM DIREITOS HUMANOS				
G4-DMA	71	O Bradesco não irá divulgar as metas para 2016, dado que são projetos de cunho estratégico e, portanto, de caráter reservado à Organização.		-
G4-HR10	71 a 73	-		-
G4-HR11	75	-		-
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES RELACIONADAS A DIREITOS HUMANOS				
G4-DMA	85	-		-
G4-HR12	75 e 91	-		Especificamente para a Bradesco Seguros, não houve registro de reclamações na ouvidoria relacionadas à direitos humanos.
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE				
ASPECTO MATERIAL: COMUNIDADES LOCAIS				
G4-DMA	40 e 41	Aborda ações sociais e inclusão financeira, mas, para o Bradesco, é material somente inclusão financeira.		-

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
G4-FS13	41 e 43	-		-
G4-FS14	44 e 45	As informações sobre o grau de aplicação e o progresso de parte das iniciativas não estão disponíveis.		-
ASPECTO MATERIAL: COMBATE À CORRUPÇÃO				
G4-DMA	56	-		-
G4-SO3	56	Quanto aos riscos identificados, trata-se de informação estratégica e não deve ser divulgada.		-
G4-SO4	57	-		-
ASPECTO MATERIAL: CONFORMIDADE				
G4-DMA	69	-		-
G4-SO8	-	-		A Organização não teve multas significativas e sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos relativos à discriminação, à corrupção, etc. Questões trabalhistas relacionadas a infrações à Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) no valor de R$ 1.765.775,01; e casos de assédio moral no valor de R$ 1.882.544,80.
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO				
ASPECTO MATERIAL: ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
G4-DMA	47 e 95	Aborda rotulagem e satisfação do cliente, mas, para o Bradesco, é material somente satisfação do cliente.		-
G4-DMA: Antigo FS15	97	-		-
G4-DMA: Antigo FS16	47	-		-
G4-PR5	-	Informação não disponível		-
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDADE DO CLIENTE				
G4-DMA	59 e 98	-		-
G4-PR8	98	-		-
ASPECTO MATERIAL: CONFORMIDADE				
G4-DMA	97	-		-
G4-PR9	-	Informação não disponível		-

CATEGORIA ESPECÍFICA DO SETOR FINANCEIRO	PÁGINA	OMISSÕES	ASSEGURADO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES
ASPECTO MATERIAL: PORTFÓLIO DE PRODUTOS (GERAL)				
G4-DMA	30 e 31	O Bradesco não irá divulgar as metas para 2016, dado que são projetos de cunho estratégico e, portanto, de caráter reservado à Organização.		-
G4-DMA: Antigo FS1	30 e 31	-		-
G4-DMA: Antigo FS2	30 e 31	-		-
G4-DMA: Antigo FS3	30 e 31	-		-
G4-DMA: Antigo FS4	30 e 31	-		-
G4-DMA: Antigo FS5	30 e 31	-		-
G4-FS6	68	-		-
G4-FS7	44 e 45	O Banco não informa dados financeiros por produto pois é considerada informação estratégica.		-
G4-FS8	44 e 45	O Banco não informa dados financeiros por produto pois é considerada informação estratégica.		-
G4-DMA Auditoria - Antigo FS9	57 e 58	-		-
ASPECTO MATERIAL: CONTROLE ACIONÁRIO ATIVO				
G4-DMA	77	-		-
G4-DMA: Antigo FS12	-	Informação não disponível		-
G4-FS10	-	Em 2015, concluímos o ciclo iniciado em 2014 e engajamos com todas (100%) das empresas investidas da carteira de renda variável da BRAM. Essas interações ocorreram de acordo com a disponibilidade e interesse das empresas. Algumas não atenderam ou responderam nosso contato, com a maioria a interação se deu por reunião presencial ou call e troca de informações por e-mail. Ao todo, foram 122 empresas.		-
G4-FS11	78		√	-

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES G4-33

Aos
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 asseguração limitada sobre a compilação das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual do Bradesco ("Relatório Anual 2015"), conforme descrito no "Sumário de conteúdo da GRI", relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DA COMPANHIA

A administração do Bradesco é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade constantes daquele Relatório Anual 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 Anual 2015, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01/12, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração 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 financeiras 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 Anual 2015, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Banco e outros profissionais do Bradesco que estão envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2015, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que nos possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2015, 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 Anual 2015 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 Anual 2015;
(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 Anual 2015; e
(d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

Os trabalhos de asseguração 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 Anual 2015, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2015.

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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2015. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificados outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2015. 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 Anual 2015, 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, 1º de março de 2016

KPMG Auditores Independentes
CRC 2SP028567/O-1 F SP

Marco Antonio Pontieri
Contador CRC 1SP153569/O-0

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

Banco Bradesco S.A.
Cidade de Deus – Osasco (SP)
CEP: 06029-900
www.bradesco.com.br

Atendimento a analistas de mercado, investidores institucionais e demais partes interessadas:

Departamento de Relações com o Mercado

Área de Relações com Investidores
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) 3684-9571
www.bradescosustentabilidade.com.br
Para mandar sua opinião, envie e-mail
para: socioambiental@bradesco.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

Projeto gráfico
TheMediaGroup

Conteúdo
TheMediaGroup/KMZ Conteúdo

Consultoria geral
Eduardo Dantas

Consultoria GRI
BSD Consulting

Auditoria
KPMG

Fotos
Egberto Nogueira
Clodoir de Oliveira
Alexandre Fatori
Maurino Borges

Pré-impressão e impressão
Leograf Gráfica e Editora Ltda.

Versão em PDF
www.bradesco.com.br/ri
www.bradescosustentabilidade.com.br

Veja as informações corporativas em:
www.bradesco.com.br/ri

Bradesco