

r e v i s t a



Bradesco

2018 - nº 243

INOVABRA
Banco inaugura
centros para acelerar
avanço tecnológico



75 anos
Renovação e continuidade

O Presidente das empresas controladoras do Bradesco, Lázaro de Mello Brandão, o Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, Luiz Carlos Trabuco Cappi, e o Presidente Executivo, Octavio de Lazari Junior, no Salão Nobre da Cidade de Deus, sede do Banco

Presidente das empresas
controladoras do Bradesco
Lázaro de Mello Brandão

Conselho de Administração do Bradesco

Presidente
Luiz Carlos Trabuco Cappi

Vice-Presidente
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

Membros
Denise Aguiar Alvarez
João Aguiar Alvarez
Milton Matsumoto
Alexandre da Silva Glüher
Josué Augusto Pancini
Maurício Machado de Minas

Diretores Executivos

Diretor-Presidente
Octavio de Lazari Junior

Diretores Vice-Presidentes
Josué Augusto Pancini
Maurício Machado de Minas
Marcelo de Araújo Noronha
André Rodrigues Cano
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri

Diretores Gerentes
Denise Pauli Pavarina
Moacir Nachbar Junior
Renato Ejnisman
Walkiria Schirmeister Marchetti

Diretores Adjuntos
Aurélio Guido Pagani
Guilherme Muller Leal
Luiz Carlos Brandão Cavalcanti Junior
Rogério Pedro Câmara
João Carlos Gomes da Silva
Bruno D'Avila Melo Boetger
Glaucimar Peticov
José Ramos Rocha Neto

Revista Bradesco
Uma publicação do Banco Bradesco S.A.
com circulação dirigida para acionistas,
investidores e clientes.
Cidade de Deus, Osasco, SP
Tel.: (11) 3684-5899, fax: 3684-3011,
e-mail: imprensa@bradesco.com.br

Editor Executivo
Nilton Horita – MTb 15.655

Editores
Antenor Nascimento
Lucia Porto
Suelen Di Lello
Adriana Souza

Editor de Fotografia
Egberto Nogueira

Fotos
Arquivo Bradesco, Egberto Nogueira/Imã
Fotogaleria e Maurino Borges

**Direção de arte, revisão,
edição e produção digital**
Camarinha Comunicação

Impressão
Leograf

A Revista Bradesco tem como objetivo prestar informações atualizadas sobre produtos, serviços e acontecimentos da Organização. O Bradesco não pode ser responsabilizado por decisões de investimento baseadas no conteúdo deste informativo.



Conselho e Diretoria têm novos Membros



Executiva



Em março, ao completar 75 anos, o Bradesco realizou, sua Assembleia Geral Ordinária para eleger o Conselho de Administração. Em sequência, o Conselho nomeou o novo Presidente Executivo do Banco, Octavio de Lazari Junior, o quinto da história da Organização. Lazari sucede a Luiz Carlos Trabuco Cappi, que permanece como Presidente do Conselho de Administração, cargo que ocupa desde outubro de 2017. Como novos Membros do Conselho foram eleitos os Vice-Presidentes Alexandre da Silva Gluher, Josué Augusto Pancini e Maurício Machado de Minas, sendo que estes dois últimos irão acumular os cargos de Vice-Presidentes Executivos do Banco. Foram promovidos ao cargo de Vice-Presidente os Diretores Executivos Cassiano Ricardo Scarpelli e Eurico Ramos Fabri. A Diretora do Departamento de Recursos Humanos, Glaucimar Peticov, e o

Diretor do Departamento de Investimentos, José Ramos Rocha Neto, passarão a compor a Diretoria Executiva do Bradesco como Diretores Executivos Adjuntos.

Consenso

Em comunicado, o Presidente do Conselho, Luiz Carlos Trabuco Cappi, destacou que o conceito da escolha de Octavio de Lazari para Presidente foi o de preservar o modelo de gestão por consenso, o espírito de construção de pontes e evitar polarizações. “O conceito que definiu a mudança foi renovação com continuidade. Renovar significa ter pessoas com habilidades múltiplas e talento para se adaptar aos cenários de mudança”, afirmou. “A valorização da prata da casa é valor marcante da cultura do Bradesco. E o Octavio é um dos protagonistas desse modelo. O Conselho de Administração do Bradesco será o eixo central na condução dos rumos futuros da Organização”, ressaltou Trabuco.



Executivos celebram êxito no processo de sucessão

“Esta Assembleia é histórica.

O Banco completa 75 anos. Agradeço aos acionistas e aos companheiros de longa jornada profissional. O futuro está resguardado”

Lázaro de Mello Brandão,
Presidente das empresas controladoras do Bradesco

Novo Presidente

Octavio de Lazari Junior iniciou sua carreira no Bradesco em 1978, como escriturário, na Agência do bairro da Lapa, em São Paulo. Tinha 15 anos de idade. Ocupou cargos executivos em diversas áreas do Banco, como Varejo, Crédito, Financiamento, Consórcio e Produtos e Serviços. Assumiu a Presidência da Bradesco Seguros no ano passado. É formado em Economia e tem especialização em Finanças e Marketing pela Fundação Instituto de Administração, FIA, e pela Fundação Dom Cabral. Presidiu, por dois mandatos consecutivos, a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança, a Abecip.

Sua nomeação confirma a tradição do Bradesco, de escolher para os cargos da alta gestão pessoas que tenham preferencialmente iniciado a carreira no Banco e exercido funções em diversas áreas, o que possibilita um conhecimento real e detalhado do funcionamento da Organização, dos vários perfis de clientes e de suas demandas. Possibilita também uma visão clara das estratégias e dos desafios.

Em suas primeiras entrevistas no cargo, Lazari falou sobre seus objetivos. “Quero não só dar continuidade como também renovar todo o trabalho e disciplina de seu Aguiar (*Amador Aguiar, fundador do Bradesco*), de seu Brandão (*Lázaro de Mello*

Brandão, atualmente Presidente das empresas controladoras do Bradesco) e de seu Trabuço (Presidente do Conselho)."

O cenário que o novo Presidente tem pela frente é desafiador, mas promissor. Lazari aponta os sinais de recuperação, já presentes desde 2017. "O PIB pode crescer até 3% em 2018, possibilitando a geração de 1,5 milhão de empregos formais, mais demanda por crédito e aumento dos investimentos produtivos. Além disso, a inflação ficará dentro das metas do Banco Central e a taxa básica de juro permanecerá historicamente baixa."

Lazari acrescentou: "Vamos reforçar e ampliar presença nas áreas de negócios onde somos líderes. Onde ainda não somos,

vamos direcionar esforços para reduzir distâncias. Temos a ambição de criar inspiração para uma nova narrativa de competição em toda a cadeia de produção e distribuição do Bradesco. Nosso entendimento é que os indicadores de eficiência precisam evoluir de forma permanente". O outro desafio, num mundo em que o acesso às instituições financeiras se dá preponderantemente por meios digitais, é aprofundar a atualidade tecnológica do Bradesco. Lazari aponta as inovações, entre elas o Next (plataforma 100% digital de relacionamento com o Banco), como foco de sua atenção. Mas sem ignorar a totalidade dos seus quase 26 milhões de clientes.

"O conceito que definiu a mudança foi renovação com continuidade. Renovar significa ter pessoas com habilidades múltiplas e talento para se adaptar aos cenários de mudança"

Luiz Carlos Trabuço Cappi,
Presidente do Conselho



"Vamos reforçar e ampliar presença nas áreas de negócios onde somos líderes. Onde ainda não somos, vamos direcionar esforços para reduzir distâncias"

Octavio de Lazari Junior,
Presidente Executivo do Bradesco

Mudanças no Conselho de Administração



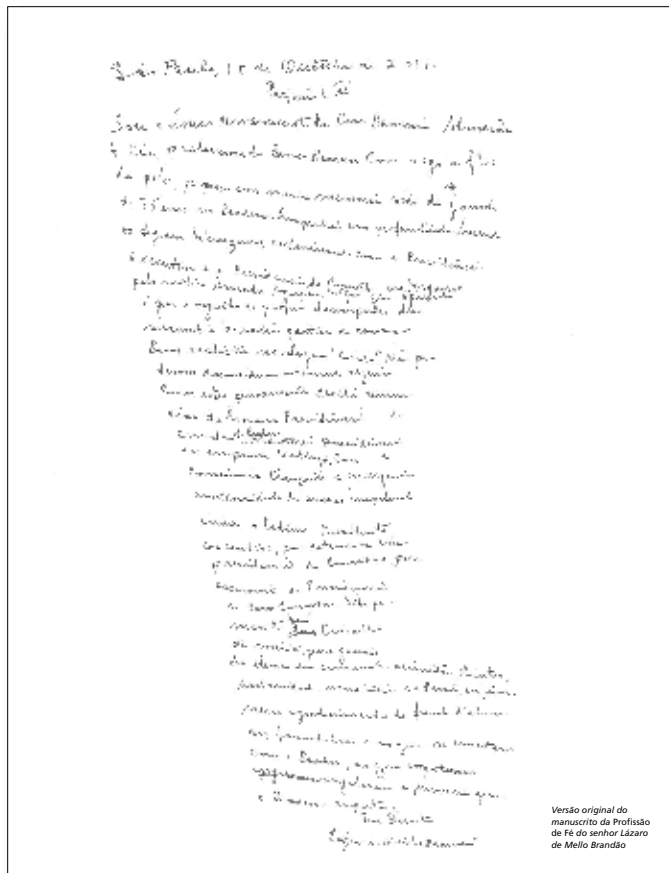
Lázaro de Mello Brandão, Luiz Carlos Trabuco Cappi e Carlos Alberto Rodrigues Guilherme, com os Membros do Conselho de Administração do Bradesco, os Diretores Executivos e demais Diretores da Organização, em reunião que marcou a sucessão do Conselho de Administração do Bradesco

Em outubro do ano passado, Lázaro de Mello Brandão apresentou carta de renúncia ao cargo de Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, permanecendo na Presidência do Conselho de Administração das sociedades controladoras do Bradesco. Brandão iniciou sua carreira em 1942 na Casa Bancária Almeida

& Cia., instituição financeira que, em 1943, se transformou no Banco Brasileiro de Descontos S.A., atual Banco Bradesco S.A., passando por todos os escalões da carreira bancária. Foi Presidente da Diretoria de janeiro de 1981 a março de 1999, assumindo a Presidência do Conselho de Administração em fevereiro de 1990.

Para substituí-lo na Presidência do Conselho de Administração do Bradesco foi nomeado o senhor Luiz Carlos Trabuco Cappi, até então Vice-Presidente do Órgão. Foi nomeado para Vice-Presidente o senhor Carlos Alberto Rodrigues Guilherme, membro do Órgão desde 10 de março de 2009.

Confira a carta escrita por Lázaro de Mello Brandão



"Profissão de Fé

Sou o único remanescente da Casa Bancária Almeida & Cia., predecessora do Banco Bradesco S.A.

Com ego à flor da pele, perpasso em minha memória vida de jornada de 75 anos no Bradesco.

Empenhado em profundidade ascendi os degraus hierárquicos, culminando com a Presidência Executiva e a Presidência do Conselho, outorgadas pelo mítico Amador Aguiar.

Lição que aprendi é que o orgulho do próprio desempenho deve sucumbir à sábia prática da renovação. Bem explícito no slogan "Ciclo". Não podemos desconsiderar estímulo orgânico.

Com estes pensamentos decidi renunciar da honrosa Presidência do Conselho do Bradesco. Mantereí a Presidência das Holdings.

Com a consciência tranquila e enxergando a continuidade de sucesso inapelável, indico o lúdimo Presidente Executivo que detém a Vice-Presidência do Conselho, para assumir a Presidência do Conselho.

Sobejamente fará trabalho de mérito, para gáudio do Elenco de Comando, Acionistas, Clientes e Autoridades Monetárias e, enfim, do Brasil.

Meus agradecimentos do fundo d'alma aos familiares e aos que se conectam com o Bradesco, aos que engalanam a primazia que o Bradesco desperta.

Prá frente!

Lázaro de Mello Brandão"

"Enfrentar desafios e superar cada um deles"

Alguns destaques do discurso de posse do Presidente do Conselho do Bradesco, Luiz Carlos Trabuco Cappi

"Trilhar os caminhos dos precursores da história do Banco é um desafio a ser superado, com doses extraordinárias de trabalho e dedicação."

"O visionário Amador Aguiar, ao estabelecer os pilares de uma cultura de que 'Só o trabalho pode produzir riqueza', selou o futuro vitorioso de nossa Organização. O líder Lázaro de Mello Brandão, com seu exemplo de dignidade e de elevada postura profissional, inspira a todos nós pelo caráter, ética e empenho."

"Tive o privilégio de ocupar, ao longo de 48 anos de Organização Bradesco, os mais altos escalões de hierarquia nas áreas pelas quais passei e que me foram confiadas, com destaque para os cargos de Diretor-Presidente do Banco e de Diretor-Presidente do Grupo Bradesco Seguros. Pelos conhecimentos conquistados e pela vivência em todo caminho percorrido, tenham certeza de que não medirei esforços para exercer as atribuições de Presidente do Conselho de Administração do Banco

Bradesco com a mesma proficiência empregada pelo Sr. Brandão."

"Confiança, disciplina, responsabilidade, senso de urgência, compromisso e prestação de contas continuam sendo as palavras que resumem nossa estratégia. Tenho consciência de minhas responsabilidades para com a Organização, seus acionistas, clientes e nosso País, e dos desafios que enfrentaremos ao longo da nossa trajetória, certo de que superaremos cada um deles."

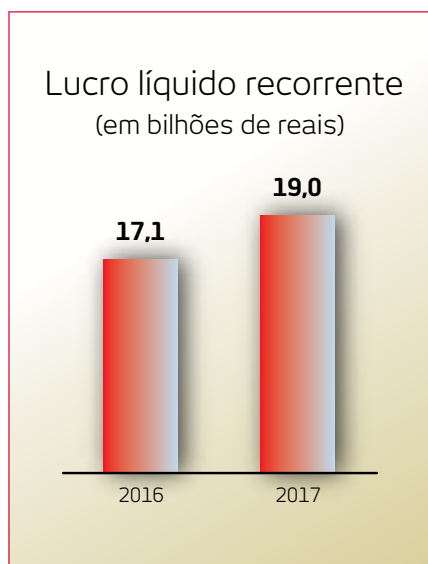
Lucro líquido recorrente cresce 11,1% e chega a R\$ 19 bilhões



O Bradesco encerrou o ano de 2017 com lucro líquido recorrente de R\$ 19 bilhões, superando, assim, em 11,1% o lucro apurado em 2016. Em que pesem as dificuldades econômicas que têm marcado o País nos últimos anos, o Banco apresentou no ano passado resultados positivos. No encerramento do exercício, o patrimônio líquido alcançou R\$ 110,5 bilhões, com evolução de 10,0% sobre 2016. A rentabilidade sobre o patrimônio líquido foi de 18,1%. Os acionistas receberam, a título de juros sobre o capital próprio, R\$ 7,2 bilhões.

Os ativos totais somaram, em 31 de dezembro, R\$ 1,3 trilhão, com crescimento de 0,4% sobre o ano anterior. Reflexo da solidez e da boa performance do Banco, o valor de

mercado do Bradesco superou, em 31 de dezembro, a marca dos R\$ 200 bilhões, o que representa uma evolução de 24,7%.



Os prêmios emitidos de seguros, as contribuições de previdência e as receitas de capitalização totalizaram R\$ 76,3 bilhões, com alta de 6,8% em relação a 2016. A área de Seguros, Previdência e Capitalização representou no período 29,1% do total do lucro do Bradesco.

A carteira de crédito expandida somou ao final do ano R\$ 492,9 bilhões. O índice de inadimplência superior a 90 dias foi de 4,7% em dezembro, com queda de 0,8 p.p. em relação a 2016. O Índice de Eficiência Operacional encerrou o ano em 40,8%.

O Bradesco disponibilizou aos seus clientes 73.474 pontos de atendimento em todo o País. O investimento em Tecnologia da Informação somou R\$ 6,0 bilhões.

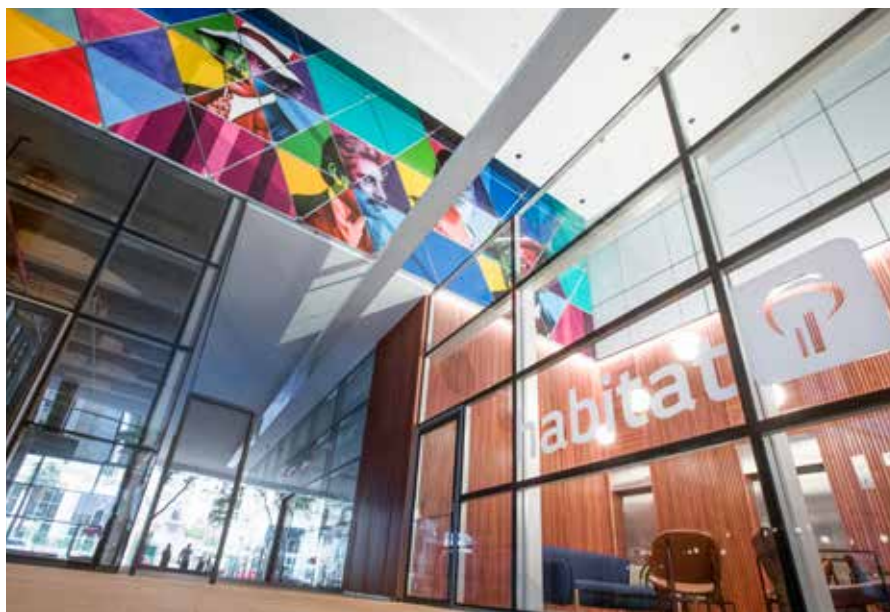
Avanço tecnológico com criação do InovaBra lab e habitat

O Bradesco lançou no início de 2018 duas iniciativas cujo objetivo é acelerar substancialmente o avanço tecnológico do Banco, incorporando aos seus vários programas de TI os conceitos e práticas mais modernos de pesquisa e inovação existentes no mundo. Em janeiro foi inaugurado no núcleo Bradesco de Alphaville, em São Paulo, o InovaBra lab, um laboratório de 1,7 mil m² que reúne, num mesmo ambiente de pesquisa e colaboração, grandes parceiros do Bradesco, como Cisco, Oracle, Dell, Google, IBM, Intel e Microsoft, startups já integradas à plataforma InovaBra (existente desde 2014) e as áreas do Banco dedicadas a tecnologia e negócios.

O objetivo é acelerar o desenvolvimento de inovações do Banco juntamente com seus parceiros de tecnologia, o que permitirá mais impulso para o lançamento de produtos e serviços, oferecendo aos clientes uma atualidade tecnológica única.

O InovaBra lab é uma realização inédita no Brasil. É o primeiro laboratório criado para acelerar o processo de inovação com base em um modelo de colaboração e cooperação.

“Inovar de maneira colaborativa nos proporciona muito mais amplitude e agilidade para endereçar os constantes desafios das áreas de negócios do Banco. As corporações têm



Prédio do InovaBra habitat, em São Paulo

um dilema comum: investir internamente em inovação ou comprar tecnologias de outras empresas. Restringir-se a uma opção não é mais viável, o ideal é manter em equilíbrio essas duas forças”, diz Maurício Minas, Membro do Conselho de Administração e Vice-Presidente Executivo do Bradesco.

InovaBra habitat

Em fevereiro, o Bradesco inaugurou o InovaBra habitat, um espaço de co-inovação dedicado à concepção e à criação de negócios baseados em tecnologias digitais disruptivas, como blockchain, big data, internet das coisas e inteligência artificial. Ao passo que o laboratório de Alphaville lida

com projetos diretamente ligados aos interesses e às atividades do Bradesco, o propósito do habitat é mais amplo. O que se busca é a interação e a conexão entre os participantes. Grandes corporações, por exemplo, têm acesso a soluções entregues por startups, e essas soluções podem ser analisadas e incorporadas por investidores. Do habitat participam também universidades e os principais parceiros tecnológicos do Bradesco.

O InovaBra habitat ocupa um prédio de dez andares e 22 mil m², situado entre as avenidas Angélica e Consolação, na região da Paulista, o grande centro econômico e cultural de São Paulo.

Sua infraestrutura de serviços é de padrão mundial. O habitat conta com auditório para 150 pessoas, sky lounge, sala para ideação, espaço para criação de conteúdos e área de convivência com supermercado, farmácia e cafeteria.

Outro diferencial é a presença entre os participantes de empresas de consultorias que são referência mundial no segmento de inovação e parceiras do Bradesco de longa data. Sua função é promover efetivamente a conexão entre empresas, startups, investidores e pesquisadores, além de realizar a mentoria e a curadoria de entrada e dar apoio à geração de negócios. As consultorias serão essenciais para o alcance do objetivo de oferecer produtos e serviços que influenciem e facilitem a vida das pessoas.

Para a gestão do habitat, tanto no que se refere ao espaço físico como ao relacionamento entre os frequentadores, o Bradesco associou-se à WeWork, rede de espaços de trabalho presente em 20 países e 64 cidades. Essa rede reúne uma comunidade de empreendedores, freelancers



InovaBra lab instalada no núcleo do Banco em Alphaville, SP

e grandes corporações com mais de 175 mil integrantes em todo o mundo. A parceria com o Bradesco permitirá que os participantes do habitat utilizem os mais de 200 prédios da WeWork por meio de reservas em um aplicativo.

A tradição do Bradesco em investimentos em TI e no uso intensivo de tecnologia em suas atividades é uma estratégia fundamental do Banco para operar com o

máximo de eficiência sua Rede de Atendimento, que abrange todo o País. Mais do que isso, a tecnologia é um instrumento fundamental para servir bem, com conforto, segurança e agilidade.

Next lança Na Faixa

No começo deste ano, o Next, plataforma 100% digital do Bradesco, passou a oferecer um plano gratuito, o Next Na Faixa. Com a novidade, o cliente tem conta-corrente e cartão de crédito Visa Internacional grátis, além de uma série de benefícios disponíveis na plataforma, como programa de descontos com mais de 40 parceiros, entre eles Cinemark, 99, Uber, Airbnb, Hotel Urbano, Livraria Cultura, Natura e Cuponomia.



DESTAQUES

O Melhor Banco para Investir

O Bradesco foi destaque no prêmio Melhor Banco para Investir (MBI), conquistando o primeiro lugar nas categorias Melhor Gestor Multimercado e Melhor Gestor Varejo, e a segunda posição como Melhor Gestor Ações. Além disso, figurou na categoria Melhor Gestor Money Market. O levantamento é realizado pelo Centro de Estudos em Finanças da Fundação Getulio Vargas (FGV) em parceria com a Fractal Consult, com publicação no Portal Exame. Para definir os vencedores, a comissão julgadora avaliou quais instituições oferecem os melhores serviços de investimentos em seis categorias: ações, fundos multimercado money market, renda fixa, varejo e varejo seletivo.



Bram lidera em fundos de investimento na Exame

Pesquisa publicada pela revista Exame apontou a Bradesco Asset Management (Bram) como a melhor gestora de atacado e multimercado do País. O levantamento foi feito pela Fundação Getulio Vargas, a FGV. No ranking geral, figuram nove fundos do Bradesco. O reconhecimento aponta a excelência, a capacidade técnica, o

conhecimento do mercado e as estratégias consistentes dos profissionais do Banco.

A Bram liderou ainda o ranking Melhores Fundos para Institucionais com 31 fundos excelentes, que se destacam pela performance em renda fixa, multimercado e renda variável, publicado pela revista *Investidor Institucional*.

Entre as dez melhores

A Bradesco Asset Management (Bram) ocupou uma das principais posições no ranking Broadcast Projeções, o TOP 10 Geral, elaborado pela Agência Estado e que indica as instituições cujas projeções mais se aproximaram dos indicadores efetivos. As projeções analisadas referem-se a inflação, taxa de juro, dólar, Produto Interno Bruto (PIB), balança comercial e relação dívida/PIB. O estudo inclui bancos, corretoras e consultorias.

A maior em número de cotistas

Levantamento da consultoria Economática apontou a Bram como a gestora com o maior número de cotistas em 2017, com 3,47 milhões de investidores. Foi, também, a instituição privada com o maior crescimento de cotistas no ano. A Economática incluiu em seus cálculos todos os fundos ativos, usando como fonte a CVM e a Anbima. O estudo mostrou que, num universo de 14 milhões de investidores, em 2017, a Bram detém 24,7% de cotistas da indústria de fundos. A Bram também liderou a lista dos 25 fundos com o maior número de cotistas, com o Bradesco FICFIA. Além desse, outros sete fundos da Bram situaram-se entre os 25 maiores.

BBI é o Melhor Banco de Investimento do Brasil

O Bradesco BBI foi escolhido pela quarta vez, sendo a terceira vez consecutiva, o Melhor Banco de Investimento do Brasil e, pela primeira vez, o Melhor Banco de M&A na América Latina em 2018, na 19ª edição de *The Best Investment Banks of the World*, da revista *Global Finance*. Para a escolha dos vencedores, a revista considerou uma série de critérios, incluindo participação de mercado, números e tamanho de negócios, serviços e consultoria, rede de distribuição, inovação, preços e reputação no mercado, entre outros.

Primeiro lugar em Seguros

A **Bradesco Seguros** é a empresa líder em seu setor no Brasil, com R\$ 33,7 bilhões em prêmios emitidos líquidos, de acordo com a 17ª edição do anuário *Valor 1000*, publicado pelo jornal *Valor Econômico*. O ranking lista informações sobre as mil maiores empresas do Brasil, como demonstrações financeiras consolidadas, faturamento bruto e outros itens estratégicos. A Bradesco Seguros e a Bradesco Saúde ficaram nas primeiras colocações nas categorias Seguros Gerais e Seguro Saúde, respectivamente. A BSP Empreendimentos Imobiliários, empresa do Grupo Bradesco Seguros responsável pela gestão de ativos imobiliários da Organização, é uma das campeãs setoriais do Prêmio Valor 1000. É o terceiro ano consecutivo que a BSP recebe a premiação.



Liderança no ranking Melhores e Maiores

Mais uma vez, três empresas do Grupo Bradesco Seguros ocuparam posições de destaque no anuário *Melhores & Maiores*, publicado pela revista *Exame*. É o oitavo ano consecutivo em que isso acontece. Na lista das 50 melhores e maiores seguradoras, o Grupo destacou-se com a Bradesco Saúde, a Bradesco Vida e Previdência e a Bradesco Auto/RE. Essas empresas ficaram entre as sete primeiras colocadas. *Melhores & Maiores* é um ranking anual que relaciona as mil empresas brasileiras com maior porte e melhor desempenho, entre 3 mil empresas pesquisadas. O anuário está em sua 44ª edição.

Uma das melhores empresas para trabalhar

Levantamento da revista Época incluiu o Bradesco na lista das 150 Melhores Empresas para Trabalhar. A pesquisa está em sua 21ª edição e é elaborada com base em avaliação do Great Place to Work, principal consultoria especializada em gestão de pessoas do mundo. O estudo leva em conta o ambiente de trabalho, assim como as práticas e os benefícios oferecidos pelas empresas. As melhores 150 foram escolhidas em um universo de 1.963 companhias, divididas nas categorias Grandes, Médias Multinacionais e Médias Nacionais.



Prêmio em Gestão de Pessoas

O Bradesco é a empresa mais premiada ao longo das 15 edições do levantamento As Melhores na Gestão de Pessoas, na publicação *Valor Carreira*, do jornal *Valor Econômico*. Figurou 14 vezes nessas 15 edições, sempre entre os cinco primeiros lugares. Por quatro vezes foi a empresa líder do ranking. Na última edição, figura entre os três primeiros lugares na lista de empresas com mais de 17 mil funcionários. O programa de treinamento também foi apontado pela publicação como um ponto forte. Dele faz parte a UniBrad, que recebeu o prêmio de Melhor do Mundo pela GlobalCCU neste ano. A pesquisa é feita com base em questionários respondidos pelos próprios funcionários.

Resultado **2017**



Mensagem aos Acionistas

Senhores Acionistas,

2017 foi um ano desafiador, mas que revelou uma perceptível retomada da atividade econômica do País.

No Bradesco, mesmo em um ambiente de incertezas, escrevemos mais um capítulo de conquistas e avanços importantes em nossa história, resultado de uma estratégia equilibrada de atuação, com diferentes fontes para a geração de negócios e resultados, diversificando, assim, os riscos intrínsecos à atividade. Também, impulsionados pela vocação do pioneirismo e determinação de ser contemporâneo, em todas as épocas, nossa estrutura tecnológica evolui, constantemente, em sinergia com os avanços e as novas formas de interação da sociedade com os meios digitais e a mobilidade, combinada ao aprimoramento técnico e profissional do quadro de funcionários, pilares fundamentais da nossa Organização.

Com mais de 75 anos de vida profissional dedicados exclusivamente à Organização Bradesco, com magníficos exemplos de trabalho, honradez e ética, o Sr. Lázaro de Mello Brandão apresentou carta de renúncia ao cargo de Presidente do Conselho de Administração do Banco, no dia 10.10.2017, permanecendo na Presidência do Conselho das Empresas Controladoras do Bradesco.

Originário da Casa Bancária Almeida & Cia., instituição financeira que em 1943 se transformou no Banco Brasileiro de Descontos S.A., hoje Banco Bradesco S.A., conduziu com maestria, ao longo desses anos, os princípios e valores que serviram de alicerce para nossa Organização.

Inerente à cultura do Banco, a responsabilidade social tem como ponto forte o trabalho desenvolvido pela Fundação Bradesco, um dos maiores programas socioeducacionais privados do Brasil. Com mais de seis décadas investindo na formação educacional, em suas 40 escolas próprias, proporciona, gratuitamente, ensino de qualidade para crianças, jovens e adultos, além de disponibilizar material escolar, uniformes, alimentação e assistência médica-odontológica. Em 2017, a Fundação acolheu cerca de 96.754 alunos.

Suplantando obstáculos com investimentos e atitudes construtivas, registramos o Lucro Líquido de R\$ 14,658 bilhões, sendo reservado aos acionistas, na forma de Juros sobre o Capital Próprio, o montante de R\$ 7,204 bilhões, correspondendo a 51,7% (líquido de IR Fonte 44,0%) do resultado ajustado. Nesse resultado, a participação do Grupo Bradesco Seguros foi expressiva com 37,8%. Os Ativos Totais somaram R\$ 1,211 trilhão, com crescimento de 2,7% em relação ao ano anterior, o Patrimônio totalizou

R\$ 110,457 bilhões e o Índice de Eficiência Operacional atingiu 40,8%. O bom desempenho demonstra a solidez e renova a visão de futuro da Organização, sempre comprometida com iniciativas reconhecidas mundialmente em sustentabilidade e governança corporativa.

Para a Organização, há razões de otimismo quanto ao Brasil de amanhã e, nesse contexto, reiteramos as perspectivas positivas em relação à capacidade de crescimento do País. Confiantes em 2018, estaremos atentos às oportunidades de negócios que surgirem diante de um mercado cada vez mais acirrado. Assim, para superar as expectativas e manter o crescimento sustentável, o Bradesco segue buscando integrar seus princípios ao planejamento estratégico, visando oferecer, cada vez mais, produtos e serviços diversificados e uma extensa e bem distribuída rede de atendimento qualificada e moderna.

As realizações do exercício são fruto do trabalho dedicado de funcionários e demais colaboradores, aos quais direcionamos nossos agradecimentos, extensivos aos nossos acionistas e clientes, pelo apoio, confiança e preferência com que nos têm distinguido.

Cidade de Deus, 31 de janeiro de 2018

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Presidente

Relatório da Administração

Submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Contábeis Consolidadas do Banco Bradesco S.A. relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2017, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Na Organização Bradesco, entre os acontecimentos importantes no exercício, destacam-se os seguintes:

- **selecionado, novamente, para integrar o Índice Dow Jones de Sustentabilidade** – DJSI, da Bolsa de Valores de Nova York, nas carteiras *Dow Jones Sustainability World* e *Emerging Markets*;

- **pelo 13º ano consecutivo está presente no Índice de Sustentabilidade Empresarial** – ISE, da B3 S. A. – Brasil, Bolsa, Balcão; e

- **pela primeira vez o Bradesco integra o *Vigeo Eiris Best Emerging Markets Performers Ranking*** da agência europeia pioneira em análise ASG, que abrange fatores ambientais, sociais e de governança.

Comentário Econômico

2017 se destacou pela retomada da atividade econômica brasileira. Sinais favoráveis no mercado de trabalho e avanços na confiança dos consumidores concederam maior dinamismo ao consumo das famílias. As reduções na taxa básica de juros estimularam a atividade e os investimentos. Embora o restabelecimento seja evidente,

seu ritmo ainda se mostra gradual. Nesse sentido, nota-se uma economia que opera abaixo do seu potencial, fator que ajuda a ancorar as expectativas de inflação, mesmo em um cenário de expansão, no curto prazo, pautado pela demanda. Ainda que permaneça desafiador e requeira esforços adicionais para estabilizar a relação dívida/PIB, o governo conseguiu avançar em importantes medidas. Para 2018, diante dos estímulos colocados, esperamos que a retomada da atividade se intensifique.

No cenário externo, o relevante crescimento econômico mundial, combinado com contexto inflacionário extremamente comedido, possibilitou a manutenção da liquidez global, especialmente nas economias desenvolvidas, mantendo em elevação a atratividade para investimentos em países emergentes.



1. Resultado no Exercício

Os resultados alcançados pelo Bradesco em 2017 e a remuneração aos acionistas confirmaram que o planejamento estratégico elaborado para o período seguiu conforme o esperado. A análise detalhada desses números encontra-se no *site* banco.bradesco/ri, no Relatório de Análise Econômica e Financeira.

R\$ 14,658 bilhões foi o Lucro Líquido contábil no exercício, correspondente a R\$ 2,41 por ação e rentabilidade de 13,9% sobre o Patrimônio Líquido médio(*). O retorno sobre os Ativos Totais médios foi de 1,2%.

R\$ 7,204 bilhões foram destinados aos acionistas, a título de Juros sobre o Capital Próprio, mensais, intermediários e complementares, computados no cálculo dos dividendos obrigatórios. Assim, foram atribuídos R\$ 1,25 (R\$ 1,06 líquido de IR Fonte), que incluem o adicional de 10,0% para cada ação preferencial, e R\$ 1,13 (R\$ 0,96 líquido de IR Fonte) para cada ação ordinária. Os juros distribuídos representam 51,7% (líquido de IR Fonte 44,0%) do lucro ajustado do exercício.

Impostos e Contribuições

No exercício, o Bradesco destinou parcela significativa de seus resultados aos cofres públicos, em proporção direta ao volume de atividades que desenvolve.

R\$ 16,036 bilhões totalizaram os impostos e contribuições próprios, inclusive previdenciárias, pagos ou provisionados.

R\$ 15,548 bilhões somaram os tributos retidos e recolhidos de terceiros, equivalentes à intermediação financeira.

No conjunto, originaram-se na Organização ou por ela transitaram recursos no expressivo montante de R\$ 31,584 bilhões.

2. Estratégia Empresarial

Com o firme propósito de ampliar a sua destacada posição entre as instituições financeiras privadas e elevar a eficiência operacional diante de um mercado cada vez mais competitivo, o Bradesco desenvolve suas atividades buscando prestar serviços de qualidade, com as mais modernas ferramentas de tecnologia, compromisso com clientes e acionistas e presença nacional.

Nesse contexto, apoiado em valores éticos, respeito e transparência, o Bradesco enfrenta com determinação os desafios da atualidade, estimulando investimentos e a democratização do crédito. Para isso, busca aumentar a oferta de produtos, serviços e soluções e promove, prioritariamente, a inclusão bancária e a mobilidade social, por meio de sua ampla Rede de Atendimento, que inclui Agências, Postos de Atendimento, Correspondentes Bradesco Expresso, máquinas de autoatendimento e, também, pelos Canais Digitais, como o *Internet Banking*, Bradesco Celular, Fone Fácil e Redes Sociais.

No âmbito financeiro, sob perspectiva de crescimento em bases mais realistas, o Banco continuará buscando para 2018 expandir sua carteira de crédito, com ênfase no crédito ao consumo, empréstimos consignados em folha de salário, apoio ao empreendedorismo,

principalmente para pequenas empresas, e crédito imobiliário, bem como de sua forte atuação em previdência complementar aberta. Para tanto, seguirá adotando critérios eficazes de segurança, que incluem rigorosa avaliação dos processos de concessão e eficiente cobrança diária de valores vencidos. O foco estratégico na difusão segura e nos resultados dos negócios que conduz, de que são exemplos o banco de investimento, *corporate*, *private banking* e a gestão de recursos de terceiros, além dos investimentos no mercado de cartões, consórcios, seguros, previdência e capitalização, igualmente relevantes, permanecerá ativo na Organização.

Presente em praças estratégicas no exterior, o Bradesco oferece suporte às empresas brasileiras, clientes que residem fora do País, assim como a investidores e empresas estrangeiras que possuem interesses no Brasil. A Bradesco Securities de Nova York, a de Londres e a de Hong Kong são fundamentais para captar recursos e distribuir títulos nesses centros financeiros, assim como o Banco Bradesco Europa, em Luxemburgo e Londres, com serviços de financiamentos a clientes corporativos e de *private banking*.

O crescimento que o Banco busca continuamente implica investimentos substanciais em Infraestrutura, Tecnologia da Informação e no Capital Humano, pilares indispensáveis para o mercado bancário. Foram aplicados R\$ 6,037 bilhões para inovar, atualizar e manter o ambiente de TI, que é destaque no mercado, com as melhores práticas e tecnologias existentes, e realizados investimentos de R\$ 163,9 milhões nos programas de treinamento do quadro de funcionários através da Universidade Corporativa Bradesco – UniBrad, de maneira a garantir motivação, inovação e foco no cliente.

(*) Não considera o efeito da marcação a mercado dos Títulos Disponíveis para Venda registrado no Patrimônio Líquido.

Na cultura empresarial do Bradesco estão inseridos o respeito ao consumidor, a responsabilidade socioambiental, a segurança e a credibilidade. Três vetores de maior amplitude alicerçam o planejamento estratégico:

a) crescer organicamente, sem perder de vista as possibilidades de aquisições, associações e parcerias, desde que comprometidas com a qualidade do atendimento, a segurança dos produtos, soluções e serviços e com a efetiva melhoria dos índices de eficiência operacional e financeira;

b) manter rígidos controles para identificar, avaliar e mitigar riscos intrínsecos às atividades, bem como definir os níveis aceitáveis em cada operação; e

c) conduzir os negócios com total transparência, ética e remuneração adequada aos investidores.

3. Capital, Reservas e Dívida Subordinada

Com relação ao Banco Bradesco, no encerramento do exercício:

R\$ 59,100 bilhões era o Capital Social subscrito e integralizado;

R\$ 51,357 bilhões totalizaram as Reservas Patrimoniais; e

R\$ 110,457 bilhões foi o Patrimônio Líquido, com crescimento de 10,0% no ano. Em relação ao Ativo Consolidado, que soma R\$ 1,211 trilhão, o Patrimônio Líquido Administrado equivale a 9,2%. O Valor Patrimonial por ação era de R\$ 18,15.

O índice de solvabilidade foi de 17,1%, superior, portanto, ao mínimo de 10,8% regulamentado pela Resolução nº 4.193/13, do Conselho Monetário Nacional, de acordo com o Comitê de Basileia. Em relação ao Patrimônio de Referência, o índice de imobilização atingiu 43,4% no Consolidado Prudencial, dentro do limite máximo de 50% estipulado pelo Banco Central do Brasil.

A Dívida Subordinada somava, no final do exercício, R\$ 50,179 bilhões (no Exterior, R\$ 11,638 bilhões e no Brasil, R\$ 38,542 bilhões), dos quais R\$ 29,593 bilhões foram considerados elegíveis a capital regulatório e integraram o Patrimônio de Referência, sendo contemplados na apuração dos índices registrados no parágrafo anterior.

Títulos classificados na Categoria Mantidos até o Vencimento

Conforme dispõe o Artigo 8º da Circular nº 3.068/01, do Banco Central do Brasil, o Banco declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos classificados na categoria “títulos mantidos até o vencimento”. Durante o exercício de 2017 não houve vendas ou reclassificações de títulos classificados nesta categoria. Declara, também, que as operações do Banco Bradesco S. A., sua subsidiária, estão adequadas aos objetivos estratégicos definidos no Plano de Negócios, nos termos do Artigo 11 do Regulamento Anexo I à Resolução nº 4.122/12, do Conselho Monetário Nacional.

Gerenciamento de Capital

A estrutura de gerenciamento de capital é composta por Comitês que assessoram

o Conselho da Administração e a Diretoria Executiva na tomada de decisões. Adota uma visão prospectiva, que visa antecipar possíveis mudanças nas condições de mercado. A avaliação da suficiência de capital é realizada para garantir que a Organização mantenha níveis adequados de capital para suportar e apoiar o desenvolvimento das suas atividades e fazer frente aos riscos incorridos, considerando os objetivos estratégicos definidos.

4. Desempenho Operacional

4.1. Captação e Administração de Recursos

No final do exercício, os recursos captados e administrados totalizaram R\$ 1,903 trilhão, 5,9% superior ao do ano anterior. Ao todo, o Banco gerencia 25,810 milhões de clientes correntistas, 63,403 milhões de contas de poupança com saldo de R\$ 103,333 bilhões, representando 18,3% do SBPE – Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo.

R\$ 498,675 bilhões em Depósitos à Vista, a Prazo, Interfinanceiros, de Poupança e Captação no Mercado Aberto.

R\$ 834,646 bilhões em recursos administrados, compreendendo Fundos de Investimento, Carteiras Administradas e Cotas de Fundos de Terceiros, evolução de 10,3%.

R\$ 290,035 bilhões registrados na Carteira de Câmbio, Obrigações por Empréstimos e Repasses no País, Capital de Giro Próprio, Cobrança e Arrecadação de Tributos e Assemeelhados, Recursos de Emissão de Títulos no País e Dívida Subordinada no País.

R\$ 246,653 bilhões em Provisões Técnicas de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, expansão de 10,4%.

R\$ 33,235 bilhões em Recursos Externos, por meio de emissões públicas e privadas, Dívida Subordinada no Exterior, Securitização de Fluxos Financeiros Futuros e Empréstimos e Repasses no Exterior, correspondente a US\$ 10,047 bilhões.

4.2. Operações de Crédito

Atento ao cenário desafiador que se apresenta para o mercado de crédito, o Bradesco monitora constantemente suas carteiras de crédito para manter sua política sempre atualizada e condizente com o momento atual da economia, preservando a expansão e diversificação da oferta nos canais de distribuição, que abrangem a Rede de Agências, Correspondentes Bancários e Canais Digitais. Diferenciais que têm contribuído para a realização de empréstimos e financiamentos diretos ou em parcerias estratégicas com as diversas cadeias de negócios.

R\$ 492,931 bilhões foi o saldo, ao final do ano, das operações de crédito consolidadas, no conceito expandido, que inclui Avais, Fianças, Cartas de Crédito, Antecipação de Recebíveis de Cartão de Crédito, Debêntures, Notas Promissórias, Coobrigação em Cessões para Certificados de Recebíveis Imobiliários e Crédito Rural.

R\$ 36,424 bilhões foi o saldo consolidado de provisão para créditos de liquidação duvidosa, considerando uma provisão adicional de R\$ 6,895 bilhões, acima do exigido pela Resolução nº 2.682/99, do Conselho Monetário Nacional.

Crédito ao Consumo

A modalidade de Crédito ao Consumo possui uma das maiores representatividades, dentro da carteira de crédito, contribuindo para o crescimento dos pequenos, médios e grandes negócios, financiando aquisições dos bens produzidos e ofertados pelas diversas cadeias produtivas, por meio de sua carteira diversificada. Entre as Linhas de Crédito destacam-se o Crédito Pessoal, Crédito Consignado e Financiamentos de Veículos.

R\$ 116,066 bilhões foi o saldo das operações destinadas a crédito ao consumo.

Crédito Consignado

O Crédito Consignado continua sendo uma das carteiras mais relevantes no portfólio de crédito pessoa física. No Bradesco, a distribuição do produto é realizada pela Rede de Agências, Bradesco Expresso, Bradesco Financiamentos e seus Correspondentes parceiros, além dos canais digitais: Bradesco Celular, *Internet Banking*, Máquinas de Autoatendimento, Banco24Horas e Fone Fácil.

Para a oferta do empréstimo consignado, o público-alvo são os aposentados e pensionistas do INSS, servidores públicos e funcionários de empresas conveniadas com o Bradesco.

R\$ 43,968 bilhões foi o saldo da Carteira no encerramento de 2017, com 9.656.304 contratos ativos.

Crédito Imobiliário

Mantendo o forte compromisso em atender as demandas do setor imobiliário, financiando tanto à indústria da construção quanto a aquisição de imóveis pelos mutuários finais, o Bradesco procura,

constantemente, aprimorar seus processos de concessão nos diferentes canais de originação com objetivo de torná-los mais ágeis e práticos aos clientes. No site banco.bradesco podem ser consultados os produtos disponíveis, as parcerias firmadas com imobiliárias, dentre outras informações.

R\$ 60,866 bilhões foi o saldo da Carteira de Crédito Imobiliário, sendo R\$ 33,687 bilhões destinados a pessoas físicas e R\$ 27,179 bilhões a pessoas jurídicas, e um total de 170.241 unidades financiadas.

Agronegócio

O Bradesco, maior Banco privado em ativos no agronegócio, possui forte presença perante a cadeia produtiva, ofertando soluções para desenvolvimento da produção, beneficiamento e comercialização dos produtos agrícolas. Mantém acordos com os principais fabricantes de máquinas e equipamentos do País, contribuindo para a expansão dos negócios e o crescimento da produtividade. Informações detalhadas sobre o agronegócio, produtos e serviços de créditos podem ser obtidas no site bradescoagronegocio.com.br.

20,588 bilhões foi o saldo das aplicações no final do exercício.

Operações de Repasse

Um dos principais repassadores de recursos do BNDES, o Bradesco manteve este importante posicionamento ao atingir um total de desembolsos de R\$ 5,255 bilhões, equivalente a 14,0% de *Market Share*, mantendo o foco nas liberações para micro, pequenas e médias empresas, que absorveram R\$ 3,773 bilhões ou 14,6% do total desembolsado. Destaca-se, ainda, a excelente performance

da linha BNDES FINAME, voltada ao financiamento de máquinas e equipamentos, que atingiu o montante de R\$ 2,793 bilhões, correspondendo a 15,9% de todo o desembolso da modalidade.

R\$ 23,725 bilhões somou o saldo das carteiras de repasse, com 239.634 contratos.

Política de Crédito

A Política de Crédito tem por finalidade orientar a realização rápida de negócios diversificados, pulverizados, amparados por garantias adequadas e destinados a pessoas e empresas de comprovada solvência. Realizadas com rapidez e segurança, essas operações buscam assegurar rentabilidade adequada e liquidez dos ativos aplicados.

Os sistemas especializados de *Credit Scoring* permitem agilizar e amparar o processo decisório com altos padrões de segurança e assertividade no ambiente das Agências. Ao Departamento de Crédito e ao Comitê Executivo de Crédito, instalados na Matriz, competem as decisões sobre os créditos que excedem as alçadas das Agências.

Qualidade da Carteira de Crédito

A qualidade da carteira de crédito mostrou melhoria, retornando a patamares próximos aos constatados no período anterior à crise econômica no Brasil, apoiada por sinais favoráveis no mercado de trabalho e pela retomada do crescimento econômico em ritmo gradual, mas sobretudo em virtude do aperfeiçoamento constante dos modelos e políticas de concessão e de acompanhamento, além da opção por modalidades de crédito mais seguras, tais como consignado e habitacional.

4.3. Cobrança e Recuperação de Créditos

As ações de cobrança e recuperação de créditos são promovidas com o envolvimento de todos os Segmentos, Departamentos Gestores e Jurídico, buscando reduzir o inadimplimento e manter o relacionamento com os clientes. Para tanto, o Bradesco faz uso de modelos estatísticos próprios, atualizados periodicamente e que segmentam os devedores por níveis de risco e de propensão a pagamento, tornando as estratégias de cobrança mais assertivas e com maior eficiência.

A cobrança ocorre de forma sequencial, por meio da Rede de Agências, *Call Centers* e Escritórios de Cobrança Amigável e Judicial, contando inclusive com equipes regionais especializadas em recuperação de créditos que atuam de forma personalizada nos casos mais expressivos.

R\$ 7,035 bilhões de créditos foram recuperados, 27,7% a mais do que no ano anterior.

5. Área Internacional

No Exterior, a Organização Bradesco disponibiliza ampla linha de produtos e serviços, por meio das unidades do Banco Bradesco em Nova York e Grand Cayman, da Bradesco Securities em Londres, Hong Kong e Nova York, do Banco Bradesco Europa em Luxemburgo e Londres, do Banco Bradesco Argentina em Buenos Aires e da Bradescard no México, além de extensa rede de bancos correspondentes. No Brasil, está presente nas principais regiões contando com 12 unidades operacionais especializadas em negócios de câmbio e comércio exterior e 18 pontos

de atendimento localizados junto ao Segmento Bradesco Empresas.

Esta estrutura possibilita uma posição de liderança entre os bancos privados no mercado de câmbio e no financiamento ao comércio exterior no País, como mostra os destaques abaixo:

R\$ 9,430 bilhões em Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio, para uma Carteira de US\$ 12,684 bilhões de Financiamento à Exportação;

US\$ 1,706 bilhões de Financiamento de Importação em Moeda Estrangeira;

US\$ 44,026 bilhões em Compras de Exportação, com *market share* de 22,4%;

US\$ 30,095 bilhões de Importação contratados, com *market share* de 21,4%; e

US\$ 5,477 bilhões em colocações públicas e privadas, de médio e longo prazo, no mercado internacional.

6. Ações Bradesco

As Ações Bradesco, com elevado nível de liquidez, mantiveram presença em todos os pregões da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão. Representavam 9,4% do Índice Ibovespa no final de 2017. Também, são negociadas no Exterior, na Bolsa de Valores de Nova York, por meio de ADR – *American Depositary Receipt* – Nível 2, e na Bolsa de Valores de Madrid, Espanha, por meio de DR, onde integram o Índice *Latibex*.

A título de dividendo mínimo obrigatório, aos acionistas é assegurado 30% do lucro

líquido ajustado, além do *Tag Along* de 100% para as ações ordinárias e de 80% para as ações preferenciais. Ainda, são conferidos às ações preferenciais dividendos 10% maiores do que atribuídos às ordinárias.

R\$ 87,159 bilhões foi o montante negociado em Ações Bradesco durante o ano, na B3, composto por 354,695 milhões de ações ordinárias e 2,394 bilhões de preferenciais.

US\$ 25,936 bilhões foram negociados como ADRs, no mercado norte-americano (*New York Stock Exchange – NYSE*), equivalentes a 1,910 milhão de ações ordinárias e 2,605 bilhões de ações preferenciais.

EUR 4,445 milhões foram negociados como DRs, no mercado europeu (*Latibex – Madrid*), equivalentes a 0,514 milhão de ações preferenciais.

7. Segmentação de Mercado

O Bradesco, presente em todo o território nacional, mantém sua vocação de banco de portas abertas, com vistas a alcançar o maior número de clientes, democratizando o acesso aos produtos e serviços bancários, favorecendo o processo de inclusão financeira, bancarização e empreendedorismo, assim como a mobilidade social. Para acolher, com qualidade e empenho, todas as classes da população, sua estratégia de segmentação reúne grupos de clientes de um mesmo perfil, com atendimento diferenciado e crescente ganho de produtividade e rapidez. Assim, melhora a qualidade de relacionamento com o cliente e ajusta e dimensiona as operações com base nas demandas de cada cliente, proporcionando ao Banco maior flexibilidade e competitividade na condução dos negócios.

7.1. Bradesco Corporate

Oferece atendimento especializado a grandes grupos econômicos, com faturamento anual superior a R\$ 250 milhões. O princípio de relacionamento de longo prazo é um importante diferencial, pois gera as melhores soluções para os clientes e os melhores resultados para a Organização, por meio de unidades de negócios nas principais cidades brasileiras.

R\$ 452,159 bilhões foi o total de recursos administrados pela área, compreendendo 2.198 grupos econômicos.

7.2. Bradesco Empresas

Com elevado grau de especialização, é responsável pelo gerenciamento de grupos econômicos com faturamento anual entre R\$ 30 milhões e R\$ 250 milhões, oferecendo operações estruturadas e *portfólio* completo de produtos e serviços.



R\$ 102,012 bilhões foi o total de recursos administrados pelo segmento, atendendo empresas com atuação em todos os setores da economia.

7.3. Bradesco Private Banking

O *Private Banking* é especializado no atendimento de pessoas físicas, *holdings* familiares e empresas de participações, que possuam disponibilidade líquida para investimentos a partir de R\$ 5 milhões. Oferece aos clientes uma exclusiva linha de produtos e serviços dentro do conceito *Tailor-Made* e arquitetura aberta, que compreende assessoria, no Brasil e no Exterior, na alocação de ativos financeiros e não financeiros, bem como em assuntos sucessórios, cambiais e operações estruturadas.

7.4. Bradesco Prime

Com foco na gestão de patrimônio e por meio de especialistas em assessoria financeira, o Bradesco *Prime* oferece um amplo *portfólio* de produtos e serviços diferenciados às pessoas físicas com renda individual mensal a partir de R\$ 10 mil ou disponibilidade de investimento a partir de R\$ 100 mil. Respeitando o perfil de cada cliente, o segmento dispõe de atendimento personalizado nas Agências Exclusivas, Espaços *Prime* nas Agências Varejo e nas plataformas de atendimento para clientes com investimos superior a R\$ 1 milhão até R\$ 5 milhões, promovendo conforto, privacidade e permanente atenção a todas as necessidades dos clientes.

7.5. Bradesco Varejo

O segmento Varejo tem foco nas pessoas físicas com renda mensal de até R\$ 9.999,99 e pessoas jurídicas com faturamento anual de até R\$ 30 milhões. Para os clientes pessoas físicas, com renda mensal entre R\$ 4 mil e

R\$ 9.999,99 mil ou com disponibilidade de investimento superior a R\$ 40 mil, denominados Clientes *Exclusive*, proporciona atendimento personalizado, soluções customizadas, espaços exclusivos em Agências e atendimento preferencial nos caixas. Para os clientes pessoas jurídicas, denominados Empresas e Negócios, oferece soluções financeiras adequadas ao atendimento das necessidades destes através de equipe especializada de Gerentes. No encerramento do exercício, o segmento atendia mais de 23,5 milhões de correntistas.

7.6. Bradesco Expresso

O Bradesco Expresso amplia consistentemente a participação no segmento de correspondentes por meio de parcerias com diversos estabelecimentos comerciais, como Supermercados, Farmácias, Lojas de Departamentos, Panificadoras e outras redes varejistas, propiciando aos clientes e comunidades em geral a comodidade de serem atendidos mais próximos da residência ou local de trabalho, em horário estendido, inclusive aos finais de semana. Em 31 de dezembro de 2017, eram 38.708 estabelecimentos credenciados.

8. Produtos e Serviços

8.1. Cartões Bradesco

O Bradesco disponibiliza aos clientes a mais completa linha de cartões de crédito do País, como o Elo, *American Express*, Visa, MasterCard e diversos *Private Labels*. O Banco conta, também, com uma unidade de negócios de cartões no exterior, a Bradesco México, a qual mantém destacada parceria com as redes de lojas C&A, LOB e Bodega Aurrera e com as lojas Suburbia, naquele País.

R\$ 176,893 bilhões foi o volume transacionado dos Cartões de Crédito.

R\$ 6,849 bilhões de Receitas de Prestação de Serviços, com crescimento principalmente em receitas de comissões sobre compras realizadas com Cartões de Crédito/Débito e tarifas diversas.

8.2. Produtos de Investimentos

Os clientes do Bradesco têm à disposição uma plataforma completa de Investimentos, com soluções estruturadas para atendimento das suas necessidades, momento de vida e perfil, identificados por meio do processo de *Suitability* (API – Análise de Perfil do Investidor).

A Gestão de Patrimônio, além de contar com o atendimento dos Gerentes da Rede de Agências, possui uma equipe de especialistas em investimentos. Os clientes também possuem a comodidade de investir pelo *Internet Banking*, Bradesco Celular e outros canais. O *Portfólio* é composto por produtos bancários, além de Fundos de Investimentos, produtos de Mercado de Capitais, Corretora e Previdência Privada. Com essa amplitude de oferta, o cliente otimiza a relação risco x retorno em suas estratégias a partir das Carteiras sugeridas, elaboradas mensalmente com base nos acontecimentos dos mercados financeiros do Brasil e do mundo.

8.3. Soluções de Cash Management

O Bradesco oferece soluções customizadas a Empresas, Órgãos do Governo e Concessionárias de Serviços, na administração do Contas a Receber e a Pagar, assim como na arrecadação de taxas e tributos.

De acordo com os respectivos perfis e necessidades, os clientes de nichos específicos de mercado, tais como Franquias, Educação, Condomínios, entre outros, contam com o apoio de equipe qualificada para estruturar soluções que agreguem valor ao seu negócio.

A área de *Global Cash Management* tem como objetivo estruturar soluções para empresas internacionais que atuam no mercado brasileiro e empresas nacionais que atuam no exterior, por meio de parcerias com 48 bancos internacionais e acesso à rede *Swift*. Dentre os serviços oferecidos, destacam-se a abertura de contas de empresas indicadas pelos bancos parceiros e a estruturação de proposta para a centralização de caixa das empresas.

171,917 milhões de documentos arrecadados durante o ano em tributos federais, estaduais, municipais e demais contribuições.

337,436 milhões de documentos recebidos provenientes de contas de luz, água, gás e telefone, sendo 61,168 milhões deles quitados pelo Débito Automático em Conta-Corrente e Poupança, sistema que oferece ampla comodidade ao cliente.

1,120 bilhão de recebimentos processados por meio da Cobrança Bradesco, Custódia de Cheques, Depósito Identificado e OCT – Ordem de Crédito por Teleprocessamento.

1,012 bilhão de operações realizadas pelos sistemas de pagamentos para pessoa jurídica, que englobam os pagamentos dos principais compromissos do contas a pagar (fornecedores, salário, tributos e contas de consumo).

124,919 milhões de pagamentos de benefícios aos aposentados e pensionistas do INSS.

92,499 milhões de processamentos de Folha de Pagamento dos setores público e privado.

8.4. Soluções de Produtos e Serviços para o Poder Público

O Bradesco disponibiliza, por meio de seu Departamento Bradesco Poder Público e suas plataformas exclusivas de atendimento ao Setor Público, localizadas em todo o território nacional, Gerentes de Negócios capacitados para oferecer produtos, serviços e soluções com qualidade e segurança aos Entes e Órgãos Públicos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, além de Autarquias, Fundações Públicas, Empresas Públicas e de Economia Mista, Forças Armadas (Exército, Marinha e Aeronáutica) e Forças Auxiliares (Polícias Federal, Militar e Civil).

Em 2017, foram criadas 6 Plataformas Especializadas no Alto Poder Público para atendimento aos Governos, Capitais, Tribunais, Conselhos de Classe, Assembleias, Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, além dos 100 Maiores Municípios do PIB brasileiro.

Mensalmente, mais de 10,700 milhões de aposentados e pensionistas do INSS recebem seus benefícios no Bradesco, o que lhe confere a posição de maior pagador dentre todos os bancos no País.

Com espaço exclusivo para servidores públicos e militares, o [site bradescopoderpublico.com.br](http://site.bradescopoderpublico.com.br) apresenta Soluções Corporativas de Pagamentos, Recebimentos, RH e Tesouraria.

8.5. Soluções para o Mercado de Capitais

O Bradesco, com moderna infraestrutura e profissionais especializados, está na vanguarda do mercado de capitais, oferecendo amplo leque de soluções e serviços. Dentre os principais, destacam-se:

Custódia Qualificada de Valores Mobiliários para Investidores e Emissores

R\$ 1,5 trilhão em ativos custodiados de clientes;

R\$ 2,2 trilhões em ativos sob controladoria; e

R\$ 118,3 bilhões em valor de mercado, referente a 26 programas de ADR (*American Depositary Receipts*) e 4 programas de GDR (*Global Depositary Receipts*).

Administração Fiduciária para Fundos

R\$ 359,3 bilhões em patrimônio líquido dos fundos de investimento administrados pela BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, empresa do grupo Bradesco.

Escrituração de Valores Mobiliários

241 empresas integrantes do Sistema Bradesco de Ações Escriturais, com 4,4 milhões de acionistas;

384 empresas com 557 emissões integrantes do Sistema Bradesco de Debêntures Escriturais, com valor de R\$ 375,9 bilhões;

823 fundos de investimento integrantes do Sistema Bradesco de Cotas Escriturais, com valor de R\$ 81,9 bilhões; e

36 Programas de BDR (*Brazilian Depositary Receipts*), com valor de mercado de R\$ 513,9 milhões.

Depositário (Escrow Account – Trustee)

13.176 contratos, com volume financeiro de R\$ 14,5 bilhões.

9. Estrutura Organizacional

Rede de Atendimento Bradesco

A Rede de Atendimento da Organização Bradesco, com ampla e moderna estrutura, está presente em todo o território nacional e em algumas localidades do Exterior, oferecendo praticidade e excelência em serviços em todos os seus segmentos de atuação. Com 73.474 pontos de atendimento, ao final do exercício, estava assim distribuída:

8.648 Agências e Postos de Atendimento – PAs no País (Agências: 4.743 do Bradesco, 1 do Banco Bradesco Cartões, 2 do Banco Bradesco Financiamentos, 1 do Banco Bradesco BBI, 1 do Banco Bradesco BERJ e 1 do Banco Alvorada; e PAs: 3.899);

3 Agências no Exterior, sendo 1 em Nova York e 1 em Grand Cayman, do Bradesco, e 1 em Londres, da subsidiária Banco Bradesco Europa;

9 Subsidiárias no Exterior (Banco Bradesco Argentina S.A., em Buenos Aires; Banco Bradesco Europa S.A., em Luxemburgo; Bradesco North America LLC e Bradesco Securities, Inc., em Nova York; Bradesco Securities UK Limited, em Londres; Bradesco Securities Hong Kong Limited e Bradesco Trade Services Limited, em Hong Kong; Cidade Capital

Markets Ltd., em Grand Cayman; e Bradescard México, Sociedad de Responsabilidad Limitada, em Jalisco);

14.002 Pontos de atendimentos da Bradesco Financiamentos, sendo 941 postos para Empréstimo Consignado e 13.061 de revenda no Financiamento de Veículos;

38.708 Pontos Bradesco Expresso;

928 Postos de Atendimento Eletrônico – PAEs;

63 Postos de Atendimento Losango;

63 Pontos Externos da Rede de Auto-atendimento Bradesco; e

11.050 Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas, sendo 32 pontos comuns entre as Redes.

A Rede de Atendimento, paralelamente, compunha-se de 35.590 máquinas, estrategicamente distribuídas por todo País, dispõe, também, de máquinas recicladoras, com benefício inédito de depósito imediato, além das 21.259 máquinas do Banco24Horas. A partir desse canal, o Bradesco une o físico ao digital. Conta com, por exemplo, a biometria da palma da mão, que possibilita, com segurança, utilização da máquina para diversas ações sem o cartão físico, cadastramento de *Token* no celular, e, também, o Saque Programado, onde usuários de Android com NFC (*Near Field Communication*) possam programar saques no aplicativo do Banco e para retirar é necessário apenas aproximar o celular do sensor.

De forma pioneira, o Bradesco oferece, gratuitamente, a maior gama de soluções

de acessibilidade em produtos e serviços bancários, que contribuem para a autonomia e independência de clientes com alguma deficiência, como os *softwares* de leitura de tela para *desktop* e celular, as máquinas adaptadas com entradas de fone de ouvido e assistente virtual para atendimento em libras e teclados em braille.

No banco.bradesco, os clientes podem fazer consultas e diversas transações bancárias de maneira prática e segura, dispondo de amplo *portfólio* de serviços e produtos através do *Internet Banking* pessoa física e do *Net Empresa* pessoa jurídica, incluindo um novo *homebroker*, moderno e intuitivo. Neste ambiente também é possível entender como funciona a navegação de cada cliente acompanhando seus comportamentos para construir e aprimorar uma experiência de relacionamento ainda mais genuína e fluida com as pessoas.

No celular, o Bradesco possui o mais completo e prático conjunto de soluções do mercado, oferecendo, em parceria com operadoras de telefonia e de forma pioneira no mercado financeiro, o acesso à conta sem gastar o pacote de dados, contribuindo para a inclusão financeira e mobilidade social. Em 2017, novos serviços foram adicionados, como a aplicação em fundos de investimentos, o compartilhamento de comprovantes por *WhatsApp* e a visualização de senha do cartão de crédito. Também, para facilitar a experiência do usuário, foi disponibilizado o leitor de *pdf*, que, com um toque na tela, passa as informações de boletos recebidos por *e-mail* para o aplicativo do Banco, tornando prático o pagamento de contas.

Também, está presente nas principais plataformas sociais, buscando, em linguagem

de rede, estabelecer e fortalecer o relacionamento com clientes e o público em geral, de maneira ininterrupta, através de conteúdo relevante e parceria com criadores de conteúdos digitais. Por meio das Redes Sociais, aproxima o DNA da marca às pessoas, com conversações que traduzem a missão, os valores e a crença que o Banco tem na brasilidade, na democracia e na capilaridade como pilares da marca.

Disponível dia e noite, o Fone Fácil Bradesco é o banco por telefone, com foco em negócios e realização de operações financeiras. Além do atendimento personalizado, que conta com uma equipe certificada para investimentos, por meio do comando de voz atende a mais de um milhão de ligações por dia. É possível realizar, de maneira rápida e eficiente, consultas e diversos serviços bancários eletronicamente.

Em complemento à sua Rede, o Bradesco tem, atualmente, duas grandes Plataformas Digitais, que atendem clientes dos Segmentos *Exclusive* e *Prime* convidados pelo Banco e os que solicitaram a migração para as unidades em função do seu perfil de relacionamento ser prioritariamente digital. O atendimento é realizado por gerentes altamente qualificados, via *chat*, SMS, telefone ou vídeo conferência, além de serviços de consultoria financeira, horário estendido das 07h00 às 00h00 e os clientes digitais contam, também, com uma central de atendimento telefônico exclusiva, 24 horas por dia, todos os dias da semana. Também, dispõe da Agência Digital Bradesco *Private Bank*, possibilitando aos clientes de todas as regiões do País a centralização do seu relacionamento tanto de seus investimentos quanto da conta *banking* em um único segmento.

Next

Lançado em 2017, o *next*, plataforma autônoma 100% digital do Bradesco, se relaciona com o usuário a partir de seu comportamento, de maneira interativa, e transforma a gestão do dinheiro em jornadas inteligentes rumo à conquista de objetivos, com a melhor experiência de uso. Sua linguagem, *design* e todo conteúdo foram detalhadamente pensados para oferecer aos clientes uma solução inovadora e absolutamente integrada aos seus propósitos.

Disponível para o público hiperconectado, possibilita, por meio de aplicativos no celular, soluções integradas que garantem ao usuário a liberdade de fazer a movimentação da conta de maneira espontânea. Caso tenha necessidade, o cliente é atendido por *chat online*, 24 horas por dia, inclusive nos finais de semana, e pelas redes sociais. Também, durante a semana, dispõe de atendimento por telefone, via Agência *next*. Para saques, consultas e demais serviços, contam com o suporte das Agências Varejo, Autoatendimento e rede Banco24Horas.

10. Empresas Bradesco

10.1. Seguros, Previdência e Capitalização

Com trajetória associada à solidez financeira e inovação em diversos produtos nas áreas de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, o Grupo Bradesco Seguros mantém-se na liderança entre os conglomerados que atuam no setor no Brasil.

R\$ 5,534 bilhões foi o Lucro Líquido do segmento Seguros, Previdência Complemen-

tar e Capitalização no ano, com rentabilidade de 19,1% sobre o Patrimônio Líquido médio.

R\$ 32,665 bilhões era o Patrimônio Líquido.

R\$ 289,368 bilhões somaram os Ativos Totais.

R\$ 272,612 bilhões totalizaram os investimentos livres e para cobertura das Provisões Técnicas.

R\$ 246,653 bilhões totalizaram as provisões técnicas de seguros, previdências e capitalização.

R\$ 76,289 bilhões representaram a Receita de Prêmios de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização.

R\$ 55,714 bilhões totalizaram as indenizações, sorteios e resgates pagos pelo Grupo Bradesco Seguros no exercício.

10.2. BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários

A BEM atua no mercado de capitais na prestação de serviços de Administração Fiduciária de fundos de investimentos.

R\$ 222,225 bilhões, em 31 de dezembro de 2017, distribuídos em 1.841 Fundos de Investimento, totalizando 42.436 investidores.

10.3. Bradesco Leasing – Arrendamento Mercantil

A Bradesco Leasing, em atuação conjunta com a Rede de Agências e em parceria com grandes fabricantes e representantes dos setores automotivos, aeronaves executivas,

embarcações e máquinas e equipamentos, está entre as líderes do ramo de arrendamento mercantil, com 18,6% do mercado. Esse resultado é fruto da estratégia de diversificação dos negócios nos vários segmentos de mercado.

R\$ 2,250 bilhões era o saldo da carteira em 31 de dezembro de 2017, com 2.427 novas operações contratadas no ano.

12.243 contratos na carteira de arrendamento, caracterizando o elevado nível de pulverização dos negócios.

10.4. Bradesco Administradora de Consórcios

A Bradesco Consórcios administra grupos de consórcio, de correntistas ou não, oferecendo *portfólio* completo de produtos. Mantém-se líder nos segmentos em que atua: imóveis, automóveis e caminhões, resultado de planejamento e da sinergia com a Rede de Agências do Banco.

1.410.736 cotas ativas no fim do exercício, com 451.252 novas cotas comercializadas.

R\$ 66,266 bilhões de faturamento acumulado.

10.5. Banco Bradesco Financiamentos

Atuando como a financeira da Organização Bradesco, o Banco Bradesco Financiamentos oferece linhas de crédito nas modalidades de CDC – Crédito Direto ao Consumidor e Leasing para aquisição de veículos leves, pesados e motos e Crédito Consignado aos aposentados e pensionistas do INSS e servidores públicos – Federal, Estadual e Municipal, bem

como produtos agregados como seguros, cartões, entre outros.

R\$ 1,118 bilhão foi o Lucro Líquido no ano.

R\$ 44,353 bilhões somaram os Ativos Consolidados.

R\$ 30,041 bilhões representaram o saldo das operações de crédito.

13.061 parceiros comerciais ativos no País, em extensa Rede de conveniados formada por revendas e concessionárias de veículos.

941 correspondentes atuam no segmento empréstimos consignados, em todos os Estados brasileiros, na captação de clientes.

10.6. Banco Bradesco BBI

O Bradesco BBI opera como Banco de Investimentos da Organização, assessorando clientes em ofertas primárias e secundárias de ações, transações de fusão, aquisição e venda de ativos, estruturação e distribuição de instrumentos de dívidas, tais como debêntures, notas promissórias, CRIs, CRAs, fundos imobiliários, FIDCs e *bonds*, dentre outros, além de operações estruturadas de financiamento de empresas e projetos na modalidade *Project Finance*.

R\$ 179,031 bilhões foi o montante de 176 transações de *investment banking* que assessorou no período de janeiro a novembro de 2017.

10.7. BRAM – Bradesco Asset Management

A BRAM, maior gestora privada de fundos de investimentos do País, oferece soluções de investimentos diferenciadas e adequadas a

todos os perfis de clientes, garantindo o mais alto padrão de qualidade em serviços. Tem entre seus maiores clientes os principais segmentos do Bradesco, como *Prime, Corporate, Private*, Varejo, Bradesco Empresas e o Grupo Bradesco Seguros, além de Investidores Institucionais, no Brasil e no Exterior, e diversos *Family Offices*.

R\$ 666,6 bilhões sob gestão da BRAM, em 31 de dezembro de 2017, considerando 1.187 Fundos de Investimento e 216 Carteiras Administradas, atingindo 3,2 milhões de investidores.

10.8. Bradesco Corretora de TVM e Ágora Corretora de TVM

As Corretoras Bradesco e Ágora têm expressiva participação nos mercados de Renda Variável, Renda Fixa e Futuros, como Ações, Fundos de Investimento, Tesouro Direto, Títulos privados e Debêntures. Destacam-se dentre as mais atuantes do setor pelo apoio operacional que oferece aos clientes, sendo a Bradesco Corretora por meio da presença nacional das plataformas do Bradesco, distribuídos em diversas cidades do País, Mesas de Operações e por Sistemas Eletrônicos de Operações: *Home Broker* e o aplicativo *Bradesco Trading* para *iPhone* e *iPad* e, a Ágora Corretora por meio das ferramentas de negociação modernas e de alta *performance*: *Home Broker, Home Broker 2.0, AE Broadcast* e *Ágora Mobile*.

Com ampla cobertura de empresas e setores, oferecem serviços de análise de investimento e análise econômica. Também, representam investidores não residentes no País em operações realizadas no mercado financeiro e de capitais, na administração de



clubes de investimento e na custódia para pessoas físicas e jurídicas não institucionais.

R\$ 292,352 bilhões o total negociado pela Corretora nos pregões dos mercados de renda variável da B3, correspondendo a 18.798.008 ordens de compra e venda de ações realizadas, atendendo, no ano, 156.112 investidores.

38.778 mil contratos negociados nos mercados de derivativos da B3, representando um volume financeiro de R\$ 3,781 trilhões.

74.086 clientes estavam cadastrados, em 31 de dezembro de 2017, na Carteira de Custódia Fungível.

10.9. Corretoras no Exterior (Bradesco Securities, Inc., Bradesco Securities UK Limited e Bradesco Securities Hong Kong Limited)

A Bradesco Securities, Inc. atende o mercado norte-americano, em Nova York, a Bradesco Securities UK Limited, o mercado europeu, em Londres e a Bradesco Securities Hong Kong Limited, o mercado chinês, em Hong Kong, intermediando ações, por meio de ADRs, bem como ações listadas nas Bolsas locais. Como *broker-dealers*, essas corretoras operam na distribuição de títulos públicos e privados para investidores internacionais.

11. Governança Corporativa

Desde sua fundação, em 1943, as práticas de governança corporativa estão presentes na administração do Banco Bradesco S.A.

A partir de 1946, suas ações são negociadas em Bolsa de Valores no Brasil, com atuação no mercado de capitais norte-americano a partir de 1997, por meio de ADRs Nível I lastreados em ações preferenciais e, a partir de 2001 e 2012, ADRs Nível II lastreados, respectivamente, em ações preferenciais e ordinárias. Desde 2001, também negocia DRs no mercado europeu.

Dentre as práticas adotadas, destacam-se a listagem do Banco ao Nível 1 de Governança Corporativa da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão, desde 2001 e, a partir de 2011, a adesão ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Abrasca. A ética mostra-se presente no dia a dia do Bradesco desde a sua fundação, e, em 1944, foi instituído o Regulamento Interno do Banco, do qual se originou, em 2003, o Código de Conduta Ética da Organização Bradesco.

Em relação à estrutura de governança, a Administração do Banco é formada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Estatutária. O Conselho é composto por 6 membros, dos quais 5 externos e 1 interno, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, sendo permitida reeleição.

No dia 10.10.2017, após 75 anos de dedicado e primoroso trabalho, o senhor Lázaro de Mello Brandão apresentou carta de renúncia ao cargo de Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, permanecendo na Presidência do Conselho das sociedades controladoras do Banco. O senhor Luiz Carlos Trabuco Cappi, Diretor-Presidente, foi nomeado para substituí-lo, acumulando os cargos até a primeira reunião do Órgão a ser realizada após a Assembleia Geral Ordinária prevista para março de 2018, quando então será eleito o novo Diretor-Presidente da Sociedade. Como Vice-Presidente do Conselho, foi nomeado o senhor Carlos Alberto Rodrigues Guilherme, membro desde 2009.

Oito comitês assessoram o Conselho de Administração, sendo 2 estatutários (Auditoria e Remuneração) e 6 não estatutários (Conduta Ética, Controles Internos e *Compliance*, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de

Capital, Sucessão e Nomeação, Riscos e de Sustentabilidade), e diversos comitês executivos auxiliam as atividades da Diretoria Executiva. O conselho Fiscal, na função de Órgão Fiscalizador, atua permanente desde 2015 e, atualmente, é composto por 5 membros efetivos e seus respectivos suplentes.

Em conformidade com o disposto na Instrução nº 381/03, da Comissão de Valores Mobiliários, a Organização Bradesco declara que, no exercício de 2017, contratou os serviços da KPMG Auditores Independentes, não relacionados à auditoria externa, em patamar superior a 5% do total dos honorários relativos aos serviços de auditoria externa. Outros serviços prestados pelos auditores externos foram: i) emissão de relatórios de diligência; ii) relatório de asseguarção; e iii) relatórios sobre procedimentos previamente acordado. O montante das contratações totalizaram, aproximadamente, R\$ 2,3 milhões, que representa cerca de 5,6% do total dos honorários de auditoria das demonstrações contábeis de 2017 da Organização Bradesco. De acordo com critérios internacionalmente aceitos, a política adotada atende aos princípios que preservam a independência do Auditor, quais sejam: o auditor não deve auditar o seu próprio trabalho, nem exercer funções gerenciais no seu cliente ou promover os interesses deste. Ressalta-se que eventuais serviços não relacionados à auditoria externa são submetidos previamente à autorização do Comitê de Auditoria.

11.1. Auditoria Interna

A Inspeção Geral (Auditoria Interna) tem por objetivo avaliar os processos da Organização Bradesco, com independência, a fim de contribuir para a mitigação dos riscos e para a adequação dos Processos e a

eficácia dos Controles Internos, em aderência às Políticas, Normas, Padrões e Regulações Internas e Externas. O Instituto dos Auditores Internos do Brasil, que considera em suas premissas as recomendações técnicas do *The Institute of Internal Auditors* (IIA), certifica a Metodologia e Execução dos Trabalhos da área.

11.2. Políticas de Transparência e Divulgação de Informações

No site banco.bradesco/ri estão disponíveis o Relatório de Análise Econômica e Financeira, onde poderão ser encontradas as informações financeiras do Bradesco, e o Relatório Integrado Bradesco, que apresenta as informações institucionais, de negócios e financeiras, além das práticas e iniciativas de sustentabilidade em um único documento. O Banco, também, disponibiliza para o mercado o Informativo Trimestral, documento elaborado pela área de Relações com Investidores, que apresenta os principais destaques financeiros do período.

11.3. Relações com Investidores – RI

O compromisso com a transparência, democratização da informação, tempestividade e a busca pelas melhores práticas são fatores fundamentais e, constantemente, reforçados pela área de Relações com Investidores do Bradesco.

Foram realizados 288 eventos com investidores nacionais e internacionais, por meio de conferências, reuniões, *conference calls* e apresentações institucionais, atendendo a 1.767 investidores. Realizou-se, também, duas teleconferências de resultados aos investidores institucionais.

No período, houve ainda a realização dos Encontros Bradesco APIMEC em Brasília, São Paulo, Rio de Janeiro, Porto Alegre e Belo Horizonte, abrangendo um total de 669 participantes presenciais, onde foram apresentados os principais números, estratégias e perspectivas do Bradesco.

11.4. Ouvidoria Bradesco

Em 2005, tendo como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e usuários, o Bradesco criou a sua Ouvidoria, dois anos antes da obrigatoriedade instituída pela Resolução nº 3.477/07 do Conselho Monetário Nacional. Sempre pioneiro nas inovações em benefício do consumidor, o mesmo ocorreu com a criação do Alô Bradesco, em 1985, cinco anos antes do Código de Defesa do Consumidor, sendo o primeiro canal de comunicação do mercado financeiro com o público.

A atuação da Ouvidoria reside no reconhecimento de parceira indispensável e proativa nas decisões que afetam os clientes, além de referência em qualidade e eficiência no tratamento das reclamações. Sua criação ratifica o compromisso com a transparência nas relações com os clientes e usuários, declaradas na missão de representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça o relacionamento dos clientes com a Organização e impulse melhorias contínuas em processos, produtos e serviços.

12. Controle Integrado de Riscos

12.1. Gerenciamento de Riscos

Em virtude da complexidade e variedade dos produtos e serviços e, também, da globali-

zação dos negócios da Organização, a atividade de gerenciamento de riscos é altamente estratégica. Assim, a Organização exerce o controle corporativo dos riscos de modo integrado e independente, preservando e valorizando o ambiente de decisões colegiadas, desenvolvendo e implementando metodologias, modelos e ferramentas de mensuração e controle. Promove, ainda, a atualização dos funcionários, em todos os níveis hierárquicos, desde as áreas de negócios até o Conselho de Administração.

Diante da ampla atuação e opções disponíveis aos seus clientes, em todos os segmentos de mercado, a Organização está exposta a diversos tipos de riscos. Portanto, é imprescindível a adoção de um monitoramento constante de todos os riscos de forma a dar segurança e conforto a todas as partes interessadas. Dentre os principais riscos, destacamos: Crédito, Crédito de Contraparte, Mercado, Operacional, Subscrição, Liquidez, Concentração, Socioambiental, Estratégia, Legal ou de *Compliance*, Reputação, Modelo e Contágio.

Além dos riscos supracitados, possui mecanismos de identificação e monitoramento de riscos emergentes, possibilitando antecipar o desenvolvimento e implementação de ações que minimizem eventuais impactos adversos às suas posições. Esses riscos podem decorrer de diversos fatores e são avaliados por meio de processos consistentes e de uma sólida estrutura de governança, sendo reportados ao Comitê de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, subordinado ao Conselho de Administração.

12.2. Controles Internos

A efetividade dos controles internos é sustentada por profissionais capacitados, processos bem definidos e implementados

e tecnologia compatível com as necessidades dos negócios. A metodologia aplicada está alinhada às diretrizes do *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* – COSO, versão 2013, o qual tem o propósito de fornecer um modelo para controles internos, gerenciamento de riscos corporativos e fraude, com o intuito de aprimorar a performance e a supervisão organizacional.

A existência, a execução e a efetividade dos controles que asseguram níveis aceitáveis de riscos nos processos da Organização são certificadas pela área de Controles Internos, sendo os resultados reportados aos Comitês de Auditoria e de Controles Internos e *Compliance*, bem como ao Conselho de Administração, com o propósito de proporcionar segurança quanto à condução dos negócios e alcance dos objetivos estabelecidos, em conformidade com leis e regulamentações externas, políticas, normas e procedimentos internos, além de códigos de conduta e de autorregulação aplicáveis.

Compliance e Programa de Integridade

A Alta Administração e todos os funcionários estão comprometidos com o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis às atividades, também com a condução dos negócios observando altos padrões de conduta e ética. Para garantir esses compromissos há políticas, normas, processos e sistemas para o monitoramento de conduta, canais e mecanismos de tratamento de denúncias, além de uma área designada para responder por todo o programa. Esses componentes são apoiados por Comitês ligados ao Conselho de Administração, como os de Ética, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Controles Internos e *Compliance* e suportados por ações

de treinamento e capacitação desenvolvidos pela UniBrad – Universidade Bradesco para todos os profissionais, voltados para os temas de Conduta, Controles e *Compliance*.

Prevenção a Atos Ilícitos

No Bradesco, ética, integridade e transparência são valores e princípios que permeiam a cultura organizacional e estão ratificados nos Códigos de Conduta e apoiados pela Alta Administração.

A prevenção e o combate a atos ilícitos são exercidos de forma contínua, sendo os riscos mitigados por meio de políticas, normas, procedimentos, programas de capacitação dos profissionais e controles, que buscam detectar tempestivamente eventuais operações e situações com indícios de relação com atividades ilegais, visando a adoção de medidas e ações cabíveis.

Esse sistema de mecanismos de controle é objeto de avaliação e aperfeiçoamento constantes em conformidade com as legislações e regulamentações vigentes e aplicáveis, bem como com as melhores práticas de mercado, no Brasil e nos países onde a Organização possui unidades de negócios. Nesse sentido, destacam-se as ações de treinamentos sobre conduta ética e prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo, à corrupção e ao suborno, além do desenvolvimento e revisão de procedimentos e o reforço de controles relacionados a agentes públicos e pessoas expostas politicamente.

Validação Independente de Modelos de Gestão e Mensuração de Riscos e Capital

O Bradesco utiliza modelos internos, desenvolvidos a partir de teorias estatísti-

cas, econômicas, financeiras, matemáticas e do conhecimento de especialistas, que têm como finalidade apoiar e facilitar a estruturação de assuntos, propiciar padronização e agilidade às decisões e gerir riscos e capital.

Para identificar, mitigar e controlar os riscos inerentes aos modelos internos, representados por potenciais consequências adversas, há o processo de validação independente que avalia de maneira criteriosa todos os aspectos, desafiando a metodologia, as premissas adotadas, os dados utilizados, o uso dos modelos, bem como a robustez do ambiente em que estão implantados, reportando seus resultados aos gestores, auditoria interna e aos Comitês de Controles Internos e *Compliance* e de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital.

Segurança da Informação

Na Organização, a Segurança da Informação é constituída por conjunto de controles, procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas, pessoas capacitadas e soluções de tecnologia da informação. Objetiva atender aos princípios de proteção das informações relativos à confidencialidade, disponibilidade e integridade.

Os Órgãos de Administração são envolvidos nas decisões de Segurança da Informação, por meio da Comissão de Segurança da Informação e do Comitê Executivo de Segurança Corporativa.

Sistema de Gestão Integrada

O Bradesco adota o Sistema de Gestão Integrada – ERP, um dos mais modernos no conceito de integração de processos organizacionais. O sistema proporciona a padroniza-

ção dos processos, maior agilidade na tomada de decisões, segurança nas operações, minimização de custos operacionais e aumento de produtividade.

Foram contemplados os processos relativos a Recursos Humanos, Treinamento, Compras de Materiais e Serviços, Contas a Pagar, Recebimento Físico e Fiscal, Ativo Fixo, Contabilidade Bancária, Controle de Disponibilidade, Gestão de Obras, Manutenção, Imóveis, Auditoria e Comissionamento sobre Empréstimos. A capacitação contínua dos usuários da ferramenta é orientada por meio de treinamentos presenciais *e-learning*.

12.3. Fatores de Riscos e Políticas Contábeis Críticas

Os fatores de riscos da companhia e da indústria em que atua e as políticas contábeis críticas do Bradesco são divulgados no Formulário 20-F e Formulário de Referência, que apresentam uma série de informações qualitativas e quantitativas do Banco, dentre elas as demonstrações contábeis anuais consolidadas e auditadas, de acordo com os padrões financeiros internacionais de contabilidade IFRS (*International Financial Reporting Standards*) emitidos pelo IASB (*International Accounting Standards Board*). Os documentos são arquivados anualmente no *site* dos órgãos reguladores, sendo o Formulário 20-F na SEC (*U. S. Securities and Exchange Commission*) e o Formulário de Referência na CVM (Comissão de Valores Mobiliários), ambos podendo ser acessados, nas versões português e inglês, no *site* banco.bradesco/ri (Informações ao Mercado – Relatórios e Planilhas – SEC e/ou CVM).

13. Ativos Intangíveis

O Valor de Mercado do Bradesco, com base na cotação de suas ações em bolsa, alcançou, em 31 de dezembro de 2017, R\$ 200,521 bilhões, equivalente a 1,8 vez o Patrimônio Líquido contábil, que era de R\$ 110,457 bilhões. Uma diferença impulsionada pela magnitude de intangíveis que, embora não refletidos nas contas de balanço, são percebidos e avaliados pelos investidores.

Todo o planejamento estratégico desenvolvido na Organização, por meio de metas realistas, se apoia em fatores de variada natureza, indissociáveis da Sustentabilidade, tais como: (i) o valor da Marca Bradesco; (ii) as melhores práticas de governança e a cultura corporativa; (iii) a escala alcançada em seus

negócios; (iv) o elevado número de canais de relacionamento existentes com os diferentes públicos; (v) uma política de Tecnologia da Informação inovadora; (vi) ampla diversificação de produtos, serviços e soluções oferecidos e a capilaridade da Rede de Atendimento, presente em todo o território nacional e em algumas localidades no Exterior; (vii) uma política de responsabilidade socioambiental dinâmica e responsável; e (viii) uma robusta política de Recursos Humanos que: a) propicia relacionamento mais sólido entre todos os funcionários e, conseqüentemente, maior grau de confiança entre eles; b) sinaliza oportunidades de valorização e desenvolvimento profissional; c) reduz, substancialmente, o índice de rotatividade de pessoal e os custos a ela associados; e d) semeia, em todos os níveis, uma visão de longo prazo.

13.1. Marca Bradesco

No que tange à Marca, o Bradesco obteve um significativo reconhecimento:

- **Bradesco é a marca mais valiosa do mercado financeiro no País**, segundo *ranking* promovido pela revista IstoÉ Dinheiro em parceria com a *Kantar Vermeer*, consultoria ligada ao grupo britânico *WPP*.

13.2. Recursos Humanos

Pessoas são um ativo fundamental no processo de geração de valor da Organização Bradesco que, ao final do exercício, contava com 98.808 funcionários, dos quais 86.101 no Banco Bradesco e 12.707 nas Empresas Ligadas.

A Gestão de Recursos Humanos, pautada por uma sólida cultura interna, carac-



terizada pelo respeito e transparência em todas as relações, assegura igualdade de condições para o desenvolvimento pleno de seus profissionais.

Nesse sentido, destaca-se a UniBrad – Universidade Corporativa Bradesco, criada, em 2013, como parte de uma estratégia maior de evidenciar as competências individuais, estimulando o autodesenvolvimento e oferecendo trilhas e soluções de aprendizagem que favorecem o planejamento e a educação continuada. Além disso, empreende constante aprimoramento nas práticas, meios e recursos educacionais, acompanhando as inovações tecnológicas e o acesso às mídias digitais, estimulando a construção colaborativa do conhecimento.

Como reconhecimento desse trabalho, a UniBrad recebeu, em Paris, o prêmio internacional *GlobalCCU Awards 2017*, na premiação do Instituto *Global Council of Corporate Universities*, que elege, a cada dois anos, as melhores práticas e programas de educação corporativa no mundo.

A comunicação interna também merece atenção especial na Organização. Por meio do Portal Corporativo, os funcionários podem acessar e pesquisar diversos conteúdos, desde publicações internas (Revista Interação e Informativo Sempre em Dia) até políticas, diretrizes e procedimentos operacionais. Canais interativos também são utilizados, como o *Blog* da Presidência e o *Conexão Direta*, que possibilitam a troca de informações e opiniões entre os funcionários e a Presidência do Banco. O Portal de Vídeos reforça e amplia essas ações de comunicação, unindo-se aos demais veículos para tornar os conteúdos ainda mais visíveis e dinâmicos.

Os benefícios assistenciais, que contribuem para a qualidade de vida, bem-estar e segurança dos funcionários e seus dependentes, ao final do exercício, abrangiam 238.653 pessoas. Dentre eles, destacam-se:

- Seguro Saúde Médico-Hospitalar;
- Seguro Saúde Odontológico;
- Plano de Previdência Complementar de Aposentadoria e Pensões;
- Apólices de Seguro de Vida em Grupo e Coletivo de Acidentes Pessoais; e
- Programa VIVA BEM, conjunto de ações que visa contribuir para a melhoria da Qualidade de Vida dos funcionários – Gestão Saudável, Atividades Físicas, Orientação Nutricional e LIG VIVA BEM.

Como avaliação idônea e independente de sua gestão do Capital Humano, em 2017, o Bradesco figurou entre as melhores empresas para trabalhar em diversos *rankings* de renomadas revistas, como *Época*, *Você S/A* e *Valor Carreira*, que contaram com o apoio de conceituadas consultorias especializadas, destacando-se a *Great Place to Work Institute*, *Aon* e Fundação Instituto de Administração – FIA.

R\$ 163,949 milhões aplicados, em 2017, em Programas de Educação Corporativa, com 954.771 participações.

R\$ 1,689 bilhão investidos no Programa de Alimentação, com o fornecimento diário de 121.525 lanches, além dos vales-refeição e vales-alimentação.

9,053 milhões de atendimentos no Plano de Seguro Saúde Médico-Hospitalar.

620.967 atendimentos no Plano de Seguro Saúde Odontológico durante o ano.

Em 13.7.2017, visando à readequação do quadro e maior ganho de sinergia, o Banco lançou o Plano de Desligamento Voluntário Especial – PDVE, no qual os funcionários que preenchiam os requisitos do regulamento puderam apresentar, até o final de agosto, interesse no programa. A implementação do Plano, que ao final contabilizou 7,4 mil adesões, foi conduzida de modo a preservar o elevado padrão de qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos clientes e usuários.

13.3. Tecnologia da Informação

Com uma história de pioneirismo na tecnologia e inovação no universo financeiro, o Bradesco chega aos seus 74 anos focado na experiência do usuário. A partir das interações em todas as frentes de relacionamento, da extensa Rede de Agências às Redes Sociais, captura o *feedback* de clientes e o transforma em ação para entregar um banco cada vez mais prático, eficiente e vanguardista.

O Bradesco foi precursor ao desenvolver a BIA – Bradesco Inteligência Artificial, que usa como base a plataforma de computação cognitiva para negócios da IBM, o *Watson*. A BIA se relaciona com o usuário, respondendo perguntas sobre os produtos e serviços do Banco em linguagem natural, por meio de um *chat* para *desktop* e *mobile*. Toda a Rede de Agências conta com a solução, resultando em atendimentos diários mais ágeis, praticidade para os funcionários e maior autonomia para os gerentes. Em 2017, a BIA passou a atender os clientes através dos aplicativos Bradesco Celular, *Exclusive* e *Prime*, por voz ou texto.

A rede de autoatendimento do Banco também segue em constante evolução, como na vegação *touch*, personalização por segmento

de clientes e disponibilização de serviços de compra de moedas estrangeiras, euro e dólar, e depósitos em dinheiros sem envelope com crédito imediato na conta do favorecido.

Com foco na digitalização de processos, destaca-se o Crédito Imobiliário Digital, que permite ao cliente simular e enviar propostas para financiamento imobiliário diretamente pelos canais *Internet Banking* e Bradesco Celular, agilizando o processo de atendimento ao cliente, e, o Cartão de Crédito Virtual, que permite ao usuário solicitar um número temporário associado ao seu cartão físico para utilizá-lo em compras no *e-commerce* de forma ainda mais segura, sendo disponível inicialmente no Aplicativo Bradesco Cartões para clientes da bandeira ELO.

Para desenvolvimento de soluções, ampliaram a adoção de metodologias ágeis, habilitando a inovação e aceleração digital na Organização, agregando valor e agilidade na disponibilização de novos serviços nos canais de atendimento, incrementando a jornada do cliente.

Foram elevadas as capacidades de processamento de dados com a aquisição de cinco novos computadores centrais e a atualização do parque de equipamentos das agências e do ambiente da internet, visando maior agilidade no atendimento aos clientes. Também, disponibiliza conexão *Wi-Fi* em 4.647 pontos da rede de Agências, para atendimento dos clientes no uso das aplicações Bradesco.

No quarto trimestre, atingiu recordes, como por exemplo, no canal Bradesco Celular, que alcançou, em um único dia, mais de 46 milhões de transações realizadas pelo aplicativo. Em dezembro, aumentou em um

ponto porcentual o total das operações por meio dos canais digitais, sendo que o celular representa 51% desse volume.

R\$ 6,037 bilhões foram os investimentos em Tecnologia da Informação, em 2017, como condição necessária para o seu crescimento contínuo.

13.4. Pesquisa, inovação e novas tecnologias

O Bradesco, atento às mudanças do mercado, realiza, ativamente, pesquisas e testes com as mais avançadas tecnologias, como o *Blockchain*, tecnologia construída sob a lógica de rede e compartilhamento. Para isso, possui um grupo de trabalho interdepartamental que busca compreender as tecnologias, ecossistema, oportunidades, riscos, aplicações e modelos de negócios possíveis, faz avaliações de soluções e *cases* e estuda as principais plataformas disponíveis no mercado. Desde 2016, é membro do consórcio global R3, que inclui as maiores instituições financeiras do mundo.

O inovaBra promove a inovação dentro e fora do Bradesco. Uma missão exercida por meio de um ecossistema de programas baseados na colaboração entre o banco e empresas, *startups*, investidores e mentores para endereçar os desafios e a sustentabilidade dos negócios a longo prazo. E, buscando a inovação onde quer que ela esteja, criou o inovaBra Internacional, com escritório em Nova York, para estar atento aos temas estratégicos e inovações no mundo.

Programa de inovação aberta, o inovaBra *Startups* foi criado para estabelecer parcerias estratégicas com *startups* que atuam como braço tecnológico na materialização das inovações do Banco. Os resultados são o reforço

da marca como pioneira e o acultramento organizacional para o intraempreendedorismo. Em seu quarto ano, chegará a 40 *startups* e mais de duas mil participações.

O Bradesco, também, instituiu o inovaBra *Ventures*, fundo com R\$ 100 milhões de capital para investir em *startups*, ajudando-as a crescer e fazer operação de venda, fusão ou abertura de capital no futuro.

O desenvolvimento de inovação interna é realizado por meio do inovaBra Polos e inovaBra *Lab*, ampliando a visão do Banco quanto ao presente e o futuro.

Inaugurado em dezembro de 2017, o inovaBra *Habitat* é o espaço de co-inovação brasileiro, que permite que grandes empresas encontrem *startups* para inovação compartilhada.

Todas essas frentes buscam fomentar a inovação colaborativa, que é o caminho para a transformação e longevidade em um universo cada vez mais conectado. Assim, para unir todas elas, o Bradesco desenvolveu o inovaBra *Hub*, espaço digital onde todos os participantes desse ecossistema podem se encontrar, trocar experiências, conteúdos e fazer negócios. O acesso é feito pelo [site inovabrahub.com.br](http://inovabrahub.com.br).

14. Marketing

Em 2017, um dos principais desafios do Marketing foi estabelecer um novo posicionamento de comunicação. O "Pra Frente", lançado em abril com ampla campanha de divulgação para variadas mídias e públicos, sintetiza o compromisso do Bradesco em caminhar junto com os brasileiros e apoiá-los

em suas necessidades e objetivos, mesmo diante das incertezas.

Ao longo do ano, o Banco lançou diversas campanhas alinhadas ao conceito, refletindo sua nova posição na oferta de produtos, serviços e segmentos. Dentre elas, destacam-se: O filme “Conquistas”, um convite às pessoas a avançarem rumo à aquisição de um novo bem; a campanha “Pra Frente com seus negócios”, que apresentava os produtos e serviços para auxiliar empreendedores a dar o passo decisivo em suas atividades; e as propagandas do *App* Bradesco, reforçaram a facilidade e a conveniência do aplicativo, destacando a comodidade de seu uso para diversos serviços sem o consumo do pacote de internet.

O Bradesco *Prime*, no segundo semestre, apresentou a interpretação do “Pra Frente” para o segmento. “Seu Caminho é *Prime*” abordou o tema fazer escolhas, momento que surgem dúvidas e questionamentos sobre as decisões que impactam o futuro, deixando a mensagem de que o importante é ir em frente e construir seu caminho.

Uma das ações mais esperadas do ano e que teve grande repercussão foi a campanha de lançamento do *next*, plataforma digital do Bradesco. A produção, que contou com a participação do ator americano Ken Jeong, utilizou linguagem cinematográfica para mostrar todas as características do *next*.

Em paralelo, o Banco ampliou até 2020 o patrocínio às Confederações Brasileiras de Vela, Judô e Rugby, completando um ciclo de 10 anos de apoio a essas modalidades.

O Bradesco, como faz tradicionalmente, patrocinou diversas manifestações culturais,

como o carnaval do Rio de Janeiro, São Paulo, Salvador e Recife; o Círio de Nazaré, em Belém, PA; o Festival Folclórico de Parintins, no Amazonas; a Oktoberfest, em Blumenau, SC; a ArtRio – Feira Internacional de Arte do Rio de Janeiro, RJ; o Natal Luz, em Gramado, RS; e o Natal do Bradesco, tradicional evento no Palácio Avenida, em Curitiba, PR. Também, apoiou os musicais *Les Miserables*, *O Homem de La Mancha* e *Ayrton Senna* e exposições como *Steve Jobs*, *Yoko Ono*, *Julio Le Parc*, *Anita Malfatti* e *Di Cavalcanti*.

248 eventos regionais, setoriais e/ou profissionais, em todo o País, incluindo feiras de negócios, seminários, congressos, eventos culturais e comunitários, contaram com a participação do Bradesco em 2017.

15. Sustentabilidade na Organização Bradesco

A sustentabilidade sempre esteve presente na forma de fazer negócios da Organização Bradesco. Comprometida com o desenvolvimento do País, busca crescer de forma continuada e sustentável, respeitando os públicos com os quais se relaciona, as comunidades e o meio ambiente.

As diretrizes e estratégias de negócios são orientadas de modo a promover a incorporação das melhores práticas de sustentabilidade corporativa na Organização, considerando as características e o potencial de cada região e contribuindo para a geração de valor compartilhado. Destaca-se seu compromisso voluntário a iniciativas como Pacto Global, Princípios do Equador, *CDP*, Princípios para o Investimento Responsável (PRI), Programa *GHG Protocol* e Empresas pelo Clima (EPC)

e, mais recentemente, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

O amplo trabalho na gestão de negócios é reconhecido e o Bradesco mais uma vez está presente no DJSI – *Dow Jones Sustainability Indices* da Bolsa de Valores de Nova York e em outros importantes índices de Sustentabilidade como o ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial e o ICO2 – Índice Carbono Eficiente, ambos da B3 – Brasil, Bolsa, Balcão. Em 2017, o Bradesco também foi selecionado como uma das empresas destaque em Sustentabilidade no Brasil, pelo Guia EXAME de Sustentabilidade, no segmento de Instituições Financeiras, Bancos e Seguradoras.

Para mais informações sobre as iniciativas do Bradesco, acesse os sites bradescosustentabilidade.com.br e banco.bradesco/ri.

Fundação Bradesco

A Fundação Bradesco investe há mais de seis décadas na formação educacional, proporcionando ensino de qualidade para crianças, jovens e adultos. Suas atividades fundamentam-se no princípio de que a educação está na origem da igualdade de oportunidades, realização pessoal e coletiva, bem como contribuir para a construção de uma sociedade transformadora, produtiva e digna.

Com 40 Escolas próprias, instaladas prioritariamente em regiões de acentuadas carências socioeconômicas, está presente em todos os Estados brasileiros e Distrito Federal. De janeiro a dezembro de 2017, a Fundação propiciou ensino formal, gratuito e de qualidade a 96.754 alunos em suas

Escolas, na Educação Básica – da Educação Infantil ao Ensino Médio e Educação Profissional Técnica de Nível Médio –, Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada voltada à geração de emprego e renda. Aos cerca de 42 mil alunos da Educação Básica, também, foram assegurados, gratuitamente, uniformes, material escolar, alimentação e assistência médico-odontológica.

Na modalidade de educação a distância (EaD), por meio do seu portal *e-learning* “Escol@ Virtual”, beneficiou mais de 608 mil alunos que concluíram ao menos um dos diversos cursos oferecidos em sua programação, além de outras 15.101 pessoas, em projetos e ações em parceria, como o Programa Educa+Ação e em cursos de Tecnologia.

O Programa de Informática para Deficientes Visuais, implantado pioneiramente em 1998, atendeu e capacitou desde então 12.663 alunos, promovendo a inclusão social de milhares de pessoas.

A Fundação, principal pilar da ação social da Organização, influencia positivamente a melhoria da qualidade de vida das comunidades onde atua, o que a caracteriza como “investimento socialmente responsável”, na melhor acepção do termo.

R\$ 624,359 milhões totalizou a verba orçamentária da Fundação Bradesco aplicada em 2017, dos quais R\$ 85,459 milhões destinados aos investimentos em Infraestrutura e Tecnologia Educacional, estando já previsto para 2018 o montante de R\$ 664,717 milhões para custear benefícios educacionais a: a) mais de 97 mil alunos em suas Esco-

las próprias, na Educação Básica, Educação de Jovens e Adultos e na Formação Inicial e Continuada; b) 630 mil alunos que deverão concluir ao menos um dos diversos cursos oferecidos na sua programação, na modalidade de educação a distância (EaD); e c) 11.987 beneficiados em projetos e ações em parceria, como em cursos de Tecnologia.

R\$ 6,492 bilhões, em valores atualizados, foi o montante dos recursos investidos pela Fundação Bradesco no custeio de suas atividades, nos últimos dez anos.

R\$ 243,288 milhões foram os demais investimentos realizados em 2017 pela Organização Bradesco em projetos sociais destinados às comunidades, voltados ao ensino, artes, cultura, esportes, saúde, saneamento, combate à fome e segurança alimentar.

Programa Bradesco Esportes e Educação

O Programa Bradesco Esportes, com 30 anos de existência, apoia o desenvolvimento de crianças e jovens por meio do ensino das modalidades de Vôlei e Basquete femininos. Possui, no Município de Osasco, SP, Núcleos de Formação e de Especialistas e as atividades são realizadas em Centro de Desenvolvimento Esportivo próprio, em todas as escolas da Fundação Bradesco, em centros esportivos municipais, em escolas estaduais e particulares, em um Centro de Artes e Esportes Unificados – CEU e em um clube de lazer. Anualmente, são atendidas cerca de 2 mil meninas, a partir de 8 anos de idade, reafirmando o compromisso social e a valorização do talento e do exercício pleno da cidadania, com ações de educação, esporte e saúde.

16. Reconhecimentos

Ratings 2017

Ao Bradesco, no período, dentre os índices de avaliação atribuídos a Bancos do País por Agências e Entidades nacionais e internacionais, registra-se que:

- a agência de classificação de risco de crédito *Fitch Ratings* afirmou todos os *ratings* da Organização, sendo escala internacional: (i) viabilidade bb+; (ii) suporte 3; (iii) moeda local – longo prazo BB+ e curto prazo B; (iv) moeda estrangeira – longo prazo BB+ e curto prazo B; e escala nacional: moeda nacional – longo prazo AAA(bra); e curto prazo F1+(bra);
- a agência de classificação de risco de crédito *Moody's Investors Service* afirmou todos os *ratings* da Organização, sendo escala global: (i) depósito moeda local – longo prazo Ba2 e curto prazo NP; (ii) depósito moeda estrangeira – longo prazo Ba3 e curto prazo NP; e escala nacional: moeda local – longo prazo Aa1.br e curto prazo BR-1;
- a agência de classificação de risco de crédito *S&P Global*, elevou o *rating* de crédito de emissor – curto prazo em escala nacional, de “brA-1” para “brA-1+”. Esta ação reflete a atualização realizada pela agência em seu critério de atribuição de *ratings* na escala nacional. Os demais *ratings*, todos foram afirmados, sendo escala global crédito de emissor: (i) moeda estrangeira – longo prazo BB e curto prazo B; (ii) moeda local – longo prazo BB e curto prazo B; e escala nacional: crédito de emissor – longo prazo brAA-; e
- a agência de classificação de risco de crédito *Austin Rating* afirmou todos os *ratings*

da Organização, sendo escala nacional: longo prazo brAAA e curto prazo brA-1.

Rankings

Além do citado no item 13.1. Marca Bradesco, deste Relatório, em 2017, renomadas publicações, nacionais e internacionais, fizeram vários destaques para a Organização, dentre os quais:

- **Organização Bradesco é o maior grupo privado do ranking Valor Grandes Grupos**, elaborado pelo jornal Valor Econômico. Também, foi primeiro colocado no *ranking* dos 20 maiores bancos em receita, banco privado de varejo que mais cresceu em receita com variação e destacou-se em lucro líquido;

- **Banco conquistou o 1º lugar na categoria Setor Financeiro** e figurou entre as 10 empresas mais inovadoras do Brasil, no 3º anuário Valor Inovação Brasil, do jornal Valor Econômico e a consultoria *Network PwC*;

- **É vencedor no guia As Melhores da Dinheiro 2017**, da revista IstoÉ Dinheiro – Editora Três, na categoria Governança Corporativa. **A Bradesco Vida e Previdência** figurou como a melhor empresa do setor;

- **Bradesco é destaque no Top of Mind da Folha**, sendo a instituição financeira privada mais presente na mente dos brasileiros, segundo a pesquisa *Top of Mind* do jornal Folha de S. Paulo, que apura as marcas mais lembradas pelo consumidor em diversas categorias;

- **Bradesco BBI foi eleito o melhor banco de investimentos do Brasil em 2017**, na edição Melhores Bancos de Investimentos do Mundo da revista *Global Finance*;

- **Bram – Bradesco Asset Management liderou o ranking Melhores Fundos para Institucionais**, com 31 fundos excelentes, em que se destacam a *performance* em renda fixa, multimercado e renda variável, publicado na revista Investidor Institucional; e

- **Grupo Bradesco Seguros, pelo oitavo ano consecutivo**, é líder entre as Melhores & Maiores no anuário publicado pela revista Exame, figurando entre as maiores do Brasil no setor de seguros.

Premiações

A Organização, a partir de opiniões independentes, conquistou diversos prêmios em 2017, realçando a qualidade dos seus produtos e serviços, destacando-se:

- **Bradesco é vencedor do prêmio Estadão Empresas Mais**, na categoria Bancos, na terceira edição da premiação do jornal O Estado de S. Paulo, elaborado em parceria com a Fundação Instituto de Administração – FIA e *Austing Ratings*;

- **Organização Bradesco é destaque no Prêmio Conarec 2017**, concedido pelo Congresso Nacional das Relações Empresa-Cliente, sendo reconhecida como Melhor Empresa Avaliada na categoria Bancos. **O Grupo Bradesco Seguros** conquistou o prêmio nas categorias Seguros, Saúde, Previdência e Capitalização;

- **O Banco ganhou o prêmio efinance 2017**, promovido pela revista Executivos Financeiros, nas categorias CIO do ano, *Back Office*, Gestão de Projetos, Segurança *Byod*, Integração de Negócios, Governança de TI, Câmbio em ATM e APP Crédito. A Bradesco Seguros figurou nas categorias

Gestão de Infraestrutura, *Contact Center* e *APP Saúde*;

- **É a empresa mais inovadora no uso de TI**, sendo vencedor no prêmio As 100 + Inovadoras no Uso de TI, com o *case next*, produzido pela IT Mídia em parceria com a *PricewaterhouseCoopers (PwC)*;

- **Recebe prêmio em gestão de qualidade de vida**, na categoria Ouro, pela excelência em gestão, concedido pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida. O Prêmio reflete o cuidado com os funcionários, que traduz a atenção à saúde, à segurança e ao bem-estar de cada um;

- **Bradesco é a empresa mais premiada do Valor Carreira**, segundo *ranking* que destaca as melhores em gestão de pessoas, na publicação especial Valor Carreira, editada pelo jornal Valor Econômico;

- **Bradesco BBI conquistou a tríplice coroa e tornou-se o único banco brasileiro a ganhar três prêmios internacionais máximos do setor, em dois anos consecutivos, sendo eles: *The Most Innovative Investment Banking Latin America*, pela revista *The Banker*, editada pelo *Financial Times*; *The Best Investment Bank Brazil*, pela *Global Finance*; e *Brazil's Best Investment*, pela *Euromoney*;**

- **BRAM – Bradesco Asset Management ganhou prêmio em Liderança em Investimentos Responsáveis**, alcançando a primeira colocação. Também, figura entre as melhores nas categorias Liderança em Governança Corporativa e *Research* em Sustentabilidade. Ainda, recebeu da *Standard & Poor's*, a certificação grau AMP-1 (muito forte), considerado

o mais alto da escala de qualidade de gestão e, pela *Moody's Investor Service*, a nota máxima MQ1 – Excelente; e

- **Bradesco Seguros conquista o prêmio Empresas Notáveis**, no segmento Seguros, Saúde, Previdência e Capitalização, destacando-se, também, na dimensão Valor, sendo eleita pelo Centro de Inteligência Padrão – CIP, em parceria com a revista Consumidor Moderno.

Certificações

O Sistema de Gestão é a inter-relação das partes, dos elementos ou das unidades que propicia o funcionamento e o gerenciamento de uma estrutura organizada, contribuindo para atingir a excelência operacional e os resultados almejados.

Assim, a Organização Bradesco em seu Sistema de Gestão conta com as seguintes

certificações: Responsabilidade Social Corporativa, novo padrão normativo próprio, auditado por organismo certificador independente; Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional – OHSAS 18001; Gestão Ambiental – ISO 14001; Proteção e Privacidade de Dados – GoodPriv@cy; Relatórios de Asseguração de Controles em Organização Prestadora de Serviços (padrão internacional) – ISAE 3402; Gestão da Qualidade – ISO 9001 – Normas de Padronização; Gestão de Segurança da Informação – ISO 27001; e Gestão de Serviços de TI – ISO 20000.

17. Agradecimentos

As realizações e resultados apresentados no final do período reafirmam a destacada presença da Organização nos diversos segmentos do mercado em que atua e são

incentivos para superar expectativas e motivar avanços cada vez mais consistentes. Conquistas de 2017 realçam o otimismo e disposição que temos para contribuir para edificar uma nação moderna e inclusiva. Nesse sentido, foram decisivos o apoio e a confiança dos acionistas e clientes e o primoroso trabalho de nossos funcionários e demais colaboradores. A todos, os nossos agradecimentos.

Cidade de Deus, 31 de janeiro de 2018

Conselho de Administração e Diretoria



Balanço Patrimonial Consolidado em 31 de dezembro – Em Reais mil

ATIVO	2017	2016
CIRCULANTE E REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	1.180.270.632	1.148.507.298
Disponibilidades	15.028.725	14.518.120
Aplicações interfinanceiras de liquidez	154.346.624	177.635.629
Títulos e valores mobiliários e instrumentos financeiros derivativos	500.609.064	440.010.105
Relações interfinanceiras e interdependências	68.196.914	59.006.812
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	289.403.611	312.642.352
Outros créditos, valores e bens	152.685.694	144.694.280
ATIVO PERMANENTE	31.001.086	31.099.817
Investimentos	8.022.587	7.038.394
Imobilizado de Uso	7.744.649	7.722.638
Intangível	15.233.850	16.338.785
TOTAL	1.211.271.718	1.179.607.115

PASSIVO	2017	2016
CIRCULANTE E EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	1.099.841.108	1.078.238.708
Depósitos	265.207.362	234.235.678
- Depósitos à Vista	34.088.616	33.420.111
- Depósitos de Poupança	103.332.697	97.088.828
- Depósitos Interfinanceiros	2.168.625	588.872
- Depósitos a Prazo	125.617.424	103.137.867
Captações no mercado aberto	233.467.544	241.978.931
Recursos de emissão de títulos	135.011.308	150.807.358
Relações interfinanceiras e interdependências	26.678.302	24.136.121
Obrigações por empréstimos e repasses	49.291.007	58.196.002
Instrumentos financeiros derivativos	14.274.999	13.435.679
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	246.652.565	223.342.157
Outras Obrigações	129.258.021	132.106.782
RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS	409.733	477.185
PARTICIPAÇÃO MINORITÁRIA NAS CONTROLADAS	563.401	448.809
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	110.457.476	100.442.413
TOTAL	1.211.271.718	1.179.607.115

**Demonstração Consolidada do Resultado dos Períodos de
1º de janeiro a 31 de dezembro – Em Reais mil**

	2017	2016
RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	148.262.127	162.203.853
DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	104.141.295	108.866.146
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	44.120.832	53.337.707
OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS	(23.617.093)	(25.356.934)
Receitas de Prestação de Serviços	24.027.966	21.577.407
Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização	76.098.164	70.890.331
Variação de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização	(34.810.947)	(32.788.545)
Sinistros Retidos	(25.588.167)	(24.541.957)
Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização	(5.459.287)	(5.372.329)
Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização	(3.447.688)	(3.594.724)
Despesas de Pessoal	(21.010.157)	(17.271.076)
Outras Despesas Administrativas	(19.275.756)	(18.344.649)
Despesas Tributárias	(5.960.618)	(6.331.651)
Resultado de Participações em Coligadas	1.505.270	1.665.170
Outras Despesas Operacionais, Líquidas de Outras Receitas Operacionais	(9.695.873)	(11.244.911)
RESULTADO OPERACIONAL	20.503.739	27.980.773
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	(474.715)	(821.095)
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO E PARTICIPAÇÕES	20.029.024	27.159.678
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(5.144.212)	(11.974.739)
PARTICIPAÇÃO MINORITÁRIA NAS CONTROLADAS	(227.057)	(101.361)
LUCRO LÍQUIDO	14.657.755	15.083.578

As Demonstrações Contábeis oficiais, acompanhadas do relatório, sem ressalvas, da KPMG Auditores Independentes, estão disponíveis no site banco.bradesco/ri e foram publicadas em 6.2.2018, no Diá-

rio Oficial do Estado de São Paulo e Jornal Valor Econômico.

Marcos Aparecido Galende
Contador - CRC 1SP201309/O-6

Atendimento a Acionistas

Para o exercício de seus direitos ou informações sobre posição de ações, dividendos etc., 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 – Prédio Amarelo – 2º andar
CEP 06029-900 – Osasco – SP
Tel.: 0800 7011616
E-mail: bradescocustodia@bradesco.com.br

Atendimento a Analistas de Mercado e Investidores Institucionais

Departamento de Relações com o Mercado
Cidade de Deus – Prédio Vermelho – 3º andar
CEP 06029-900 – Osasco – SP

Área de Relações com Investidores
Atendimento Institucional
Tel.: (11) 2194-0924
Atendimento Pessoas Físicas
Tel.: (11) 2194-0917
E-mail: investidores@bradesco.com.br

Serviço “Alô Bradesco”

Eventuais reclamações, críticas ou sugestões sobre os Produtos e Serviços Bradesco poderão ser feitas à Central de Atendimento “Alô Bradesco”, de 2ª a 6ª-feira, exceto feriados, das 8 às 18 horas, pelo telefone 0800-7048383 ou pelo endereço eletrônico banco.bradesco – “Fale Conosco”.



banco.bradesco Banco Bradesco S.A. Companhia Aberta CNPJ 60.746.948/0001-12 Sede: Cidade de Deus, Osasco, SP



Bradesco, 75.

Muito mais que uma história, uma crença.
Muito mais que negócios, valores.
Um projeto de um banco para todos.
Que confia no poder transformador
da inclusão financeira.
E que acredita, acima de tudo,
nos brasileiros.

Nestes 75 anos de atuação,
uma convicção.
A de que há somente um
caminho a seguir.
Pra frente!

75
anos



Bradesco
Pra frente.