

r e v i s t a



Bradesco

2017 - nº 241

**FUNDAÇÃO
BRADESCO**

60 anos de história
provendo ensino de
qualidade gratuito

O maior crescimento em valor de mercado do setor financeiro

Bradesco tem valorização de
R\$ 54 bilhões em 2016 e encerra
o ano com a cifra de R\$ 154 bilhões



**Livro conta a história de 74 anos do Bradesco, lembrada pelo
Presidente do Conselho de Administração Lázaro de Mello Brandão**

Conselho de Administração**Presidente**

Lázaro de Mello Brandão

Vice-Presidente

Luiz Carlos Trabuco Cappi

MembrosDenise Aguiar Alvarez
João Aguiar Alvarez
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme
Milton Matsumoto
José Alcides Munhoz
Aurélio Conrado Boni**Diretoria****Diretores Executivos****Diretor-Presidente**

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Diretores Vice-PresidentesDomingos Figueiredo de Abreu
Alexandre da Silva Glúher
Josué Augusto Pancini
Maurício Machado de Minas
Marcelo de Araújo Noronha
André Rodrigues Cano**Diretores Gerentes**Luiz Carlos Angelotti
Nilton Pelegrino Nogueira
André Marcelo da Silva Prado
Denise Pauli Pavarina
Moacir Nachbar Junior
Octavio de Lazari Junior
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri
Renato Ejnisman
Walkiria Schirmeister Marchetti
Rômulo de Mello Dias**Diretores Adjuntos**Aurélio Guido Pagani
Guilherme Muller Leal
Luiz Carlos Brandão Cavalcanti Junior
Rogério Pedro Câmara
João Carlos Gomes da Silva**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: 4165.imprensa@bradesco.com.br**Editor Executivo**

Nilton Horita – MTb 15.655

EditoresAntenor Nascimento
Lucia Porto
Suelen Di Lello**Editor de Fotografia**

Egberto Nogueira

FotosArquivo Bradesco, Alexandre Fatori,
Clodoir de Oliveira, Romeo Campos,
Egberto Nogueira/Imã Fotogaleria,
Julio Bittencourt e Maurino Borges**Direção de arte, revisão,
edição e produção digital**
Camarinha Comunicação**Impressão**

Corset

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.



Um legado para a Organização

Por inspiração e iniciativa da Fundação Getúlio Vargas, traçamos a vida do Bradesco nos seus 74 anos.

De improviso, respondi arguições formuladas pelos mestres da FGV, professores Celso Castro e Sérgio Praça, que foram gravadas. Transcritas, foram enriquecidas com formulações pertinentes que nos acudiram.

Inteligentemente, esse acervo foi introduzido na redação do trabalho, fortalecendo-o.

O registro do êxito corrente é alavancagem para o futuro.

Boa leitura!

Lázaro de Mello Brandão

Livro conta a história de 74 anos do Bradesco, rememorada pelo Presidente do Conselho de Administração Lázaro de Mello Brandão



Cidade de Deus, sede do Banco em Osasco (SP)

Confiança no Bradesco

Em janeiro, o valor de mercado do Banco atingiu a marca de R\$ 179,3 bilhões



Agência Juscelino Kubitschek, em São Paulo (SP)



Rede de Atendimento: mais de 60 mil pontos em todo o País

Entre todas as instituições financeiras listadas na BM&F Bovespa, o Bradesco foi a que mais se valorizou em 2016. Segundo levantamento da consultoria Economática, publicado na imprensa, o Banco encerrou o ano com um valor de mercado de R\$ 154 bilhões, uma evolução de R\$ 54 bilhões em relação a 2015. Em janeiro deste ano, também segundo a Economática, o Bradesco liderou novamente o setor com expressiva valorização. O valor de mercado do Banco chegou a R\$ 179,3 bilhões, com um acréscimo de R\$ 18,5 bilhões

em apenas um mês. Segundo analistas, trata-se de um voto de confiança de investidores e acionistas na qualidade da gestão da instituição. O valor de mercado de uma empresa é calculado pela quantidade das ações negociadas em Bolsa multiplicada pela cotação de seus papéis. É a expressão da confiança em relação ao futuro dos negócios, geração de bons resultados e preservação da solidez.

Um outro estudo da Economática, também publicado na imprensa, destacou a liderança do Banco entre as instituições financeiras da América Latina.

O Bradesco foi o banco latino-americano que mais cresceu em ativos num período de 12 meses, entre outubro de 2015 e setembro de 2016. O Banco encerrou o terceiro trimestre do ano passado com ativos totais da ordem de US\$ 365,3 bilhões, contra US\$ 264,5 bilhões verificados no ano anterior. A evolução foi de 38,09%. A pesquisa foi feita com 21 instituições financeiras de capital aberto da América Latina e dos Estados Unidos com ativos superiores a US\$ 100 bilhões. Os números são nominais. Quando ajustados pela inflação, só os ativos do Bradesco tiveram evolução real.

Tanto a evolução do valor de mercado quanto o avanço nos ativos totais, que destacaram o Bradesco nas pesquisas da Economatica, ocorreram num momento desafiador da economia brasileira, marcado pela desaceleração significativa da atividade econômica. Mesmo nesse cenário, o Banco manteve bons indicadores de desempenho, cresceu, expandiu seus negócios e sua Rede de Atendimento, e manteve suas metas de investimento em atualização tecnológica.

Lucro anual de R\$ 17,1 bi

O lucro apurado ao final do exercício de 2016 foi R\$ 17,1 bilhões. O patrimônio líquido somou R\$ 100,4 bilhões em dezembro de 2016, com alta de 13% em relação a dezembro de 2015. Foram pagos e

provisionados aos acionistas R\$ 7 bilhões, em dividendos e Juros sobre o Capital Próprio.

Indicador importante da expansão dos negócios do Banco, os ativos totais tiveram em 2016 evolução de 19,8%, com um saldo de R\$ 1,3 trilhão no encerramento do ano. O mesmo ocorreu com os recursos captados e administrados, que somaram R\$ 1,9 trilhão em dezembro de 2016, o que representa uma alta de 26,1% em relação a dezembro do ano anterior. O aumento do volume de negócios, da mesma forma, teve impacto nas receitas com prestação de serviços, que evoluíram 12,8% entre 2015 e 2016.

A carteira de crédito expandida somou, em dezembro de 2016, R\$ 515 bilhões, com alta de 8,6% em relação ao saldo verificado



Receitas com prestação de serviços evoluíram 12,8% entre 2015 e 2016

em dezembro de 2015. Assim, a provisão para devedores duvidosos totalizou R\$ 21,7 bilhões em 2016. No entanto, já no quarto trimestre do ano passado, essa despesa teve redução de 3,8%, com o incremento das ações de recuperação de crédito no período. O Bradesco, em função da conjuntura econômica, fortaleceu seus processos de concessão de crédito, o que mitigou em grande parte o aumento da inadimplência.

O índice de eficiência operacional situou-se em dezembro de 2016 em 39,5%, ligeiramente superior ao índice verificado em dezembro de 2015. Tiveram impacto no índice as

despesas com a incorporação do HSBC Brasil, adquirido pelo Bradesco em meados do ano passado. Se desconsiderado esse fato, o índice manteve-se estável.

O Grupo Segurador, responsável por cerca de um terço dos resultados do Banco, teve lucro de R\$ 5,6 bilhões em 2016, com alta de 5% sobre o exercício anterior.

O Bradesco encerrou 2016 com 60.610 pontos de atendimento e 26,8 milhões de clientes correntistas. Os investimentos em infraestrutura, informática e telecomunicações totalizaram no ano passado R\$ 6,6 bilhões, com alta de 15,3% sobre 2015.

Os ativos totais do Banco tiveram em 2016 evolução de 19,8%, com um saldo de R\$ 1,3 trilhão



Grupo Segurador: responsável por cerca de um terço dos resultados do Banco

Fundação Bradesco celebra 60 anos



O Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, Lázaro de Mello Brandão, o Presidente Executivo, Luiz Carlos Trabuco Cappi, e a Membro do Conselho de Administração do Bradesco e Diretora da Fundação Bradesco, Denise Aguiar Alvarez, em evento de 60 anos da Fundação

A Fundação Bradesco, maior rede privada de ensino gratuito do Brasil, comemorou seis décadas de existência em 2016, em cerimônia na Cidade de Deus, sede do Bradesco, que reuniu cerca de 1,6 mil pessoas, entre alunos, professores, integrantes do Conselho de Administração e executivos da diretoria do Banco. Mais do que uma cerimônia, foi uma ocasião para celebrar os resultados da iniciativa

tomada pelo seu idealizador, Amador Aguiar, em 1956, para levar educação gratuita e de alta qualidade para comunidades carentes em todas as regiões do País. Ao longo desse tempo, a Fundação cresceu, tornou-se uma referência no campo didático, com inúmeros reconhecimentos nacionais e internacionais, e um exemplo citado em todo o mundo de ação consistente e duradoura de responsabilidade social.

| Discursos realçam valor da educação

Confira a mensagem escrita pelo idealizador da Fundação Bradesco, Amador Aguiar, e os trechos dos discursos feitos pelo Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, Lázaro de Mello Brandão, pelo Presidente Executivo, Luiz Carlos Trabuco Cappi, e pela Membro do Conselho de Administração do Bradesco e Diretora da Fundação Bradesco, Denise Aguiar Alvarez.

“Queremos que nossas escolas sejam as melhores, principalmente na formação do homem, um homem de caráter. Vamos abrir novas escolas e ensinar novas crianças a ler e a escrever e serem homens bons e prestativos para fazer um Brasil grande e bom. Que os alunos não sejam como eu, mas melhores do que eu.”

Amador Aguiar
Idealizador da Fundação Bradesco



“A ocasião se reveste de emoção e orgulho. Sobejas razões respaldam meu contentamento. Parceiro do idealizador da Fundação, Senhor Amador Aguiar, acompanhei entusiasmado a sementeira desta instituição.

A Fundação nasceu para acender lamparinas nas grandes cidades e nos rincões do Brasil.

Vejo-me em todos que a constituem. Sei que trabalham tecendo uma imensidão de esperança. Mesmo envolvido nas responsabilidades impostas pelo trabalho, continuo atento à trajetória vitoriosa da Fundação.

O desafio é a construção de uma sociedade transformadora e produtiva, capaz de dignificar o homem, permitindo-lhe ser sujeito de sua cidadania.”

Lázaro de Mello Brandão
Presidente do Conselho de Administração do Bradesco



“Há 60 anos meu avô idealizou um projeto de educação que se concretizou em 40 escolas por todo o Brasil. Ao longo desses anos nos mantivemos alicerçados na sua crença visionária de que o acesso à educação é um dos principais fatores para a transformação da sociedade, para promoção de igualdade e de justiça social, para o desenvolvimento dos povos e para a construção de um mundo melhor.

Inspirados nos princípios ideais da nossa existência temos, nesses 60 anos, reiterado as finalidades para a educação escolar que desejamos, que são as de formar cidadãos éticos, competentes, sustentáveis, conscientes da necessidade de respeitar a diversidade e de sua responsabilidade em relação à sociedade, à humanidade e ao planeta. Formar crianças, jovens e adultos para que se tornem agentes culturais e protagonistas sociais, capazes de reconhecer as necessidades de sua comunidade e de colaborar em busca de soluções para os problemas e preparar jovens e adultos para empreender, inovar e enfrentar os desafios da vida em sociedade e do mercado de trabalho.”

Denise Aguiar Alvarez

*Membro do Conselho de Administração do Bradesco
e Diretora da Fundação Bradesco*



“A Fundação Bradesco tem o poder de colocar a educação como centro e fundamento da inclusão social no Brasil. Com a Educação Básica, tem ampliado o acesso às salas de aula e alcançado as grandes cidades e locais distantes no País. É um trabalho de pessoas sob a inspiração do seu idealizador, o Senhor Amador Aguiar, depois consolidado pelo Senhor Lázaro de Mello Brandão, e, hoje, na gestão da Senhora Denise Aguiar Alvarez. É um esforço devotado na formação e no desenvolvimento de cidadãos preocupados com a construção de um Brasil mais inclusivo.

Por todos os ângulos que possamos olhar, a Fundação é modelo de excelência que orgulha todos nós. Para o Brasil, a Fundação representa trabalho focado na educação, na formação da consciência plena, duradoura e permanente.”

Luiz Carlos Trabuco Cappi

Presidente Executivo do Bradesco

Presença em todo o Brasil

As 40 Escolas da Fundação Bradesco e seus principais números



Norte
19.832
alunos



Centro-Oeste
8.114
alunos



Sul
9.566
alunos



Nordeste
29.311
alunos



Sudeste
35.359
alunos



Alunos por modalidade

Educação Básica
42.520

Formação
Inicial e Continuada
47.052

Educação de
Jovens e Adultos
12.610

Escola Virtual
592.424

Projetos e Ações
em parceria
22.990

2016

- R\$ 506,3 milhões destinados ao custeio das despesas das atividades
- R\$ 87,1 milhões destinados aos investimentos em infraestrutura e tecnologia educacional

Perfil dos alunos

- 91,88% comunidade
- 8,12% funcionários e filhos dos funcionários da Organização Bradesco

Fonte: Relatório de Atividades da Fundação Bradesco/2015

DESTAQUES

A carteira mais rentável

A **carteira de indicações** de ações da Bradesco Corretora teve a maior rentabilidade no ano passado, segundo a Carteira Valor, ranking publicado pelo jornal *Valor Econômico*. A valorização da carteira foi de 48,39% no acumulado do ano. O desempenho revela a eficiência da Bradesco Corretora e a capacidade de gestão de recursos do Bradesco, propiciando aos clientes um retorno superior em relação aos concorrentes.



Liderança em investimentos responsáveis

A **Bradesco Asset Management** (Bram) obteve o primeiro lugar na categoria Liderança em Investimentos Responsáveis do ALAS 20, iniciativa latino-americana que avalia práticas de desenvolvimento sustentável, governança corporativa e investimento responsável por empresas e investidores no Brasil, Chile, Colômbia, México e Peru. A Bram obteve também a segunda colocação na categoria Liderança em Governança Corporativa e conquistou o terceiro lugar em Liderança Research em Sustentabilidade.

O maior grupo empresarial do Brasil

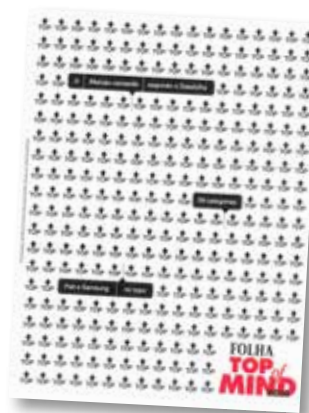
O **anúário Grandes Grupos**, publicação do jornal *Valor Econômico*, considerou o Bradesco como o maior grupo empresarial de capital privado do País, ficando atrás apenas da Petrobras.

O ranking leva em conta as receitas obtidas pelos grupos em seu negócio. A receita bruta do Bradesco em 2015 foi de R\$ 226,7 bilhões. Também pelo critério de receitas, o Bradesco ocupou o primeiro lugar no setor Finanças.



Uma das marcas mais lembradas

O **Bradesco ocupou** a liderança, entre os bancos privados, na pesquisa *Folha Top of Mind*, categoria Top Finanças, com um índice de reconhecimento de 25%. A marca Bradesco foi uma das mais lembradas em poupança, planos de saúde, seguros e cartão de crédito. A pesquisa foi realizada em 217 municípios em todas as regiões do País e é considerada a de maior consistência do mercado para a avaliação de marcas.



Excelência na relação com os clientes

O ranking de 2016 do site Reclame Aqui, com as empresas que tiveram o maior número de críticas de clientes, exclui qualquer menção ao Bradesco. O site lista as 20 empresas que mais tiveram reclamações. Este é o resultado dos inúmeros programas e iniciativas do Banco em buscar para os seus clientes soluções rápidas e manter com eles um relacionamento próximo, respeitoso e produtivo. O compromisso do Bradesco em

manter um atendimento de alta qualidade envolve todas as áreas e funcionários da empresa. O Banco também ocupou o primeiro lugar no Prêmio As Melhores Empresas para o Consumidor, elaborado pela revista *Época* e pelo site Reclame Aqui. O reconhecimento é concedido com base na avaliação direta dos consumidores. Nesta edição foram inscritas 656 empresas, divididas em 85 categorias. As

empresas foram avaliadas por 4,5 milhões de consumidores. O Bradesco foi o primeiro colocado nas categorias Bancos, Bancos e Serviços Financeiros - Cartões. Foi também campeão em Seguros, com a Bradesco Seguros.



Entre as 10 melhores Ouvidorias

Pela quinta vez consecutiva, as ouvidorias do Bradesco e da Bradesco Seguros figuraram no ranking As 10 Melhores Ouvidorias do País. A lista é feita com base em pesquisa da Associação Brasileira das Ouvidores (ABO) e da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, a Abrarec, e tem o apoio da revista *Consumidor Moderno*. O levantamento é realizado por um comitê julgador composto por representantes das entidades.

Um dos melhores ambientes de trabalho

Pela 17ª vez, o Bradesco figura no ranking anual das 150 melhores empresas para trabalhar no Brasil. A lista é feita pela revista *Época*, em parceria com o Great Place to Work Institute, a principal consultoria de gestão de pessoas do mundo. O objetivo do ranking é aprimorar o clima organizacional das empresas. Ele é feito a partir de avaliação dos próprios funcionários, que opinam sobre o ambiente de trabalho, as práticas e benefícios oferecidos pelas suas empresas.



Destaque em gestão de pessoas

O Bradesco destacou-se, mais uma vez, no levantamento As Melhores na Gestão de Pessoas, no *Valor Carreira*, publicado pelo jornal *Valor Econômico*. A pesquisa tem o apoio técnico da Aon, uma consultoria especializada em ambiente de trabalho, presente em 90 países. Ela é feita com base em consultas aos funcionários das empresas inscritas. Os funcionários avaliam itens como oportunidades de carreira, treinamento, gestão de talentos, diversidade e inclusão. Nesta edição, o *Valor Carreira* assinalou o desafio do Bradesco com a integração do HSBC Brasil e as oportunidades de ascensão profissional criadas com a incorporação.



Resultado **2016**



Mensagem aos Acionistas

Senhores Acionistas,

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

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

Diante dos desafios impostos pelo atual cenário econômico, reagimos com investimentos crescentes e persistentes incentivos aos negócios. O planejamento orçamentário e estratégico foi cumprido com êxito, melhoramos processos visando maior eficiência e inovamos em todas as frentes de atuação, apoiado por uma Rede de Atendimento

presente em todo o território nacional. Contamos com funcionários compromissados e determinados a fazer sempre mais e melhor, em linha com as demandas da atualidade.

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

O bom desempenho do Bradesco no exercício está expresso na realidade dos números. O Lucro Líquido foi de R\$ 15,084 bilhões, sendo reservado aos acionistas, na forma de Juros sobre o Capital Próprio, o montante de R\$ 6,976 bilhões, correspondendo a 48,7% (líquido de IR Fonte 41,4%) do resultado ajustado. Nesse resultado, a participação do Grupo Bradesco Seguros foi expressiva com 36,8%. Os Ativos Totais somaram R\$ 1,180 trilhão, com crescimento de 15,8% em relação ao ano anterior, o Patrimônio totalizou R\$ 100,442 bilhões e o Índice de Eficiência Operacional atingiu 39,5%. A grandeza dos números demonstra a solidez

e renova a visão de futuro da Organização, que adota as práticas mais eficientes de sustentabilidade corporativa, fortalecendo suas perspectivas de longo prazo.

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

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

Cidade de Deus, 1º de fevereiro de 2017

Lázaro de Mello Brandão

Presidente do Conselho de Administração

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 2016, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A partir de julho de 2016, com a conclusão da operação de aquisição do HSBC Bank Brasil S.A. – Banco Múltiplo, o Bradesco passou a consolidar em suas Demonstrações Contábeis os resultados do HSBC Brasil.

Na Organização Bradesco, entre os acontecimentos importantes no exercício, registra-se a conclusão, em julho, da operação de aquisição de 100% do capital social do HSBC

Bank Brasil S.A. – Banco Múltiplo e do HSBC Serviços e Participações Ltda., com a devida aprovação das autoridades competentes. A aprovação, em Assembleia Geral, da cisão do HSBC Brasil, possibilitou a integração de pessoas e de plataformas operacionais e tecnológicas, resultando na substituição da marca na sua rede de atendimento e propiciando maior sinergia de suas operações. Assim, desde 8 de outubro, os clientes HSBC Brasil passaram a ter acesso às suas contas e demais serviços como clientes Bradesco. Essa aquisição é a maior já realizada pelo Banco, o que concretiza sua posição no cenário financeiro nacional.

Os Jogos Rio 2016 consolidaram um ciclo de construção de um legado baseado no poder de transformação pelo esporte. O Bradesco acreditou desde o início e tornou-se o primeiro patrocinador oficial

dos Jogos, nas categorias Banco e Seguros. Reforçando esse comprometimento, também foi patrocinador do Revezamento da Tocha Olímpica e da Tocha Paralímpica, que levou a emoção e o espírito olímpico em vários rincões do Brasil, imantando o clima global do evento. Os resultados foram percebidos em muitas frentes, sempre alavancando a marca, a geração de negócios e o engajamento de funcionários. Pesquisas atestaram o crescimento do índice de atratividade do Bradesco, além de ser uma das marcas mais lembradas entre todos os patrocinadores.

Destaca-se, também, os seguintes acontecimentos no Bradesco:

- **selecionado, novamente, para integrar o Índice *Dow Jones* de Sustentabilidade – DJSI, da Bolsa de Valores de Nova York, na categoria *Dow Jones Sustainability***



Emerging Markets. Houve evolução, no desempenho geral, com destaque para os temas “Políticas e Medidas de Prevenção ao Crime”, “Estabilidade Financeira” e “Risco Sistêmico e Inclusão Financeira”;

- pelo décimo segundo ano consecutivo, foi reconhecido entre as empresas listadas no Índice de Sustentabilidade Empresarial – ISE da BM&FBOVESPA S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. A carteira é reavaliada anualmente, por meio de análise dos aspectos econômico-financeiros, sociais, ambientais e de governança corporativa. Integrar o índice reafirma o compromisso do Bradesco com a adoção de boas práticas empresariais; e
- a conquista, mais uma vez, do Prêmio ABRASCA – Melhor Relatório Anual, na categoria “Companhia Aberta Grupo 1”, concedido pela Associação Brasileira das Companhias Abertas – ABRASCA, que reconhece o compromisso das empresas com a transparência no relacionamento com acionistas, clientes e partes interessadas.

Comentário Econômico

Em 2016, o cenário doméstico foi marcado por grandes ajustes. A inflação iniciou a trajetória de convergência para as metas e o Banco Central conseguiu produzir importante ancoragem das expectativas de inflação para os próximos anos. Ao aprovar importantes medidas, o ajuste fiscal proposto pelo Governo deve ser notado a médio e longo prazo e o equilíbrio fiscal desejado materializado pela estabilização da relação Dívida/PIB. Embora o maior desafio do País continue sendo o fortalecimento econômico, há expectativa de crescimentos trimestrais progressivos ao longo de 2017.

No cenário externo, observa-se a elevação dos juros de mercado nas principais economias, o que contribuiu para diminuição da liquidez global. Porém, as perspectivas de crescimento mundial têm melhorado e impulsionado a alta de preços de *commodities*, o que é favorável para economias emergentes exportadoras desses bens.

1. Resultado no Exercício

Os bons resultados alcançados pelo Bradesco em 2016 e a remuneração aos acionistas confirmam que o planejamento estratégico delineado para o período foi conduzido conforme o esperado. A análise detalhada desses números encontra-se no *site* bradescom.com.br, no Relatório de Análise Econômica e Financeira.

R\$ 15,084 bilhões foi o Lucro Líquido contábil no exercício, correspondente a R\$ 2,73 por ação e rentabilidade de 15,5% sobre o Patrimônio Líquido médio(*). O retorno sobre os Ativos Totais médios foi de 1,4%.

R\$ 6,976 bilhões foram destinados aos acionistas, a título de Juros sobre o Capital Próprio, mensais, intermediários, extraordinários e complementares, computados no cálculo dos dividendos obrigatórios. Assim, foram atribuídos R\$ 1,33 (R\$ 1,13 líquido de IR Fonte), que incluem o adicional de 10,0% para cada ação preferencial, e R\$ 1,21 (R\$ 1,03 líquido de IR Fonte) para cada ação ordinária. Os juros distribuídos representam

48,7% (líquido de IR Fonte 41,4%) do lucro ajustado do exercício.

Impostos e Contribuições

Parcela significativa dos resultados do Bradesco no exercício foi recolhida aos cofres públicos, em proporção direta ao volume de atividades que desenvolve.

R\$ 18,420 bilhões totalizaram os impostos e contribuições próprios, inclusive previdenciárias, pagos ou provisionados.

R\$ 13,782 bilhões somaram os tributos retidos e recolhidos de terceiros, equivalentes à intermediação financeira.

Na Organização, originaram-se ou por ela transitaram, no conjunto, recursos no expressivo montante de R\$ 32,202 bilhões.

2. Estratégia Empresarial

O Bradesco, sempre comprometido com os interesses de seus clientes e acionistas e com o crescimento econômico e social do País, desenvolve suas atividades com os mais altos níveis de eficiência, buscando prestar serviços bancários de qualidade, aplicar as melhores práticas de Governança Corporativa e alcançar resultados ainda mais consistentes.

Como visão de futuro, tem por objetivo ampliar posição de destaque que ocupa entre as instituições financeiras privadas. A aquisição do HSBC Bank Brasil S. A. – Banco Múltiplo propiciou significativo crescimento de sua base de clientes e consolida ainda mais a sua presença em todo o território nacional.

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

Alicerçado em valores éticos, respeito e transparência, o Bradesco enfrenta com determinação os desafios da atualidade, demonstrando força e capacidade de intermediador financeiro, incentivando investimentos, democratizando o crédito, expandindo a oferta de produtos, serviços e soluções e promovendo, prioritariamente, inclusão bancária e mobilidade social, por meio de sua ampla Rede de Atendimento, que inclui Agências, Postos Bancários, 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 uma política monetária rigorosa, o Banco continuará buscando para 2017 o crescimento da sua carteira de crédito, com ênfase no crédito ao consumo, empréstimos consignados em folha de salário 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, por meio de Programas de Recuperação de Créditos. 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.

No Exterior, o Bradesco mantém presença em praças estratégicas, oferecendo suporte às empresas brasileiras, clientes que residem fora do País, bem 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*.

A busca contínua pelo crescimento, implica investimentos substanciais em Infraestrutura, Tecnologia da Informação e na área de Recursos Humanos, pilares indispensáveis para o mercado bancário. Foram aplicados R\$ 6,595 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\$ 143,614 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.

O respeito ao consumidor, a responsabilidade socioambiental, a segurança e a credibilidade estão inseridos na cultura empresarial do Bradesco. 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

No encerramento do exercício, com referência ao Banco Bradesco:

R\$ 51,100 bilhões era o Capital Social subscrito e integralizado;

R\$ 49,342 bilhões totalizaram as Reservas Patrimoniais; e

R\$ 100,442 bilhões foi o Patrimônio Líquido, com crescimento de 13,0% no ano. Em relação ao Ativo Consolidado, que soma R\$ 1,180 trilhão, o Patrimônio Líquido Administrado equivale a 8,6%. O Valor Patrimonial por ação era de R\$ 18,16.

Na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 7 de outubro de 2016, deliberou-se a absorção de parcela do patrimônio do HSBC Bank Brasil S. A. – Banco Múltiplo, sem qualquer efeito no Patrimônio Líquido do Bradesco, uma vez que o HSBC Brasil era sua subsidiária integral.

O índice de solvabilidade foi de 15,4%, superior, portanto, ao mínimo de 10,5% 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 44,8% no Consolidado

Prudencial, dentro do limite máximo de 50% estipulado pelo Banco Central do Brasil.

A Dívida Subordinada somava R\$ 52,611 bilhões (no Exterior, R\$ 11,455 bilhões e no Brasil, R\$ 41,156 bilhões) no final do exercício, dos quais R\$ 27,380 bilhões foram considerados elegíveis a capital e integraram o Patrimônio de Referência, sendo contemplados na apuração dos índices registrados no parágrafo anterior.

Títulos classificados na Categoria Mantidos até o Vencimento

O Bradesco, em atendimento ao disposto no Artigo 8º da Circular nº 3.068/01, do Banco Central do Brasil, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos classificados na categoria "títulos mantidos até o vencimento". 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 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. Adota uma visão prospectiva, que visa antecipar possíveis mudanças nas condições de mercado. A estrutura de gerenciamento de capital é composta por Comitês que assessoram o Conselho de Administração e a Diretoria Executiva na tomada de decisões.

4. Desempenho Operacional

4.1. Captação e Administração de Recursos

Os recursos captados e administrados totalizaram R\$ 1,797 trilhão no final do exercício, 23,6% superior ao do ano anterior. O Banco gerencia, ao todo, 26,802 milhões de clientes correntistas, 62,107 milhões de contas de poupança com saldo de R\$ 97,089 bilhões, representando 18,7% do SBPE – Sistema Brasileiro de Poupança e Empréstimo.

R\$ 476,215 bilhões em Depósitos à Vista, a Prazo, Interfinanceiros, de Poupança e Captação no Mercado Aberto.

R\$ 756,488 bilhões em recursos administrados, compreendendo Fundos de Investimento, Carteiras Administradas e Cotas de Fundos de Terceiros, evolução de 37,5%.

R\$ 301,458 bilhões registrados na Carteira de Câmbio, Obrigações por Empréstimos e Repasses no País, Capital de Giro Próprio, Cobrança e Arrecadação de Tributos e Assemelhados, Recursos de Emissão de Títulos no País e Dívida Subordinada no País.

R\$ 223,342 bilhões em Provisões Técnicas de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização, expansão de 25,6%.

R\$ 39,428 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\$ 12,098 bilhões.

4.2. Operações de Crédito

O Bradesco, atento ao cenário desafiador para o mercado de crédito, 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 diversos 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\$ 514,411 bilhões foi o saldo, ao final do ano, das operações de crédito consolidadas, no conceito expandido, que inclui Avais e Fianças, Cartas de Crédito, Antecipação de Recebíveis de Cartão de Crédito, Debêntures, Notas Promissórias, Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios, Certificados de Recebíveis Imobiliários e Crédito Rural, com evolução de 8,6% no período.

R\$ 40,614 bilhões foi o saldo consolidado de provisão para créditos de liquidação duvidosa, considerando uma provisão adicional de R\$ 7,490 bilhões, que inclui provisão para garantias prestadas, acima do exigido pela Resolução nº 2.682/99, do Conselho Monetário Nacional.

Crédito ao Consumo

Contribui 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 para o Crédito ao Consumo. Entre as Linhas de Crédito para atender a esta demanda, destacam-se o Crédito Pessoal e Financiamentos a Veículos, Bens e Serviços.

R\$ 112,344 bilhões foi o saldo das operações destinadas a crédito ao consumo.

Crédito Consignado

No grupo das modalidades do Crédito ao Consumo, o Crédito Consignado continua sendo uma das carteiras mais representativas no *portfólio* de crédito pessoa física. No Bradesco, a distribuição do produto é realizada pela Rede de Agências, Bradesco Expresso, Bradesco Promotora e seus Correspondentes parceiros, além dos canais digitais: Máquinas de Autoatendimento e *Internet Banking*.

O público-alvo para a oferta do empréstimo consignado são os aposentados e pensionistas do INSS, servidores públicos e funcionários de empresas que possuem convênio de folha de pagamento com o Bradesco.

R\$ 38,249 bilhões foi o saldo da Carteira no encerramento de 2016, com 9.687.061 contratos ativos.

Crédito Imobiliário

O Bradesco mantém, dado o financiamento à indústria da construção e aquisições dos mutuários finais, um forte compromisso de atender as demandas do setor imobiliário. Está constantemente aprimorando seus canais de originação junto às Incorporadoras, por meio do refinamento nos processos de repasses aos compradores finais e também no mercado secundário, com a consolidação do modelo de atuação junto às diversas Parcerias Imobiliárias que possui.

R\$ 51,802 bilhões foi o saldo da Carteira de Crédito Imobiliário, sendo R\$ 30,763 bilhões destinados a pessoas físicas e

R\$ 21,039 bilhões a pessoas jurídicas, e um total de 162.551 unidades financiadas.

No *site* banco.bradesco podem ser consultados os produtos disponíveis, as parcerias firmadas com imobiliárias, dentre outras informações.

Agronegócio

Maior Banco privado em ativos no agronegócio, o Bradesco possui forte presença perante a cadeia produtiva, ofertando soluções para o 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.

R\$ 21,670 bilhões foi o saldo das aplicações no final do exercício.

Mais informações relativas ao agronegócio, produtos e serviços de crédito podem ser obtidas no *site* agronegocio.bradesco.

Operações de Repasse

O Bradesco manteve a sua posição como um dos principais repassadores de recursos do BNDES ao atingir um total de desembolsos de R\$ 7,157 bilhões, equivalente a 16,3% de *Market Share*, mantendo o foco nas liberações para micro, pequenas e médias empresas, que absorveram R\$ 3,181 bilhões ou 13,5% do total desembolsado. Destacamos, ainda, a excelente *performance* da linha BNDES Exim, voltada ao financiamento de exportações, que atingiu o montante de R\$ 2,703 bilhões, correspondendo a 31,8% de todo o desembolso da modalidade.

R\$ 29,183 bilhões somou o saldo das carteiras de repasse, com 289.886 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 idôneas e 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 uma leve redução em decorrência da forte crise econômica no Brasil, que causou aumento no desemprego e decréscimo na geração de receita das empresas. Porém, ao final de 2016, em comparação ao ano anterior, observou-se a manutenção da qualidade dos créditos dos novos tomadores, 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\$ 5,508 bilhões de créditos foram recuperados, 32,9% 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, do Bradesco Securities em Londres, Hong Kong e Nova York, do Banco Bradesco Europa em Luxemburgo e Londres, do Banco Bradesco Argentina em Buenos Aires, da Bradescard no México, além das 30 unidades especializadas no Brasil e da extensa rede de bancos correspondentes.

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

R\$ 9,226 bilhões em Adiantamentos sobre Contratos de Câmbio, para uma Carteira de US\$ 14,062 bilhões de Financiamento à Exportação;

US\$ 2,282 bilhões de Financiamento de Importação em Moeda Estrangeira;

US\$ 29,219 bilhões em Compras de Exportação, com *market share* de 16,6%;

US\$ 18,186 bilhões de Importação contratados, com *market share* de 14,5%; e

US\$ 1,887 bilhão em colocações públicas e privadas, de médio e longo prazos, no mercado internacional.

6. Ações Bradesco

Com elevado nível de liquidez, as Ações Bradesco mantiveram presença em todos os pregões da BM&FBOVESPA S.A. – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. Representavam 9,5% do índice Ibovespa no final de 2016. 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.



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

R\$ 87,541 bilhões foi o montante negociado em Ações Bradesco durante o ano, na BM&FBOVESPA, composto por 381,833 milhões de ações ordinárias e 2,981 bilhões de preferenciais.

US\$ 25,688 bilhões foram negociados como ADRs, no mercado norte-americano (*New York Stock Exchange – NYSE*), equivalentes a 921 mil de ações ordinárias e 3,396 bilhões de ações preferenciais.

EUR 5,580 milhões foram negociados como DRs, no mercado europeu (*Latibex – Madrid*), equivalentes a 1,064 milhão de ações preferenciais.

7. Segmentação de Mercado

A estratégia de segmentação no Bradesco reúne grupos de clientes de um mesmo perfil, com atendimento diferenciado e crescentes ganhos de produtividade e rapidez. Além de melhorar a qualidade de relacionamento com o cliente e de proporcionar ao Banco maior flexibilidade e competitividade na condução dos negócios, ajusta e dimensiona as operações, para pessoas físicas ou jurídicas, com base nas demandas de cada cliente.

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\$ 524,383 bilhões foi o total de recursos administrados pela área, compreendendo 2.375 grupos econômicos.

7.2. Bradesco Empresas

Gerencia, com elevado grau de especialização, o relacionamento de grupos econômicos com faturamento anual entre R\$ 30 milhões e R\$ 250 milhões, oferecendo operações estruturadas e amplo *portfólio* de produtos e serviços.

R\$ 102,694 bilhões foi o total de recursos administrados pela área, de empresas em todos os setores da economia.

7.3. Bradesco Private Banking

O *Private Bank* é estruturado para atender 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 o conceito de relacionamento personalizado entre Banco/Cliente, oferece consultoria financeira, bem como produtos e serviços diferenciados às pessoas físicas,

com renda individual mensal comprovada a partir de R\$ 10 mil ou disponibilidade de investimento a partir de R\$ 100 mil. A Rede de Atendimento exclusiva para os clientes do segmento compreendia, no final do exercício, 308 Agências em todo o País e 905 Espaços Bradesco *Prime* em Agências do Varejo, especialmente projetados para prover conforto e privacidade na realização de negócios.

7.5. Bradesco Varejo

O Segmento Varejo, presente em todo território nacional, busca atender, com qualidade e empenho, todas as classes da população, favorecendo o processo de inclusão financeira e de bancarização dos brasileiros, assim como a mobilidade social. O Bradesco, com vistas a alcançar o maior número de clientes, mantém sua vocação de banco de portas abertas, democratizando o acesso aos produtos e serviços bancários. O foco do Bradesco Varejo são as Pessoas Físicas com renda mensal de até R\$ 10 mil 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\$ 10 mil, denominados Clientes *Exclusive*, o Segmento proporciona atendimento personalizado, soluções customizadas, espaços exclusivos em Agências e atendimento preferencial nos caixas. Para os Clientes Pessoas Jurídicas, denominados Empresas e Negócios, oferece equipe de Gerentes especializada e soluções financeiras adequadas ao atendimento das necessidades destes clientes. No encerramento do exercício, o segmento atendia mais de 24,2 milhões de correntistas.

7.6. Bradesco Expresso

Ampliando consistentemente a participação no segmento de correspondentes, o

Bradesco Expresso, por meio de parcerias com diversos estabelecimentos comerciais, como Supermercados, Farmácias, Lojas de Departamentos, Panificadoras e outras redes varejistas, propicia 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 2016, eram 38.430 estabelecimentos credenciados.

8. Produtos e Serviços

8.1. Cartões Bradesco

Os Clientes Bradesco têm à sua disposição a mais completa linha de cartões de crédito do País, como o Elo, American Express, Visa, MasterCard e diversos *Private Labels*.

O Bradesco conta, também, com uma unidade de negócios de cartões no exterior, a Bradescard México, a qual mantém destacada parceria com a rede de lojas C&A, com as lojas Suburbia do Grupo Walmex, com a rede de lojas LOB e Bodega Aurrera, naquele País.

R\$ 159,173 bilhões foi o volume transacionado dos Cartões de Crédito.

R\$ 6,252 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. Soluções de Cash Management

O Bradesco oferece soluções customizadas a Empresas, Órgãos do Governo e Con-

cessionárias 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 45 bancos internacionais e acesso à rede *Swift*. Dentre os serviços oferecidos, destacamos a abertura de contas de empresas indicadas pelos bancos parceiros e a elaboração e a estruturação de RFPs (*Request for Proposal*) para a centralização de caixa das empresas.

133,338 milhões de documentos arrecadados durante o ano em tributos federais, estaduais, municipais e demais contribuições.

320,609 milhões de documentos recebidos provenientes de contas de luz, água, gás e telefone, sendo 83,570 milhões deles quitados pelo Débito Automático em Conta-Corrente e Poupança, sistema que oferece ampla comodidade ao cliente.

994,422 milhões de recebimentos processados por meio da Cobrança Bradesco, Custódia de Cheques, Depósito Identificado e OCT – Ordem de Crédito por Teleprocessamento.

861,886 milhões de operações realizadas pelo sistema Multipag, que engloba os pagamentos dos principais compromissos do contas a pagar da empresa (fornecedores, salário, tributos e contas de consumo).

119,970 milhões de pagamentos a mais de 10,159 milhões de beneficiários do INSS.

85,222 milhões de processamentos de Folha de Pagamento dos setores público e privado.

8.3. 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).

Mensalmente, mais de 10,128 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://bradescopoderpublico.com.br) apresenta Soluções Corporativas de Pagamentos, Recebimentos, RH e Tesouraria.

8.4. Soluções para o Mercado de Capitais

Com moderna infraestrutura e profissionais especializados, o Bradesco 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\$ 1,331 trilhão em ativos custodiados de clientes.

R\$ 1,873 trilhão em patrimônio dos fundos de investimento e carteiras administradas que utilizam os serviços de controladoria; e

27 Programas de DRs (*Depositary Receipts*) registrados, com valor de mercado de R\$ 83,437 bilhões.

Administração Fiduciária para Fundos de Terceiros

R\$ 298,292 bilhões em patrimônio líquido dos fundos de investimento de terceiros administrados pela BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários, empresa do grupo Bradesco.

Escrituração de Valores Mobiliários

242 empresas integram o Sistema Bradesco de Ações Escriturais, abrangendo 4,308 milhões de acionistas;

327 empresas com 441 emissões integram o Sistema Bradesco de Debêntures Escriturais, com valor atualizado de R\$ 319,731 bilhões;

681 fundos de investimento integram o Sistema Bradesco de Cotas Escriturais, com valor atualizado de R\$ 71,708 bilhões; e

36 Programas de BDRs (*Brazilian Depositary Receipts*) registrados, com valor de mercado de R\$ 2,122 bilhões.

Depositário (*Escrow Account – Trustee*)

10.882 contratos, com volume financeiro de R\$ 15,183 bilhões.

9. Estrutura Organizacional Rede de Atendimento Bradesco

A Rede de Atendimento da Organização Bradesco, com extensa e moderna estrutura, está presente em todo o território nacional e em algumas localidades do Exterior, oferecendo excelência em serviços em todos os seus segmentos de atuação.

Com 60.610 pontos de atendimento, ao final do exercício, estava assim distribuída:

9.135 Agências e Postos de Atendimento – PAs no País (Agências: 5.308 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: 3.821);

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;

11 Subsidiárias no Exterior (Banco Bradesco Argentina S.A., em Buenos Aires, Banco Bradesco Europa S.A., em Luxemburgo,

Bradesco North America LLC, Bradesco Securities, Inc. e BRAM US LLC, em Nova York, Bradesco Securities UK Limited, em Londres, Bradesco Securities Hong Kong Limited e Bradesco Trade Services Limited, em Hong Kong, Bradesco Services Co., Ltd, em Tóquio, Cidade Capital Markets Ltd., em Grand Cayman, e Bradescard México, Sociedad de Responsabilidad Limitada, no México);

797 Correspondentes da Bradesco Promotora, no segmento consignado;

38.430 Pontos Bradesco Expresso;

1.013 Postos de Atendimento Eletrônico – PAEs;

63 Postos de Atendimento Losango;

186 Pontos Externos da Rede de Autoatendimento Bradesco; e

10.972 Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas, sendo 96 pontos comuns entre as Redes.

A Rede de Autoatendimento Bradesco compunha-se de 36.119 máquinas, 35.626 delas funcionando, inclusive, nos finais de semana e feriados, estrategicamente distribuídas por todo o País, proporcionando acesso rápido e prático aos diversos produtos e serviços, além das 19.991 máquinas do Banco24Horas. É a partir desse canal que o Bradesco une o físico ao digital, materializando o dinheiro a partir do saque e trazendo aplicações para otimizar, acelerar e evoluir os acessos dos clientes aos serviços bancários. A biometria, por exemplo, faz com que seja possível realizar diversas ações sem a necessidade do cartão físico.

De forma inovadora, o Bradesco oferece gratuitamente diversas soluções de acessibilidade em produtos e serviços bancários, que contribuem para a autonomia e independência de clientes com deficiência auditiva, física, intelectual e visual.

No site banco.bradesco, os clientes, pessoa física e jurídica, podem fazer consultas e diversas transações bancárias de maneira prática e segura, dispondo de amplo *portfólio* de serviços e produtos, incluindo *home broker* 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 universo da Mobilidade, o Bradesco possui o maior e mais completo conjunto de soluções do mercado, inclusive, em parceria com operadoras de telefonia de forma pioneira no mercado financeiro, provendo o acesso gratuito à conta por meio do celular, contribuindo para a inclusão financeira e mobilidade social. Também, para facilitar a experiência do usuário, lança diversas funcionalidades, entre elas 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. É onde de fato o Bradesco se faz presente no dia a dia das pessoas, disponibilizando, para todos os clientes, transações bancárias a qualquer hora e lugar.

O Bradesco também está presente nas principais plataformas sociais, buscando, em linguagem de rede, estabelecer e for-

talecer 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, por meio do comando de voz, que já atende mais de um milhão de ligações por dia, é possível realizar, de maneira rápida e eficiente, consultas e serviços bancários eletronicamente.

Em complemento à sua Rede de Atendimento, 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, disponibilizando atendimento 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*, em São Paulo, SP, voltada ao público *Private*, possibilitando aos clientes de todas as regiões do País a centralização do seu relacionamento tanto de seus investimen-

tos quanto da conta *banking* em um único segmento.

10. Empresas Bradesco

10.1. Seguros, Previdência e Capitalização

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

R\$ 5,551 bilhões foi o Lucro Líquido do segmento Seguros, Previdência Complementar e Capitalização no ano, com rentabilidade de 23,0% sobre o Patrimônio Líquido médio.

R\$ 27,269 bilhões era o Patrimônio Líquido.

R\$ 260,295 bilhões somaram os Ativos Totais.

R\$ 242,063 bilhões totalizaram os investimentos livres e para cobertura das Provisões Técnicas.

R\$ 71,419 bilhões representaram a Receita de Prêmios de Seguros, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização.

R\$ 52,261 bilhões totalizaram as indenizações, sorteios e resgates pagos pelo Grupo Bradesco Seguros no exercício.

10.2. BEM – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários

Atua no mercado de capitais na presta-

ção de serviços de Administração Fiduciária de fundos de investimento.

R\$ 188,584 bilhões, em 31 de dezembro de 2016, distribuídos em 1.613 Fundos de Investimento, totalizando 39.914 investidores.

10.3. Bradesco Leasing – Arrendamento Mercantil

Em atuação conjunta com a Rede de Agências e em parceria com grandes fabricantes dos setores automotivos, aeronaves, embarcações e máquinas e equipamentos, a Bradesco Leasing está entre as líderes do ramo de arrendamento mercantil, com 19,8% do mercado. Esse resultado é fruto da estratégia de diversificação dos negócios nos vários segmentos de mercado.

R\$ 2,783 bilhões era o saldo aplicado em 31 de dezembro de 2016, com 1.543 operações contratadas no ano.

20.094 contratos de arrendamento em vigor ao final do exercício, o que caracteriza o elevado nível de pulverização dos negócios.

10.4. Bradesco Administradora de Consórcios

A Bradesco Consórcios administra grupos de clientes correntistas ou não correntistas, aos quais oferece o mais completo *portfólio* de produtos e serviços. Mantém-se líder nos segmentos de imóveis, automóveis e caminhões, tratores, máquinas e equipamentos, resultado de planejamento adequado e da sinergia com a Rede de Agências do Banco e com a Organização de Vendas do Grupo Segurador.

1.334.286 cotas ativas no fim do exercício, com 484.967 novas cotas comercializadas.

R\$ 63,305 bilhões de faturamento acumulado.

10.5. Banco Bradesco Financiamentos

Atuando como a financeira da Organização Bradesco, a Bradesco Financiamentos oferece linhas de crédito nas modalidades de CDC – Crédito Direto ao Consumidor e *Leasing* para aquisição de veículos leves, pesados e motos, além dos seguros de automóvel e proteção financeira. Por intermédio da Bradesco Promotora, oferece o 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\$ 870,249 milhões foi o Lucro Líquido no ano.

R\$ 45,741 bilhões somaram os Ativos Consolidados.

R\$ 29,406 bilhões representaram o saldo das operações de crédito.

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

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

10.6. Banco Bradesco BBI

O BBI, Banco de Investimentos da Organização, assessora 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\$ 193,719 bilhões foi o montante de 146 transações de *investment banking* que assessorou no exercício.

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\$ 609,667 bilhões sob gestão da BRAM, em 31 de dezembro de 2016, considerando 1.235 Fundos de Investimento e 210 Carteiras Administradas, atingindo 3.006.009 investidores.

10.8. Bradesco Corretora de Títulos e Valores Mobiliários

Possui significativa participação nos mercados de Renda Variável, Renda Fixa e Futuros, destaca-se dentre as mais atuantes do setor pelo apoio operacional que oferece aos clientes, por meio de seus Espaços Bradesco Corretora distribuídos em diversas cidades do País, Mesas de Operações e por Sistemas Ele-

trônicos de Operações: *Home Broker* e o aplicativo Bradesco *Trading* para *iPhone* e *iPad*.

Oferece, com ampla cobertura de empresas e setores, os serviços de análise de investimento e análise econômica. Também, representa 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\$ 171,009 bilhões o total negociado pela Corretora nos pregões dos mercados de renda variável da BM&FBOVESPA, correspondendo a 13.311.220 ordens de compra e venda de ações realizadas, atendendo no ano 143.481 investidores.

25,421 milhões de contratos negociados nos mercados de derivativos da BM&FBOVESPA, representando um volume financeiro de R\$ 2,213 trilhões.

339.126 clientes estavam cadastrados, em 31 de dezembro de 2016, na Carteira de Custódia Fungível.

10.9. Ágora Corretora de Títulos e Valores Mobiliários

A Ágora, presente em todas as modalidades de operações da BM&FBOVESPA, assegura aos investidores acesso a uma completa gama de produtos no mercado de Renda Fixa e Renda Variável, como Ações, Fundos de Investimento, Tesouro Direto, Títulos privados e Debêntures. A Corretora conta com ferramentas de negociação modernas e de alta *performance*: *Home Broker*, *Home Broker 2.0*, *AE Broadcast* e *Ágora Mobile*.

10.10. 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.

Desde 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.

Destaca-se, dentre as práticas adotadas, a listagem do Banco, desde 2001, ao Nível 1 de Governança Corporativa da BM&FBOVESPA e, desde 2011, a adesão ao Código de Autorregulação e Boas Práticas das Companhias Abertas da Abrasca. A ética é outra questão

presente no dia a dia do Bradesco desde a sua fundação, quando foi instituído em 1944 o Regulamento Interno do Banco, do qual originou-se, em 2003, o Código de Conduta Ética da Organização Bradesco.

Em relação à sua estrutura de governança, atualmente, a Administração do Banco é formada pelo Conselho de Administração e pela Diretoria Estatutária. O Conselho é composto por 8 membros, dos quais 7 externos e 1 interno, eleitos em Assembleia Geral Ordinária, sendo permitida reeleição.

Sete comitês assessoram o Conselho de Administração, sendo 2 estatutários (Auditoria e Remuneração) e 5 não estatutários (Conduta Ética, Controles Internos e *Compliance*, Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital, Nomeação e de Sustentabilidade), enquanto diversos comitês executivos auxiliam as atividades da Diretoria Executiva. Na função de Órgão Fiscalizador, há o Conselho Fiscal, permanente desde 2015, atualmente composto por 5 membros efetivos e 4 suplentes.

Em conformidade com o disposto na Instrução nº 381/03, da Comissão de Valores Mobiliários, a Organização Bradesco declara que, no exercício de 2016, 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) serviços relacionados à auditoria atuarial do Grupo Segurador; iii) relatório de assegurarão; e iv) relatórios sobre procedimentos previamente acordado. O montante das contratações totalizaram,



aproximadamente, R\$ 3,2 milhões, que representa cerca de 9% do total dos honorários de auditoria das demonstrações contábeis de 2016 das Organizações 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.

No período, divulgamos Comunicados ao Mercado em 31 de maio, 8 de junho, 28 de julho e 20 de setembro, relacionados às Operações “Zelotes” e “Greenfield” e seus desdobramentos. Maiores informações poderão

ser obtidas na Nota Explicativa 18, letra “d”, das Demonstrações Contábeis Consolidadas.

11.1. Auditoria Interna

A Inspeção Geral, área de Auditoria Interna da Organização Bradesco, com subordinação direta ao Conselho de Administração, tem por objetivo avaliar, de forma independente, os processos de Negócios e de Tecnologia da Informação, contribuindo para a mitigação dos riscos, a adequação e eficácia dos controles internos e a conformidade com as Políticas, Normas, Padrões, Procedimentos e Regulamentações Internas e Externas.

Metodologia e Execução dos Trabalhos certificadas pelo Instituto dos Auditores Internos do Brasil, que considera em suas premissas as recomendações técnicas do *The Institute of Internal Auditors* (IIA).

11.2. Políticas de Transparência e Divulgação de Informações

No site bradescom.com.br estão disponíveis as Informações Financeiras do Bradesco, que podem ser acessadas no Relatório de Análise Econômica e Financeira e nas Informações Suplementares, 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, física e eletronicamente, uma série de publicações periódicas. Semestralmente, é distribuída a “Revista Bradesco”; Trimestralmente, os informativos “Cliente Sempre em Dia” e “Informativo Trimestral” – impressos

elaborados pela área de Relações com Investidores, que apresentam os principais destaques financeiros do período, todos voltados ao público externo –; e, bimestralmente, o *PrimeLine*.

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.

Ao longo do ano, o Banco realizou 4 Encontros APIMEC, sendo que o evento realizado em São Paulo foi transmitido ao vivo pela *Internet*, com tradução simultânea para o inglês e para a Língua Brasileira de Sinais – Libras, totalizando 1.664 acessos. No conjunto, mais de 689 pessoas participaram dos eventos. Foram realizados, também, 377 eventos com investidores nacionais e internacionais, por meio de conferências, reuniões, *conference calls* e apresentações institucionais, atendendo 4.347 investidores.

Mais informações podem ser acessadas no *site* de Relações com Investidores – bradescom.com.br.

11.4 Ouvidoria Bradesco

Tendo como premissa garantir a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e usuários, em 2005, criou-se a Ouvidoria Bradesco, dois anos antes de Banco Central instituir sua obrigatoriedade. Sempre na vanguarda das inovações em benefício do consumidor, em 1985, antes mesmo do Código de Defesa do Consumidor, foi criado o Alô Bradesco, primeiro canal de comunicação do mercado financeiro com o público.

A criação da Ouvidoria ratifica o compromisso com a transparência nas relações com os clientes e usuários, declarando a sua missão de representar o cliente com imparcialidade, transformando a reclamação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento com a Organização e impulse melhorias que gerem benefícios mútuos. Atua preventivamente no lançamento de produtos e serviços e utiliza as manifestações dos clientes como oportunidades para fomentar melhorias.

Nesse sentido, sua atuação evidencia o propósito de ser reconhecida como parceira indispensável e proativa nas decisões que afetem os clientes e referência em qualidade e eficiência no tratamento de reclamações.

12. Controle Integrado de Riscos

12.1. Gerenciamento de Riscos

A atividade de gerenciamento dos riscos é altamente estratégica em virtude da crescente complexidade dos serviços e produtos e da globalização dos negócios da Organização.

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 complexidade e variedade de produtos e serviços oferecidos aos seus clientes em todos os segmentos de mercado, a Organização está exposta a diversos tipos de riscos, sejam eles decorrentes de fatores internos ou externos. Portanto, é imprescindível a adoção de um monitoramento constante de todos os riscos de forma a dar segurança e conforto a todas as partes interessadas. Dentre os principais tipos de riscos, destacamos: Crédito, Crédito de Contraparte, Mercado, Operacional, Subscrição, Liquidez, Concentração, Socioambiental, Estratégia, Legal ou de *Compliance*, Imprevisibilidade Legal (Risco Regulatório), Reputação, Modelo e Contágio.

12.2. Controles Internos

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

A metodologia de controles internos aplicada no Bradesco 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 responsável, 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 adequada dos negócios e para o 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.

Prevenção a Atos Ilícitos

No Bradesco, os negócios e relacionamentos são conduzidos com ética, integridade e transparência, que permeiam a cultura organizacional, cujos valores e princípios 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, de-

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

Para identificar, mitigar e controlar os riscos inerentes aos modelos internos, representados por potenciais consequências adversas oriundas de decisões baseadas em parâmetros incorretos ou obsoletos, calibração inadequada dos modelos, falhas na etapa de desenvolvimento ou uso inapropriado, há o processo de validação independente que avalia de maneira criteriosa esses aspectos, desafiando a metodologia, as premissas adotadas, os dados utilizados, o uso dos modelos, bem como a robustez do ambiente em que estão implantados, reportando seus resultados aos gestores, auditoria interna e aos Comitês de Controles Internos e *Compliance* – CCIC e de Gestão Integrada de Riscos e Alocação de Capital – COGIRAC.

Segurança da Informação

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

Os Órgãos de Administração da Organização 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 um dos mais modernos conceitos de integração de processos organizacionais: o Sistema de Gestão Integrada – ERP. O sistema proporciona a padronização 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 *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 podem ser encontrados no Formulário 20-F, que apresenta 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*).

O Formulário 20-F é arquivado anualmente na SEC (*U.S. Securities and Exchange Commission*) e pode ser acessado nas versões em português e em inglês no [site bradescori.com.br](http://bradescori.com.br) (Relatórios e Planilhas – Relatórios SEC).

13. Ativos Intangíveis

Em 31 de dezembro de 2016, com base na cotação de suas ações em bolsa, o Valor de Mercado do Bradesco alcançou R\$ 160,813 bilhões, equivalente a 1,6 vez o Patrimônio Líquido contábil, que era de R\$ 100,442 bilhões. Trata-se de uma diferença sem dúvida induzida pela magnitude dos intangíveis, os quais, embora não refletidos nas contas de balanço, são percebidos e avaliados pelos investidores.

Por meio de metas realistas, todo o planejamento estratégico desenvolvido na Organização 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; (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 significativos reconhecimentos:

- **Bradesco é a marca mais valiosa do Brasil nos últimos 10 anos**, segundo

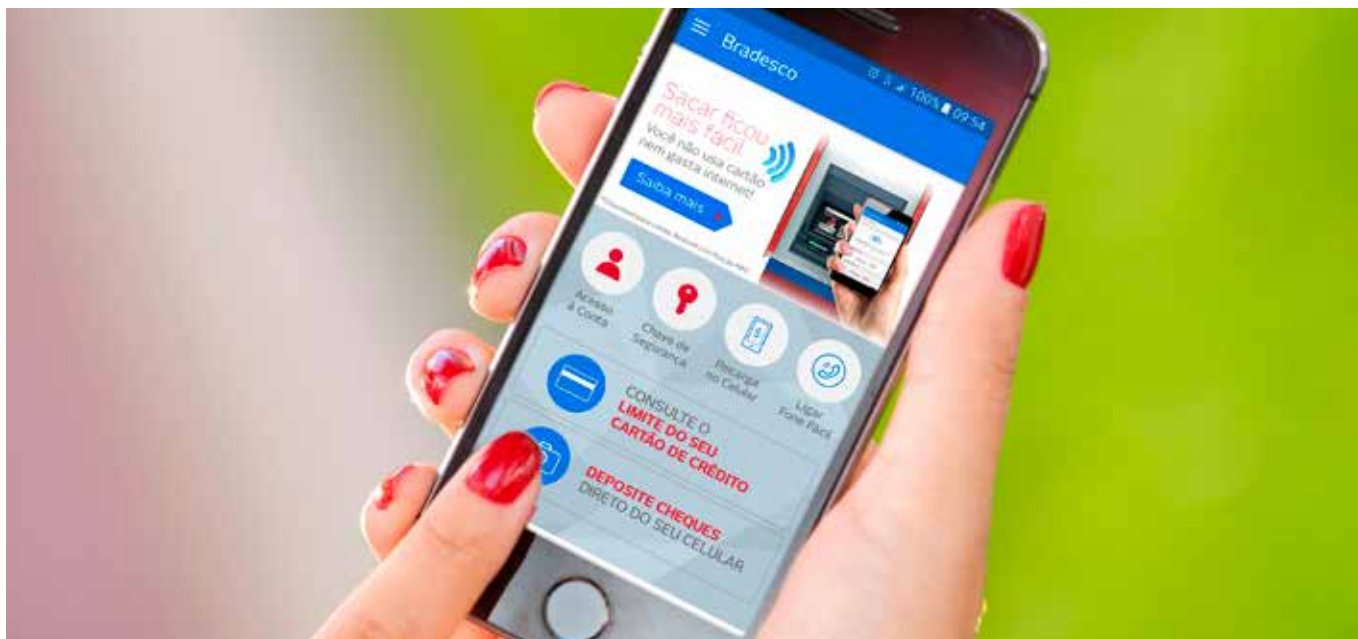
ranking promovido pela revista IstoÉ Dinheiro em parceria com a Kantar Vermeer, consultoria ligada ao grupo britânico WPP; e

- **Banco figura no ranking das 25 Marcas Brasileiras Mais Valiosas de 2016**, em estudo desenvolvido pela *Interbrand*, consultoria especializada em marcas.

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 108.793 funcionários, dos quais 94.941 no Banco Bradesco e 13.852 nas Empresas Ligadas.

Pautada por uma sólida cultura interna, caracterizada pelo respeito e transparência em todas as relações, a Gestão de Recursos Humanos da Organização 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, a UniBrad 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.

Na Organização, também merece atenção especial a comunicação interna, que edita a revista “Interação” e o informativo diário “Sempre em Dia”, disponíveis eletronicamente na *IntraNet*. Por meio de comunicados e normativos, os funcionários recebem informações sobre as políticas, diretrizes e procedimentos operacionais que devem ser adotados. A Organização, também, conta com o *Blog* da Presidência, canal interno e interativo para informações e opiniões entre os funcionários e a Presidência do Banco. A TV Bradesco reforça e amplia as 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 244.599 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;
- Apólice Coletiva de Seguro para Autos; e
- Programa VIVA BEM, conjunto de ações que visa contribuir para a melhoria da Qualidade de Vida dos funcionários – Gestão Saudável, Abandono ao Tabagismo, Atividade Física, Saúde em Forma, Orientação Nutricional e LIG VIVA BEM.

Como avaliação idônea e independente de sua gestão do Capital Humano, em 2016, 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 Hewitt* e Fundação Instituto de Administração – FIA.

R\$ 165,940 milhões aplicados no ano em Programas de Educação Corporativa, com 888.041 participações.

R\$ 1,403 bilhão investidos no Programa de Alimentação, com o fornecimento diário de 99.572 lanches, além dos vales-refeições e vales-alimentação.

7,281 milhões de atendimentos no Plano de Seguro Saúde Médico-Hospitalar.

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

13.3. Tecnologia da Informação

Em um mundo em constante transformação e cada vez mais conectado, o Bradesco consolida seu pioneirismo em inovações e tecnologias e, também, reforça seu olhar

estratégico para o digital, investindo fortemente em modernização e infraestrutura de TI, visando ampliar a inclusão digital e financeira, criando experiências digitais inspiradas nas demandas dos clientes.

Com isso, disponibiliza novidades como o Depósito Digital de Cheques, agora oferecido também ao público PJ e o acesso às informações de cartão de crédito pelo Net Empresa Celular. Progressivamente, o Bradesco está atualizando as máquinas de autoatendimento, com tela *touch screen*, depósito imediato sem envelope e compensação *online* e saques com a inovadora tecnologia NFC (*Near Field Communication*), que permite o cliente programar o saque no aplicativo do Banco e fazer a retirada na máquina apenas com a aproximação do celular.

O Bradesco, de forma pioneira no mundo, trouxe a inteligência cognitiva da IBM, o Watson, para o Brasil. Apelidada de BIA – Bradesco Inteligência Artificial –, consiste num sistema que 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 ferramenta, em português, resultando em atendimentos diários mais ágeis, praticidade para os funcionários e maior autonomia para os gerentes.

Em 2016, a integração do HSBC Brasil demandou forte presença das equipes de Tecnologia e Negócio, dada a renovação do parque tecnológico que envolve equipamentos, *softwares* e comunicação de dados dos canais de atendimento de Agências, ATMs, PAs e atualização, integralmente, dos autoatendimentos HSBC para máquinas *touch screen*.

R\$ 6,595 bilhões foram os investimentos em Infraestrutura, Tecnologia da Informação e Telecomunicações, em 2016, 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 tecnologias *Blockchain*, *Distributed Ledger* e *Bitcoin* – tecnologias construídas sob a lógica de rede e compartilhamento que têm potencial de expansão nos próximos anos. Para tais realizações, possui um grupo de trabalho interdepartamental para compreender as tecnologias, ecossistema, oportunidades, riscos, aplicações e modelos de negócios possíveis e faz avaliações de soluções e *cases* de *Bitcoin* e estuda as principais plataformas disponíveis no mercado, como R3 Corda, IBM *Hyperledger Fabric* e *Ethereum*.

Desde junho de 2016, é membro do consórcio global R3, que inclui as maiores instituições financeiras do mundo, sendo, em outubro, um dos organizadores de evento internacional sobre o assunto. Ainda, faz parte do Grupo de Trabalho de *Blockchain* da Febraban – Federação Brasileira de Bancos.

O *inovaBra Startups*, programa de inovação aberta do Bradesco, foi criado sob a ótica de estabelecer parcerias estratégicas com *startups*, que atuam como braço tecnológico na materialização das inovações do Banco. Os resultados do programa, com três edições realizadas, são o reforço da marca como inovadora e o acultramento organizacional para o intraempreendedorismo. Também, acelera o processo de entrega de

recursos construídos com tecnologia de ponta, gerando soluções altamente inovadoras e que atendam as necessidades dos clientes.

O Bradesco também criou o Fundo de Investimentos *inovaBra Ventures*, no modelo *corporate venture*, com R\$ 100 milhões de capital para investir em *startups*, com objetivo de ajudá-las a crescer e fazer operação de venda, fusão ou abertura de capital no futuro. As teses de investimentos concentram-se na busca por *startups* relacionadas a Algoritmos e Máquinas Inteligentes, Plataformas Digitais e Infraestrutura, a fim de minimizar custos, melhorar serviços para clientes e obter infraestrutura ágil e moderna para suportar a velocidade das mudanças tecnológicas.

14. Marketing

Mercado por grandes desafios, 2016 também registra importantes conquistas e resultados. Inédito na América do Sul, foi o ano da realização dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, aos quais o Banco se tornou, anos antes, o primeiro patrocinador oficial brasileiro com exclusividade nas categorias serviços financeiros e seguros, além de patrocinar o Revezamento das Tochas Olímpica, e Paralímpica e o Time Brasil.

Em julho, o Bradesco lançou campanha com a música “Se ligaê”, que se tornou a canção mais executada no período. Durante os Jogos Rio 2016, a Casa BRA foi um dos grandes destaques do Parque Olímpico da Barra. O local tinha ambiente dedicado aos mascotes Tom e Vinícius, além de um espaço para a exposição emblemática com todas as

Tochas das Olimpíadas, desde Berlim 1936. Em plataformas diferenciadas, o Bradesco lançou diversas campanhas, contemplando as mais variadas mídias e públicos, reforçando o posicionamento “BRA”, com destaque aos valores olímpicos e paralímpicos. Uma das ações de grande repercussão foi o filme Gabriel, que revela a superação e a força de vontade do paratleta Gabriel Neris, tornando-se um dos vídeos mais vistos da história do *YouTube* Brasil, com mais de 36 milhões de visualizações.

O retorno de toda essa estratégia de comunicação integrada, elaborada ao longo dos últimos anos, foi coroado com resultados altamente satisfatórios, comprovados em pesquisas e reconhecimentos pelo mercado. A marca Bradesco foi a mais lembrada entre os patrocinadores do Revezamento da Tocha e os Jogos. Teve, também, o maior *share of voice* no *Twitter*.

Paralelo às ações do patrocínio esportivo, o Banco continuou com a comunicação de produtos e serviços. A campanha “Bradesco. Digital ao seu gosto”, lançada em abril, destacou a conveniência e facilidade dos serviços digitais. Em novembro, celebrou os 60 anos da Fundação Bradesco com campanha que destacava o poder da educação para transformar a vida das pessoas.

Como faz tradicionalmente, manteve seu apoio às diversas manifestações culturais brasileiras. Eventos como o carnaval no Rio de Janeiro, Salvador e Recife; o Círio de Nazaré, em Belém; a Semana Farroupilha, em Porto Alegre; o Natal Luz, em Gramado; o Sonho de Natal, em Canela; e o Natal Bradesco, em Curitiba, tradicional evento no Palácio Avenida.

398 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 2016.

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 a sua participação em iniciativas como Pacto Global e, mais recentemente, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), Princípios do Equador, CDP, Princípios para o Investimento Responsável (PRI), Programa GHG *Protocol* e Empresas pelo Clima (EPC).

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 BM&FBOVESPA.

Para mais informações sobre as iniciativas do Bradesco, acesse os sites bradescosustentabilidade.com.br e bradescori.com.br.

Fundação Bradesco

Em 2016, a Fundação Bradesco, principal pilar da ação social da Organização, completou 60 anos de existência. São seis décadas proporcionando ensino de qualidade e investindo na formação educacional de 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 2016, a Fundação propiciou ensino formal, gratuito e de qualidade a 108.533 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 mais de 41 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* "Escola@Virtual", beneficiou 657.384 alunos que concluíram ao menos um dos diversos cursos oferecidos em sua programação, além de outros 31.756, em projetos e ações

em parceria, como os CIDs – Centros de Inclusão Digital, 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 12.525 alunos, promovendo a inclusão social de milhares de pessoas.

A Fundação 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\$ 595,553 milhões totalizou a verba orçamentária da Fundação Bradesco aplicada em 2016, dos quais R\$ 85,035 milhões destinados aos investimentos em Infraestrutura e Tecnologia Educacional, estando já previsto para 2017 o montante de R\$ 625,944 milhões para custear benefícios educacionais a: a) 104.228 alunos em suas Escolas 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) 15.040 beneficiados em projetos e ações em parceria, como os CIDs – Centros de Inclusão Digital, o Programa Educa+Ação, e em cursos de Tecnologia.

R\$ 5,853 bilhões, em valores atualizados, foi o montante dos recursos investidos pela Fundação Bradesco no custeio de suas atividades, nos últimos dez anos.

R\$ 316,869 milhões foram os demais investimentos realizados em 2016 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

Com 29 anos de existência, o Programa Bradesco Esportes e Educação apoia o desenvolvimento de crianças e jovens, a partir dos 8 anos de idade, por meio da prática esportiva nas modalidades vôlei e basquete femininos.

As atividades são desenvolvidas em seu próprio Centro de Desenvolvimento Esportivo, em escolas da Fundação Bradesco, centros esportivos municipais, escolas estaduais e particulares e em um clube de lazer. Anualmente, são atendidas cerca de 2 mil meninas, 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

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 *Moody's Investors Service*, em razão do rebaixamento do *rating* soberano, alterou o *rating* de: (i) depósito em moeda estrangeira de longo prazo – escala global, de “Baa3” para “Ba3”; (ii) depósito em moeda local de longo prazo – escala global, de “Baa3” para “Ba2”; (iii) depósito em moeda estrangeira e em moeda local de curto prazo – escala global, de “P-3” para “NP”; e (iv) moeda

local de longo prazo – escala nacional, de “Aaa.br” para “Aa2.br”. Posteriormente, em função de atualização na metodologia de *ratings* de bancos, elevou o *rating* de moeda local de longo prazo – escala nacional, de “Aa2.br” para “Aa1.br”;

- a agência de classificação de risco de crédito *Standard & Poor's*, em razão do rebaixamento do *rating* soberano, alterou o *rating* de crédito de emissor de: (i) longo prazo em moeda estrangeira e em moeda local – escala global, de “BB+” para “BB”; e (ii) longo prazo – escala nacional, de “brAA+” para “brAA-”;
- a agência de classificação de risco de crédito *Fitch Ratings*, devido ao rebaixamento do *rating* soberano, alterou o *rating* de viabilidade, de “bbb-” para “bb+”, alterando os IDRs de longo prazo em moeda estrangeira e em moeda local – escala global, de “BBB-” para “BB+”; e os IDRs de curto prazo em moeda estrangeira e em moeda local – escala global, de “F3” para “B”. A *Fitch* destacou que continua acreditando que os perfis de crédito do Bradesco atendem aos critérios para estarem classificados acima do *rating* soberano; e
- a agência de classificação de risco de crédito *Austin Rating* afirmou todos os *ratings* da Organização.

Rankings

Em 2016, além dos citados no item 13.1. Marca Bradesco, deste Relatório, renomadas publicações nacionais e internacionais fizeram vários destaques ao Bradesco, dentre os quais:

- Segundo estudo realizado pela consultoria *Economática*, divulgado no portal

Exame.com, o Bradesco foi a instituição financeira com o maior crescimento em valor de mercado em 2016 entre todas listadas na Bolsa. Também, figura como o Banco que mais cresceu em ativos na América Latina, no período de outubro de 2015 a setembro de 2016;

- Bradesco é o maior grupo empresarial de capital privado do Brasil, segundo o anuário *Grandes Grupos*, do jornal *Valor Econômico*, que tem como critério de classificação a receita obtida em negócios. Ocupa, ainda, a primeira colocação geral do setor de Finanças;
- O Bradesco lidera valorização na Bolsa e *dividend yield*. Segundo levantamento da *Economática*, o Bradesco ofereceu a melhor rentabilidade do setor bancário aos acionistas na América Latina e nos Estados Unidos. Também, figurou como o melhor no segmento em pagamento de dividendos e juros sobre o capital próprio;
- Pela 17ª vez, o Bradesco integra a lista anual das 150 Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, conforme pesquisa realizada pela revista *Época*, em parceria com o *Great Place to Work Institute*;
- Destaque na pesquisa *As Melhores na Gestão de Pessoas*, publicada na edição especial *Valor Carreira*, editada pelo jornal *Valor Econômico* com o apoio técnico da consultoria internacional *Aon*;
- Banco privado líder na pesquisa *Folha Top of Mind*, na categoria *Top Finanças*, sendo destaque como uma das marcas mais lembradas em poupança, plano

de saúde, seguro e cartão de crédito, segundo levantamento feito com base em pesquisa do Datafolha;

- **Marca mais lembrada pelos consumidores como patrocinadora dos Jogos Olímpicos Rio 2016**, segundo pesquisa realizada pela *Millward Brown*;
- **Pelo 5º ano consecutivo, as Ouvidorias do Bradesco e da Bradesco Seguros ficaram entre as 10 Melhores Ouvidorias do País**. O reconhecimento é concedido com base no levantamento da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores e da Abrarec – Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente, com o apoio da revista Consumidor Moderno;
- **Melhor gestor em fundos de curto prazo e ações**, segundo pesquisa realizada pela Fundação Getulio Vargas. Também, foi destaque no *ranking* elaborado pela revista Investidor Institucional, com base no estudo da consultoria Luz Soluções Financeira, que traz os melhores gestores de fundos institucionais de 2015;
- **O Bradesco, Bradesco Cartões e Bradesco Seguros, lideram o ranking As Melhores Empresas para o Consumidor**, nas categorias Bancos, Bancos e Serviços Financeiros e Seguros, realizado pela revista Época em parceria com o ReclameAQUI, maior *site* de interação entre cliente e empresas do País;
- **Bradesco BBI figurou como o Melhor Banco de Investimentos do Brasil em 2016**, na 17ª edição do Melhores Bancos de Investimento do Mundo, da revista *Global Finance*;

- **BRAM – Bradesco Asset Management recebeu da *Standard & Poor's***, a maior agência de classificação de risco do mundo, o grau AMP-1 (muito forte), sendo o mais alto da escala de qualidade de gestão da *S&P Global Ratings*; e
- **Bradesco Corretora lidera ranking com a carteira recomendada Top 10**, que garantiu rentabilidade maior aos investidores no período de janeiro a setembro de 2016. A carteira de indicações de ações da Corretora alcançou, também, a melhor rentabilidade em 2016 na Carteira Valor, do jornal Valor Econômico.

Premiações

A partir de opiniões independentes, a Organização conquistou 28 prêmios em 2016, realçando a qualidade dos seus produtos e serviços, destacando-se:

- **Eleito o Melhor Banco do País, pela 5ª vez consecutiva, na categoria *Best Bank in Brazil***, pelo Prêmio *Awards for Excellence 2016*, outorgado pela revista inglesa *Euromoney*. O Bradesco BBI, também, foi reconhecido na premiação, pela 2ª vez como *Best Investment Bank in Brazil*;
- **Melhor Banco do Ano no *efinance 2016***, da revista Executivos Financeiros, conquistando 14 prêmios, entre eles o Banco do Ano; Acessibilidade; Inovação Biométrica, em Meios de Pagamentos e em Agências; Educação & Treinamento; Datacenter; e Assinatura Digital;
- **Prêmio *Global Finance 2016*, com duas premiações**: o Receba Fácil, na categoria

Trade Finance, como produto e processo inovadores; e o Novo Net Empresa para Celular, na categoria *Transaction Services*, como produto inovador;

- **ShopFácil.com foi eleito o melhor e-commerce de 2016**, no prêmio *eAwards Braspag*, concedido pela empresa *eWorld*, editora da revista profissional de e-commerce e marketing online *eShow Magazine*;
- **Premiado, pela 1ª vez, na 3ª edição do Prêmio Latioamérica Verde**, na categoria Finanças Sustentáveis, com o case Inclusão Financeira e Desenvolvimento Sustentável na Amazônia. O prêmio, promovido pelo CAF – Banco de Desenvolvimento da América Latina;
- **Vencedor na 15ª edição do Prêmio Oi Tela Viva Móvel**, nas categorias *Internet das Coisas*, com o case *App Bradesco Exclusive* para *Android*, integrado a carro conectado da Ford; e *Mobile Cash*, com os cases Depósito de Cheques pelo Bradesco Celular para Pessoa Jurídica e Uso do *Touch ID* da *Apple* nos *Apps* Bradesco para Acesso à Chave de Segurança;
- **O Bradesco, por meio do Programa Viva Bem, recebeu certificação Ouro**, no Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, concedido pela ABQV – Associação Brasileira de Qualidade de Vida, que avalia a gestão e manutenção do ambiente de trabalho, visando a saúde, segurança e o bem-estar dos funcionários;
- **Grupo Bradesco Seguros conquistou cinco troféus, na XVI edição do Prêmio**

Mercado de Seguros (Gaivota de Ouro), promovido pela revista Seguro Total. Dentre os reconhecimentos estão o de Excelência em Incentivo ao Esporte Patrocinador Oficial das Olimpíadas Rio 2016 e de Mérito Global – Melhor Desempenho Nacional em Prêmios Totais; e

- **A BRAM – Bradesco Asset Management alcançou a primeira colocação na categoria Liderança em Investimentos Responsáveis da premiação ALAS 20.** Também obteve posição de destaque nas categorias Liderança em Governança Corporativa e Liderança em *Research* em Sustentabilidade.

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 conquistas e realizações são estímulos para superarmos expectativas e avançar, consistentemente, cada vez mais. Acreditamos que 2017 será mais um ano desafiador, mas com ambiente favorável.

Devemos seguir na busca permanente por eficiência e qualidade de operações, produtos e serviços, sempre voltados a atender o maior número de clientes e usuários com segurança e praticidade. Para os resultados alcançados, foram decisivos o apoio e confiança dos acionistas e clientes, bem como o trabalho dedicado e incansável de nossos funcionários e demais colaboradores. A todos, os nossos agradecimentos.

Cidade de Deus, 1º de fevereiro de 2017

Conselho de Administração e Diretoria



Balanço Patrimonial Consolidado em 31 de dezembro – Em Reais mil

ATIVO	2016	2015
CIRCULANTE E REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	1.148.507.298	1.000.515.282
Disponibilidades	14.518.120	17.299.879
Aplicações interfinanceiras de liquidez	177.635.629	140.644.248
Títulos e valores mobiliários e instrumentos financeiros derivativos	440.010.105	354.336.060
Relações interfinanceiras e interdependências	59.006.812	55.728.603
Operações de crédito e de arrendamento mercantil	312.642.352	305.942.820
Outros créditos, valores e bens	144.694.280	126.563.672
ATIVO PERMANENTE	31.099.817	18.392.629
Investimentos	7.038.394	5.824.255
Imobilizado de Uso	7.722.638	5.495.852
Intangível	16.338.785	7.072.522
TOTAL	1.179.607.115	1.018.907.911

PASSIVO	2016	2015
CIRCULANTE E EXIGÍVEL A LONGO PRAZO	1.078.238.708	929.082.644
Depósitos	234.235.678	195.784.251
- Depósitos à Vista	33.420.111	23.819.720
- Depósitos de Poupança	97.088.828	91.878.816
- Depósitos Interfinanceiros	588.872	466.448
- Depósitos a Prazo	103.137.867	79.619.267
Captações no mercado aberto	241.978.931	222.277.776
Recursos de emissão de títulos	150.807.358	109.546.548
Relações interfinanceiras e interdependências	7.089.003	6.384.085
Obrigações por empréstimos e repasses	58.196.002	70.337.884
Instrumentos financeiros derivativos	13.435.679	19.345.729
Provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização	223.342.157	177.834.423
Outras Obrigações	149.153.900	127.571.948
RESULTADOS DE EXERCÍCIOS FUTUROS	477.185	523.545
PARTICIPAÇÃO MINORITÁRIA NAS CONTROLADAS	448.809	395.078
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	100.442.413	88.906.644
TOTAL	1.179.607.115	1.018.907.911

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

	2016	2015
RECEITAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	162.203.853	133.188.251
- RAMO FINANCEIRO	129.062.860	116.925.544
- RAMO SEGURADOR	33.140.993	16.262.707
DESPESAS DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	108.866.146	106.044.116
- RAMO FINANCEIRO	87.470.596	90.005.612
- RAMO SEGURADOR	21.395.550	16.038.504
RESULTADO BRUTO DA INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA	53.337.707	27.144.135
OUTRAS RECEITAS/DESPESAS OPERACIONAIS	(25.356.934)	(17.518.708)
Receitas de Prestação de Serviços	21.577.407	19.300.970
Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização	70.890.331	64.267.749
Varição de Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização	(32.788.545)	(28.278.672)
Sinistros Retidos	(24.541.957)	(21.724.044)
Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização	(5.372.329)	(5.007.233)
Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização	(3.594.724)	(3.307.128)
Despesas de Pessoal	(17.271.076)	(14.328.559)
Outras Despesas Administrativas	(18.344.649)	(15.641.694)
Despesas Tributárias	(6.331.651)	(4.791.745)
Resultado de Participações em Coligadas	1.665.170	1.485.880
Outras Despesas Operacionais, Líquidas de Outras Receitas Operacionais	(11.244.911)	(9.494.232)
RESULTADO OPERACIONAL	27.980.773	9.625.427
RESULTADO NÃO OPERACIONAL	(821.095)	(512.262)
RESULTADO ANTES DA TRIBUTAÇÃO SOBRE O LUCRO E PARTICIPAÇÕES	27.159.678	9.113.165
IMPOSTO DE RENDA E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(11.974.739)	8.182.733
PARTICIPAÇÃO MINORITÁRIA NAS CONTROLADAS	(101.361)	(106.263)
LUCRO LÍQUIDO	15.083.578	17.189.635

As Demonstrações Contábeis oficiais, acompanhadas do relatório, sem ressalvas, da KPMG Auditores Independentes, estão disponíveis no site www.bradesco.com.br/ri e foram publicadas em 8.2.2017, no Diário

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 www.bradesco.com.br – “Fale Conosco”.



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



Como vai ser o Bradesco dela?

O Bradesco de hoje foi construído com as perguntas que nós fizemos ontem. Não sabemos como será o Bradesco de amanhã. Só sabemos que ele surgirá das perguntas que estamos fazendo agora. Porque inovação para o Bradesco é questionar a cada dia como fazer a diferença na vida de nossos clientes.

