



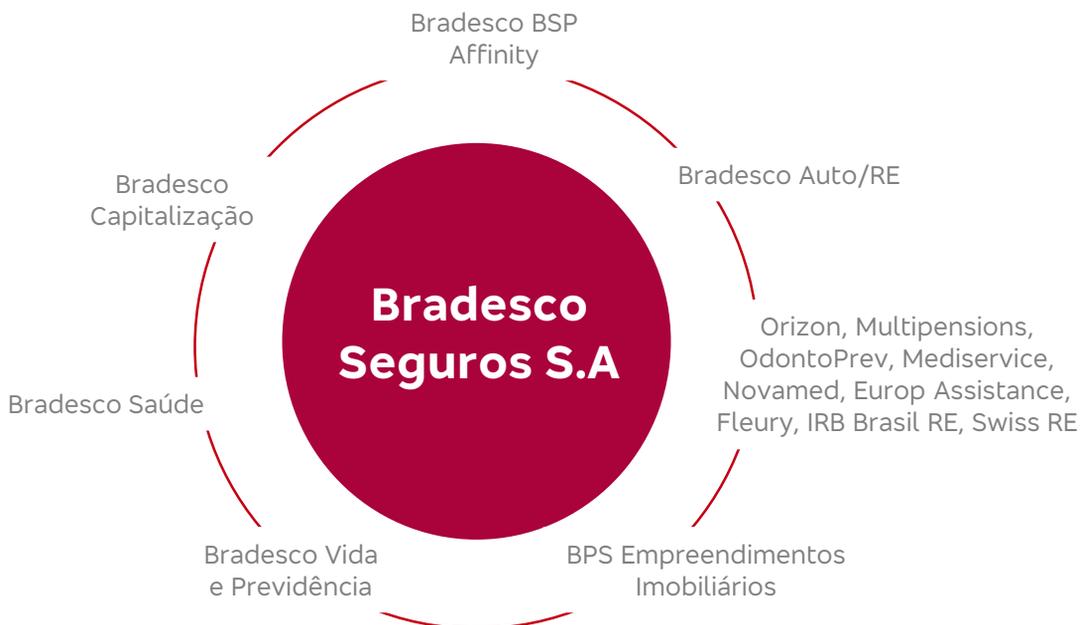
Relatório PSI



Quem somos

Líder de mercado no Brasil e na América Latina.

As seguintes empresas compõem o Grupo Bradesco Seguros:



Com atuação diversificada e mais de 29,5 milhões de segurados e clientes, contribuimos de forma consistente para os resultados da Organização Bradesco.

Possuímos soluções em vários segmentos, tais como Seguro Auto e Ramos Elementares (residencial e patrimonial para pessoas físicas e jurídicas); Seguro Saúde; Seguro Dental; Seguro de Vida; Capitalização e Planos de Previdência Privada.

Fornecemos uma plataforma de informações e serviços, abrangendo todos os produtos em todas as categorias, o que mostra que a aceleração digital vem se desenvolvendo em ritmo crescente.

Contamos ainda com serviços oferecidos pelas clínicas Meu Doutor Novamed aos segurados Bradesco Saúde e Mediservice, prestando atendimento ambulatorial, consultas médicas, exames laboratoriais e exames de imagem.

Integramos a sustentabilidade através do desenvolvimento dos seguintes pilares estratégicos:

- Negócios Sustentáveis
- Relacionamento com Clientes
- Inovação
- Mudanças Climáticas
- Diversidade e Inclusão
- Investimento Social

Consideramos os aspectos ASG (ambiental, social e governança) em nossos produtos, serviços e iniciativas, a fim de contribuir com o desenvolvimento sustentável do País.

Ao longo deste Relatório, trazemos as nossas ações e iniciativas relacionadas aos pilares estratégicos de sustentabilidade do Grupo.

Sustentabilidade nos Negócios

Integramos os aspectos ASG aos pilares estratégicos: Mudanças Climáticas, Negócios Sustentáveis, Diversidade e Inclusão, Clientes, Inovação e Investimento Social, e também seguimos as diretrizes da Política Corporativa de Sustentabilidade da Organização Bradesco.



Ambiental

Para as questões ambientais priorizamos os pilares de Inovação, Mudanças Climáticas e Negócios Sustentáveis como direcionadores das iniciativas, buscando ampliar nossa oferta de produtos e serviços de maneira sustentável, além de monitorar os impactos ambientais.

Principais iniciativas:

- Participação do Plano Diretor de Ecoeficiência da Organização Bradesco com ações voltadas ao alcance das metas de redução estabelecidas;
- Ações de Digitalização e Desmaterialização;
- Certificações ISO 14001 e 14064;
- Governança de Negócios Sustentáveis com Grupo de Trabalho composto por diretores das empresas, que analisam as tendências sustentáveis do mercado;
- Criação de indicadores de Negócios Sustentáveis, que mensuram os impactos ambientais de produtos e serviços;
- Inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa;
- Participação junto ao *The Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF) no desenvolvimento de metodologia para definição de fator de atribuição de emissões para o setor de seguros;
- Participação de projeto piloto setorial junto a UNEP-FI;
- Normas de Responsabilidade Socioambiental e Risco Socioambiental que incluem aspectos ASG e de Mudanças Climáticas.



Social

No que diz respeito ao Social, os pilares de sustentabilidade que mais se destacam em nossas ações ASG são Diversidade e Inclusão, Negócios Sustentáveis, Clientes e Investimento Social que geram valor aos nossos mais diversos *stakeholders*.

Principais iniciativas:

- Ações de destaques no tema Diversidade e Inclusão;
- Semana ENEF (Estratégia Nacional de Educação Financeira) e lançamento da página de Educação em Seguros;
- Quantificação de pessoas beneficiadas pelas iniciativas do Viva a Longevidade e pelas ações de voluntariado;
- Criação de indicadores de Negócios Sustentáveis, que mensuram impactos sociais de produtos e serviços
- Projeto Integração Empresa Escola (PIEE) para mais de 800 crianças da Fundação Bradesco, no contra turno, com intuito de promover atividades de cunho socioambiental.



Governança

Através da governança conseguimos avançar com sustentabilidade em todos os setores.

Principais iniciativas:

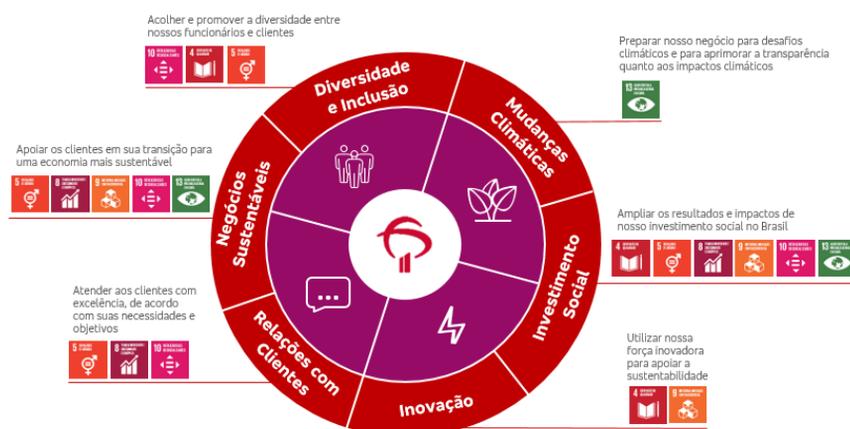
- Comissão de Sustentabilidade do Grupo, subordinada ao Comitê Executivo da Bradseg;
- Colaboramos com informações relevantes para os Índices de Sustentabilidade, tais como Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), *Carbon Disclosure Project* (CDP) que a Organização participa;
- Participação na Comissão de Produtos da Bradesco Seguros;
- Respostas a questionários recebidos de clientes e fornecedores da Bradesco Saúde, requisito para o fechamento de negócios;
- Participação ativa em associações setoriais e compromissos como: *Principles for Sustainable Insurance* (PSI), CNSeg, *Microinsurance Networking*, *The Partnership for Carbon Accounting Financials*, (PCAF) e o *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD);
- Realização de engajamentos voltados à sustentabilidade.

Nosso Compromisso

Objetivo do Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Em busca de potencializar nosso compromisso com a agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, seguimos os seis ODS priorizados pela Organização Bradesco, que são: Educação de Qualidade; Igualdade de Gênero; Trabalho e Crescimento Econômico; Indústria, Inovação e Infraestrutura; Redução das Desigualdades; e Ação contra a Mudança Global do Clima.

Somamos a eles, o objetivo traçado especificamente para a Saúde (ODS 3), que também está alinhado aos nossos negócios: assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades. A fim de gerar valor aos nossos mais diversos *stakeholders*, buscamos monitorar as nossas ações em ASG, sempre atrelando aos ODS priorizados e pilares estratégicos.



Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)

Renovamos diariamente o nosso propósito e os nossos valores, estabelecendo diversos compromissos em prol da sustentabilidade. Exemplo disso, em 2012, fomos a primeira seguradora brasileira a integrar os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), compromisso voluntário estabelecido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - Iniciativa Financeira

(UNEP-FI) que tem como objetivo de engajar a indústria global de seguros para um desenvolvimento sustentável vinculado com ao desempenho econômico.

Desde que passamos a integrar este compromisso, continuamos promovendo ações que promovam o crescimento sustentável dos negócios, alinhados com os princípios vigentes.

Princípio 1

Incluiremos em nosso processo de tomada de decisão questões ambientais, sociais e de governança que sejam relevantes para nossa atividade em seguros.

Princípio 2

Trabalharemos com nossos clientes e parceiros comerciais para aumento da conscientização sobre questões ambientais, sociais e de governança, gerenciamento de riscos e desenvolvimento de soluções.

Princípio 3

Trabalharemos com governos, órgãos reguladores e outros públicos estratégicos para promover ações amplas na sociedade sobre questões ambientais, sociais e de governança.

Princípio 4

Demonstraremos responsabilidade e transparência divulgando com regularidade, publicamente, os nossos avanços na implementação dos Princípios.

Bradesco Seguros em Números



+ de **29,5 milhões** de segurados e clientes



2,9 mil equipes comerciais em agências Bradesco



+ de **R\$ 10 milhões** de downloads no APP Bradesco Seguros



+ de **42 bilhões** de indenizações e beneficiários pagos.



31 mil Corretores ativos

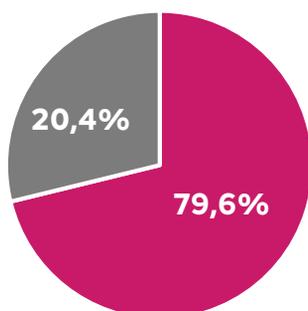


Atendimento Primário
26 unidades Meu Doutor/ Novamed em funcionamento



Participação no mercado segurador de **22,3%**

Lucro Líquido Recorrente



- Atividades Financeiras
- Atividades de Seguros

No ano de 2021, o lucro líquido recorrente da Organização foi de R\$ 26,2 bilhões e, deste total, R\$ 5,3 bilhões foi da Bradesco Seguros, o que representa 20,4%.

O desempenho do Grupo Bradesco Seguros em 2021 teve como principal destaque a expressiva evolução do faturamento, de 11% no acumulado do ano, em relação a 2020, atingindo cerca de R\$ 82 bilhões.

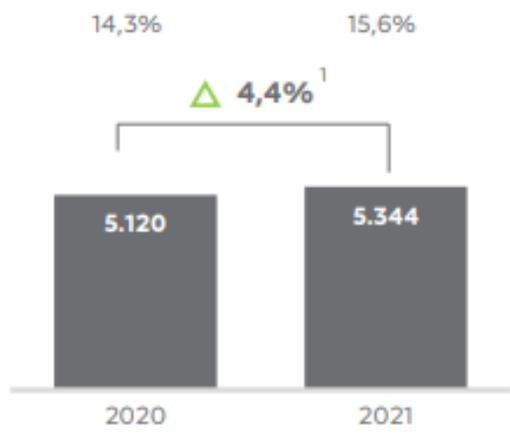
Igualmente relevante foi o retorno proporcionado à sociedade em 2021, sob a forma de indenizações e benefícios, que alcançaram R\$ 42 bilhões. Desse total, R\$ 5 bilhões foram destinados exclusivamente a eventos relacionados à Covid-19, além de indenizações relativas aos Seguros de Vida e Habitacional.

Ao longo desse período desafiador, o Grupo Segurador intensificou e aprimorou a estratégia do clientecentrismo, desenvolvendo produtos ainda mais aderentes à nova dinâmica do mercado, com soluções que simplificam e agilizam as interações dos clientes e corretores no processo de contratação.

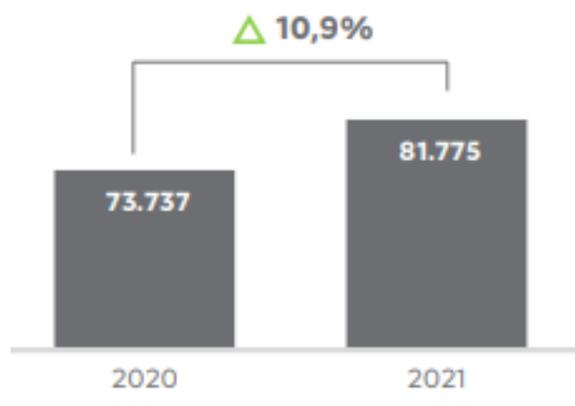
Fonte: Relatório de Análise Econômica e Financeira da Organização referente aos resultados do 4º trimestre de 2021.

Resultados em 2021

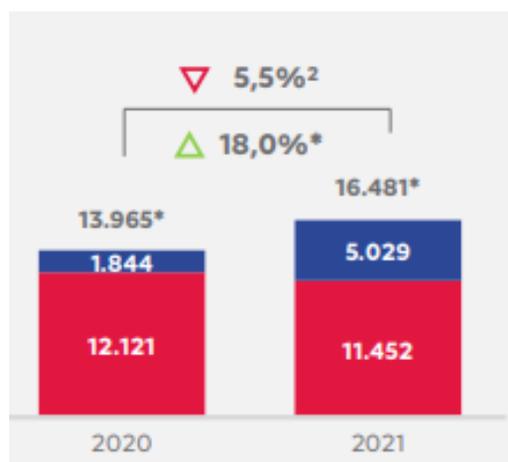
Lucro Líquido- R\$ milhões



Evoluções de Prêmios Emitidos, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização - R\$ milhões



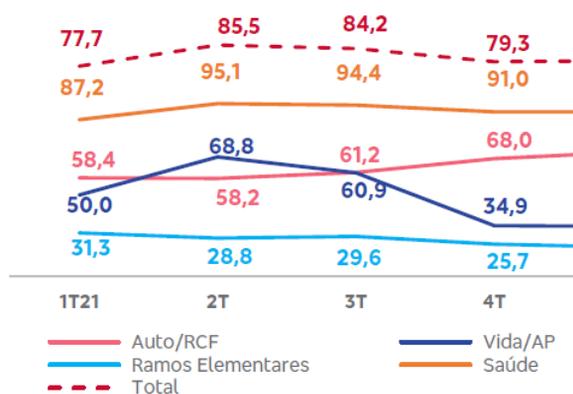
Resultado das Operações - R\$ milhões



■ Resultado² ■ Sinistros Avisados Covid-19 * Sem Efeito Covid

(2) Resultado = Resultado Operacional + Resultado Financeiro.

Índice de Sinistralidade - Trimestral

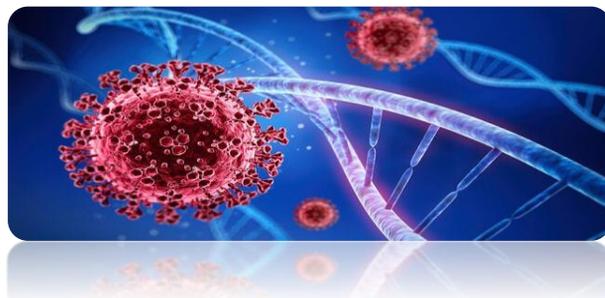


Índice de sinistralidade dividido por área de negócios ao longo dos trimestres.

Covid -19

Com a pandemia da Covid-19, o Grupo Bradesco Seguros organizou e aprimorou ações voltadas à saúde e ao bem-estar dos nossos funcionários, bem como diversas iniciativas voltadas para nossos Clientes e para a sociedade.

- A Bradesco Saúde em conjunto com outras instituições privadas, em maio de 2021, se uniram para abrir 50 leitos no Hospital Federal da Lagoa, no Rio de Janeiro. Os novos Leitos foram destinados a atender exclusivamente pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) com Covid-19. Foram 20 leitos de unidade de terapia intensiva e 30 de enfermaria. Também, foram contratados 200 profissionais de saúde entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, entre outros.
- A Bradesco Saúde e a Mediservice, Em linha com o pilar de prevenção e foco no apoio aos seus segurados, lançaram em 2021 uma cartilha sobre a Síndrome Pós-Covid-19, a qual abrange informações sobre as possíveis sequelas da doença por períodos mais prolongados.
- A Bradesco Saúde contribuiu para que 98 leitos de enfermaria fossem restaurados no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), o que permitiu um maior número de atendimentos. Além da reforma predial e o aporte financeiro permitiu a compra de 60 equipamentos hospitalares.
- Em parceria com a Rede D'Or a Bradesco Seguros e outras empresas do ramo lideraram a iniciativa para a inauguração do Hospital de Campanha do Rio de Janeiro. O hospital foi construído para atendimento exclusivo aos pacientes com coronavírus, para isso contou com 200 leitos em operação sendo 100 de UTI e 100 de Enfermaria. Além disso, o hospital foi inaugurado no dia 25/04/20, antes do prazo previsto, com equipamento para tomografia digital, radiologia convencional, aparelhos de ultrassom e ecocardiograma, além de laboratório de patologia clínica.
- Com o objetivo de ampliar a capacidade de processamento de exames para diagnóstico de Covid-19 dos profissionais da saúde, que estão na linha de frente no atendimento a população a Bradesco Seguros firmou acordo com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e o Instituto Butantan para a viabilização de 26.000 testes diagnósticos, na metodologia RT-PCR, para assim acelerar o processamento e liberação de resultados dos exames já coletados;
- A Bradesco Saúde, em parceria com Rede D'Or, subsidiou a criação de 56 leitos destinados a pacientes oncológicos e hematológicos do SUS com coronavírus no Hospital das Clínicas de São Paulo. Desses leitos, 46 são de internação e 10 de UTI. O suporte financeiro foi utilizado para contratação de pessoal especializado e médicos intensivistas;
- O Instituto Butantan para a viabilização de 26.000 testes diagnósticos, na metodologia RT-PCR, para assim acelerar o processamento e liberação de resultados dos exames já coletados;
- Com o propósito de aumentar a capacidade de processamento de testes de diagnósticos do novo coronavírus para os profissionais da linha de frente em São Paulo, o Grupo Bradesco Seguros, em parceria com a Coca-Cola do Brasil e Coca-Cola FEMSA, se uniu ao Grupo Fleury para promover a ampliação da capacidade de processamento de 26 mil testes de diagnóstico;
- o Grupo Segurador lançou duas campanhas publicitárias: "Fascinação" e "Décadas", em homenagem aos profissionais da saúde, que estão na linha de frente do combate à COVID-19 e o exemplo desses profissionais que inspiram novas gerações.



Ambiental

ODS 11, 13 e 16 (PSI 1) (GRI 201)

Gestão Ambiental e Mudanças Climáticas

Com o objetivo de garantir que nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, trabalhamos com o pilar de Mudanças Climáticas e Negócios Sustentáveis, pois compreendemos a importância de realizar a gestão dos riscos socioambientais que impactam nossos negócios.

O Grupo Bradesco Seguros vem monitorando o efeito das mudanças climáticas e entende que elas, gradativamente, irão impactar cada vez mais os seus principais negócios de forma direta e indireta.

Riscos identificados devido às mudanças climáticas

Como identificação e gerenciamento de riscos que impactam diretamente o negócio, podemos exemplificar oriundo do aumento da frequência de tempestades intensas, inundações e vendavais, que vem gerando o aumento da sinistralidade na carteira de automóveis e ramos elementares.

Com o aumento destes eventos extremos, teremos uma elevação do risco mas também teremos a oportunidade de oferecer produtos e serviços aos nossos clientes a fim de mitigar seus riscos diante dos desafios climáticos.

Além disso cabe um importante monitoramento desses riscos, que é realizado por nossa área de gestão de risco, um controle da quantidade de avisos de alagamento no Rio de Janeiro e valor de avisos (valor reservado no momento do sinistro para arcar com as despesas em caso de indenização), o que permite o Bradesco Auto/RE computar os riscos físicos potenciais decorrentes de chuvas intensas e alagamentos.

Doações e Patrocínios

No Grupo Segurador a gestão do tema de 'Doações e Patrocínios' está em conformidade com o Programa de Integridade da Organização Bradesco e todas as propostas de doações e patrocínios, sejam elas incentivadas ou não por Lei, são aprovadas no Comitê Executivo da Bradesco Seguros S.A.

Contamos com uma Norma de Doações e Patrocínios, que foi elaborada para garantir governança adequada e transparente em todas as ações de doações e patrocínios realizadas pelas empresas do GBS e BSPEI.

Contamos com as seguintes ações para combater as mudanças climáticas em nossas atividades diárias:

Paperless

Preocupada com a eficiência operacional e a redução de despesas, a área de O&P (Organização & Projetos) focou nas impressões departamentais e na redução de 85 impressoras compreendendo que o ano de 2020 seria o momento ideal para repensar o modelo de comercialização, relacionamento e utilização dos nossos serviços pelos nossos clientes/segurados.

Em 2021, o O&P mapeou junto a TI/Empresas/Áreas da empresa os principais ofensores no que tange a impressão externa e postagens.

O mercado vem, cada vez mais, exigido ações de eficiência e, neste sentido, visando incentivar as empresas, mapeamos as ações que tem o viés proposto de redução e apoiamos estas iniciativas para acelerar a implantação. Ainda identificaremos as áreas que não possuem iniciativas e/ou projetos e elaboraremos propostas de melhorias e os respectivos planos de ações com objetivo de minimizar o uso de papel e a geração de resíduos. Trabalhando junto às áreas, avaliaremos a viabilidade de implantação e alinhamento com os executivos responsáveis, visando acelerar a implantação e consequente redução.

Autovistoria online

Atualmente esse serviço é 100% digital e permite que o cliente realize a inspeção do seu veículo de onde estiver, respeitando as necessidades pontuais dos clientes, corretores ou do veículo. Após enviar as imagens para a Bradesco Auto/RE, o corretor transmite a proposta no sistema, e o cliente recebe um link em seu celular por SMS. Desde sua implantação, já foram realizadas **mais de 857.616 autovistorias**.

Operação Calamidade

Com o objetivo de amparar seus clientes em situações climáticas, a Bradesco Auto/RE possui um serviço que identifica, analisa e prioriza situações decorrentes de eventos extremos.

O serviço tem o propósito de reduzir no menor prazo possível o atendimento aos sinistros e o pagamento das indenizações por tragédias naturais aos segurados dos produtos de automóveis (coberturas para alagamento) e residenciais, empresariais, condomínio e de equipamentos (cobertura para vendavais e queda de granizo).

Entre 2020 e 2021, a Operação Calamidade realizou cinco edições as quais foram mais de **R\$20 milhões em indenizações** e **4.238 famílias e negócios atendidos**.

Ecoeficiência

(ODS 6, 7, 9, 11, 12, 13 e 15) (PSI 4) (GRI 306 e 201)

Com o intuito de vincular o desempenho ambiental ao financeiro, o Grupo Bradesco Seguros realiza a gestão estratégica de ecoeficiência em suas operações, através da otimização de processos, reciclagem, inovações tecnológicas e economia no uso de matérias e recursos naturais pretendendo a redução dos custos e o aumento da competitividade.

Seguimos o **Plano Diretor de Ecoeficiência** da Organização, onde mensalmente realizamos o monitoramento, coleta, conferência e consolidação de dados como:

- Consumo de água;
- Consumo de energia;
- Consumo de materiais (papel e plástico de cartões);
- Geração de resíduos orgânicos, recicláveis e tecnológicos, materiais coletados no serviço de reciclagem automotiva de veículos segurados;
- Emissões de gases do efeito estufa decorrentes de nossas atividades, como: consumo de combustíveis de veículos próprios e locados, quilometragem de táxi, transporte de socorro e viagens.

ISO 14064

É uma relevante norma internacional responsável por relatar tais emissões nas organizações que realizam esse monitoramento.

A certificação é importante para evidenciar o nosso comprometimento com a redução das emissões, fomentando assim a transparência para os investidores e demais interessados. O inventário é submetido, anualmente, à auditoria para certificação.

ISO 14001

A sede de Alphaville (Barueri-SP) e o *Port Corporate* (Rio de Janeiro) possuem a certificação ISO 14001 que evidencia o compromisso da Bradesco Seguros em diminuir seus impactos ambientais. Esta Norma é projetada para direcionar as organizações a terem um sistema de gestão ambiental eficiente e também guiar a empresa a praticar atitudes sustentáveis em seus processos internos.



Certificado LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*)

O certificado LEED, promove a conformidade em critérios internacionais e Sustentabilidade. Alinhada as boas práticas de sustentabilidade, a Bradesco Seguros baseou a construção das sedes na normas e requisitos LEED, onde obtivemos a certificação pelo edifício-sede do Grupo Bradesco Seguros em São Paulo, localizado no bairro de Alphaville, em Barueri, e no Rio de Janeiro, *Port Corporate*, localizado na zona portuária.

Este relatório reúne os principais destaques de iniciativas e ações referentes ao ano de 2021, mas, não podemos deixar de mencionar a assinatura ao TCFD em maio de 2022, onde as primeiras discussões para assinatura do documento se iniciaram ainda em 2021.

O TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*) é uma iniciativa que apresenta recomendações para a divulgação de riscos e oportunidades relacionados as mudanças climáticas.

Grupos de Trabalho

Iniciamos nossa participação em 2 grupos de trabalho que tratam dos desafios das mudanças climáticas: **Projeto Piloto da UNEP-FI e o PCAF**. O Projeto Piloto da UNEP-FI está previsto para iniciar em 2022 e tem como finalidade guiar a implementação dos princípios dos PSI e das recomendações do TCFD no que tange os riscos climáticos físicos e de transição, com foco em enchentes, considerando impactos financeiros para diferentes cenários.

- Passamos a participar também do **PCAF** em janeiro de 2022, onde um Grupo de Trabalho formado pelas maiores seguradoras do mundo, está desenvolvendo uma metodologia global para a mensuração e reporte de emissões da carteira de subscrição. A utilização desta metodologia trará conhecimento do perfil do risco do portfólio de Clientes e estimulará abordagens inovadoras para apoiar a transição.

Revisão de Contratos

Em 2021, as empresas do Grupo Bradesco Seguros revisaram os contratos de seguros e implementaram cláusulas com critérios ASG e Mudanças climáticas, trazendo essa questão para seu relacionamento com o cliente.

Realizamos o acultramento das áreas e empresas do Grupo e de outros *stakeholders*, passando pelas empresas e áreas do grupo Bradesco Seguros. Foram realizados engajamentos nas cinco empresas do **Grupo** (BSP Empreendimentos Imobiliários, Bradesco Auto/RE, Bradesco Capitalização, Bradesco Saúde e Bradesco Vida e Previdência), além de diversas áreas na *holding* e *stakeholders*.

Comitê Diretivo Global

Em 2021 integramos o Comitê Diretivo Global (GSC) da UNEP-FI, representando o setor de seguros da América Latina, junto a outros 10 participantes globais, com o intuito de integrar a sustentabilidade nos processos de decisão em bancos, seguradoras e investidores. A UNEP FI é estruturada a partir de três grupos, sendo um deles o GSC. Este Comitê supervisiona a orientação estratégica de toda a iniciativa e debate temas relevantes da sustentabilidade no setor.

Neutralização de Carbono

Em conjunto com a Organização Bradesco, compensamos as emissões dos Escopos 1, 2 e 3, para assim neutralizar 100% das emissões de gases de efeito estufa geradas por nossas operações, que são reportadas anualmente no Inventário de Emissões de GEE, de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol. Possuímos o selo Ouro uma vez que o inventário é verificado por auditoria de terceira parte.

Programa Brasileiro
GHG Protocol



Social

(ODS 3, 5, 8 e 16) (PSI 1) (GRI 403-6, 417 e 102-40)

Capital Humano

O Capital Humano é base da nossa estratégia corporativa, pois reconhecemos a capacidade de promover o crescimento sustentado por meio das pessoas. Proporcionamos para os nossos funcionários oportunidades de desenvolvimento profissional e pessoal, valorizando a cultura Organizacional.

Trabalhamos esse tema em três pilares: Gestão de Pessoas, Desenvolvimento da Liderança e Gestão de Talentos e Clima Organizacional, onde o compromisso de nossa área de Recursos Humanos é contribuir com a evolução técnica e comportamental dos funcionários e corretores, superar desafios constantes e apoiar com boas práticas sustentáveis.

Treinamento e Educação

A fim de propagar o nosso compromisso em apoiar o processo de desenvolvimento do capital humano e os resultados organizacionais, estamos alinhados às políticas de educação, capacitação e desenvolvimento da Organização Bradesco.

Análise de competências e desempenho

Através de metodologias específicas é realizada a análise detalhada das competências e do desempenho dos profissionais que compõem nosso quadro.

No que tange a Avaliação de Competências, é realizado um mapa de calor do comportamento do funcionário em cada uma das competências organizacionais com a finalidade de identificar seus potenciais e pontos de aperfeiçoamento que agregam para sua carreira.

Referente à Avaliação de Desempenho, responsável por fornecer uma perspectiva geral da performance nas atividades realizadas pelos funcionários, contamos com o levantamento de indicadores feito entre líderes e liderados, direcionando as metas e os objetivos acordados entre ambos.”

Parceria Universeg e UniBrad

A UniverSeg tem o objetivo de capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do seguro aos funcionários e corretores, com diversas ações em âmbito nacional, presenciais e on-line. Suas metas estão alinhadas com nosso planejamento estratégico e dão suporte para o alcance dos resultados da Organização de Vendas.

No exercício de 2021, obtivemos um registro de **467.169 participações** de funcionários e corretores em ações de capacitação e desenvolvimento presencial e online.

Devido a continuidade do isolamento social e os efeitos da pandemia da Covid-19, a equipe UniverSeg continuou a amplificar as metodologias de capacitação durante a pandemia por meio de videoaulas, *lives* e *workshops* com significativo aumento no número de participações da equipe comercial em todo Brasil.

Em 2021, foram registradas **301.987 participações** em capacitação técnica de produtos (Auto, Ramos Elementares, Vida, Previdência, Saúde, Dental e outros temas). Do mesmo modo, foi lançada a Plataforma UniverSeg, uma ferramenta de estudos para que o corretor consiga acessar de onde estiver e quando achar necessário. A plataforma conta com conteúdos técnicos, comportamentais e novas soluções com temas atuais no formato remoto/online, incluindo *lives* e *webinars*.

Trilhas de conhecimento

Trilhas Corporativas: O intuito é incitar o protagonismo dos profissionais no desenvolvimento das suas carreiras, onde cada funcionário pode escolher qual curso deseja realizar. Essa trilha sugere caminhos de aprendizagem que levam as atividades desenvolvidas e as competências que cada profissional necessita para alcançar o pleno desenvolvimento.

Trilha de Liderança: Busca aprimorar e desenvolver as competências essenciais dos líderes voltadas a qualificação de novos líderes alinhados a sustentabilidade dos negócios e resultados.

Trilhas de Aprendizagem: Constituída por programas de formação que reúnem conhecimentos e competências focada nas funções gerenciais, administrativas e operacionais personalizadas para as singularidades de cada função e segmento.

Em 2021, destacam-se as Trilhas de Recursos Humanos, Trilhas de Canais de Relacionamento, Trilhas de Marketing, Trilha de TI, PMO e OV.

Trilhas de Ágil: Desenvolvida juntamente com o Escritório de Transformação Ágil a trilha tem como objetivo expandir a todos os funcionários o tema ágil como parte da cultura de transformação digital a qual é dividida em quatro pilares: Fundamentos, Cursos Livres, Liderança e Performance e Formação por papéis.

Ações de Treinamento em 2021

De Frente com mulheres de Seguros: *Workshop* pensado especialmente para o mês das mulheres, dando destaque para as convidadas, as quais são líderes no segmento e Corretoras de Seguros. O *workshop* apresentou uma palestra que abordou o empreendedorismo feminino, suas principais dificuldade e os ganhos pessoais e profissionais. Esse evento contou com **1.002 mil participantes**.

Criando Vantagens Competitivas por meio de Inovações: Palestra do especialista em seguros Samy Hazan teve como objetivo principal conduzir o corretor de Seguros à um *mindset* empreendedor com um plano de ação e posicionamentos estratégicos para alcançar bons resultados de negócios e triunfar na economia digital - cada vez mais presente no ecossistema de seguros. Contabilizou a participação de **518 corretores**.

“Medalhistas Olímpicos Tóquio 2021”: Com a finalidade de orientar os participantes a alcançar o máximo de resultados, ter disciplina e ainda equilibrar corpo e mente em busca dos resultados na vida pessoal e profissional, convidamos para bate-papo os medalhistas olímpicos Isaquias Queiroz e Alisson de Souza e para realizar a mediação chamamos o jornalista esportivo Thiago Silva. A *live* contou com a presença de **1.145 funcionários, corretores e convidados**.

Cuidados com a Saúde Emocional: O evento promoveu reflexão e compreensão sobre como os impactos advindos da pandemia consequentemente impactaram a saúde emocional e como precisamos continuar a nos cuidar para também cuidar do outro. Também foi abordado como os cuidados com a saúde global são uma ferramenta importante para ajudar a equilibrar a saúde emocional no dia a dia, além de dicas sobre alimentação, exercícios físicos entre outros conselhos. O evento contou com uma audiência de **713 pessoas**.

Comunicação no Mundo Digital: A palestra relatou sobre como o crescimento da digitalização atrelado às recentes mudanças globais geraram uma necessidade um amplo preparo para se comunicar. Ressaltou que, o preparo ainda é maior quando se trata de negócios e a importância de ser mais efetivo para abranger diversos públicos. O evento obteve **747 participações**.

Treinando & Motivando: Em reconhecimento aos profissionais que se destacaram no ano anterior, anualmente são realizadas diversas palestras dentro do evento Treinando e Motivando da Organização de Vendas (T&M). No evento de 2021 foram **7.395 participações**.

Cliente, razão de existirmos: A *live* discorreu sobre o tema clientecentrismo, dando destaque para a importância de ouvir o cliente, da empatia e da continuidade das atividades. Ainda com a intenção de engajar as pessoas e ter um resultado mais efetivo, foi realizado uma dinâmica de interação associada a técnicas do ilusionismo. O evento contou com **5.000 participantes**.

Treinamento de Relacionamento com Clientes e Usuários

A fim de fomentar a temática, o Grupo Bradesco Seguros disponibiliza aos seus funcionários ações sobre Relacionamento com Clientes e Usuários, que visa estabelecer um relacionamento cada vez mais assertivo com o cliente, gerando maior percepção de valor e proximidade. O conhecimento das diretrizes da Política e Norma Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários da Organização Bradesco, que estabelecem conceitos, requisitos, papéis e responsabilidades a serem cumpridos, assim como as informadas na Resolução 4.539 do Banco Central do Brasil (Bacen) que regulamenta os princípios e a política de relacionamento com clientes de instituições financeiras.

Em 2021, **7.142 funcionários** concluíram o treinamento “Relacionamento com Clientes e Usuários” e **6.040 realizaram** o curso “Práticas de Conduta no Relacionamento com Cliente do Mercado Segurador”, capacitando em prol de uma melhor experiência aos Clientes.

Dia do Corretor: O influencer/humorista Thiago Dionísio criou um vídeo em homenagem aos nossos parceiros de negócios, enfatizando a profissão de Corretor e reconhecendo toda a importância, responsabilidade, as dificuldades e o dia a dia agitado desse profissional que comemora no dia 12/10 o Dia do Corretor.

O vídeo foi disponibilizado na Plataforma UniverSeg do dia 08/10 até o final de 2021 e contou com **459 acessos**.

Palestra com Mágica: O mágico e palestrante Marco Zanqueta realizou uma palestra com o tema “É lúdico mas o papo é sério”. A palestra contou com a participação ao vivo de alguns corretores para falar de temas que fazem parte do dia a dia do corretor com seu Cliente.

A palestra somou **204 participantes**.

“Ética e acolhimento comercial: novos tempos, novos abraços, diferentes clientes”

A palestra discorreu sobre clientecentrismo e como a área comercial pode fazer isso de forma ética, além de trazer exemplos da forma como os clientes de hoje desejam ser tratados, sem rótulos e sem preconceito.

A palestra contou com **221 participantes**.

Cultivando a ética e a governança corporativa

O início do Programa de *Webinar* foi marcado com um encontro online voltado ao tema “Cultivando a ética e a governança corporativa”, com a palestrante Marilza Benevides, advogada e profissional de Compliance e Ética Certificada (CCEP) pela *Society of Corporate Compliance & Ethics* (SCCE), EUA.

Marilza é coordenadora da Comissão de Ética na Governança do IBGC. Autora de diversos artigos publicados e organizadora e coautora do livro “Governança Corporativa em Foco”.

Os temas abordados no evento foram:

- Ética e moral. Abordagens e acepções;
- A ética como ciência social;
- A cegueira ética;
- As deliberações éticas e Integridade.

As chaves da Integridade: A palestrante Branca (também escritora, consultora e especialista em comportamento humano) abordou como a felicidade e a integridade andam sempre de mãos dadas. O tema foi abordado de forma leve e interativa, com o intuito de promover a reflexão de como aprender sobre fazer a vida um exercício de evolução e liberdade.

O que permitiu o entendimento de que a Integridade pode estar presente em cada passo que damos, de propósito. A *live* contou com a participação de **1.141 funcionários**.

Conexão Prev

Estratégias sobre o mercado previdenciário e oportunidades de negócios. Público: Funcionários, Corretores e angariadores canal Rede e Corporate.

• O conexão Prev ocorre toda primeira quinta-feira do mês com o objetivo de capacitar o Corretor no mercado de previdência.

• O primeiro encontro ocorreu em 2 de setembro, quando foi abordado o tema “Como ter sucesso na portabilidade em meio a tanta concorrência de mercado”. Neste encontro, os palestrantes apresentaram algumas técnicas que fazem toda diferença na argumentação sobre portabilidade. Palestrantes: José Pires, Dirlei Jordão e Rafael Barroso.

• Em 04 de outubro, o tema abordado foi “Simplificando a Previdência”. Os palestrantes falaram das possibilidades que a Previdência Privada traz e como atrair e fidelizar Clientes com as opções de nosso portfólio. Palestrantes: Marcelo Rosseti, Cristian Fran e Dirlei Jordão.

Diversidade e Inclusão

(ODS 4, 5 e 10)(PSI 1)(GRI 403-6, 417 e 102-40)

Ter ambientes diversos e inclusivos promove muitos benefícios, como: pertencimento, bem-estar e criatividade. Pensando nisso, a Bradesco Seguros possui iniciativas voltadas a diversidade e inclusão.

Grupo de Trabalho

Em 2021, foi criado o Grupo de Trabalho de D&I do Grupo Bradesco Seguros com a participação de representantes das áreas RH, Sustentabilidade, Marketing e Canais de Relacionamento.

A finalidade desse grupo de trabalho é a promoção de discussões coletivas, planejamento de ações e proposições de práticas voltadas ao tema e condizentes à realidade do Grupo Segurador.

A área de Recursos Humanos está trabalhando para ampliar as discussões, a sensibilização, a conscientização e a mobilização em prol do tema de diversidade e inclusão.

Grupo de Afinidade

Em conjunto com o Grupo de Trabalho, foram criados os Grupos de Afinidades que são formados por funcionários que se identifiquem com a temática.

Diferentemente dos pilares definidos pela Organização Bradesco, o Grupo Segurador conta com 5 Grupos de Afinidade, sendo eles: Gerações, Equidade de Gênero, Etnia, LGBTQIA+ e PCD.

O objetivo é promover a conscientização, trazer novos debates e iniciativas para que o Grupo Segurador seja cada vez mais inclusivo.

Capacitação, Recrutamento e Seleção

- A Bradesco Seguros participou da Feira Diversa, um evento que é voltado a estudantes e jovens profissionais LGBTI+ de todo o Brasil. No evento o Grupo participou do painel que abordava a inclusão da comunidade no meio organizacional.

- Em conjunto com a consultoria Think Eva, o Grupo Segurador definiu algumas ações para trabalhar Diversidade & Inclusão com a Alta Liderança, como:

- Reunião para preparação e alinhamento de discursos sobre D&I
Capacitar para diálogos públicos e para perguntas delicadas e preparar para eventos.

- Diálogos Individuais com todos os Diretores. Bate papo informal e individual sobre D&I, com roteiro padrão. Ouvir os Executivos a respeito do D&I e apresentar conceitos básicos fundamentais e solucionar possíveis dúvidas e questionamentos.

- Diálogos entre Pares com todos os superintendentes executivos, superintendentes, líderes de marketing, time de RH e time de sustentabilidade.

- Também foram realizadas novas contratações para o Programa Laboratória - Iniciativa para a capacitação e contratação de mulheres em situação de vulnerabilidade econômica e com dificuldade de inserção no mercado de TI.

Soluções de Aprendizagem em Libras

Para funcionários, estagiários e aprendizes que desejam aprender libras, o Grupo Segurador oferece as seguintes soluções de aprendizagem:

- Guia de Bolso em Libras – Manual para proporcionar um atendimento adequado aos nossos clientes surdos, através do uso da Língua Brasileira de Sinais;
- Trilha de Aprendizagem de Libras – curso com propósito de ensinar e aprimorar a fluência em libras dos participantes, para prestar o atendimento básico ao cliente surdo, promovendo a inclusão e o suporte necessário.

Palestras Você em Foco

Foram realizadas palestras propostas pelo Programa que tratam sobre o tema Diversidade e Inclusão, no ano de 2021 tivemos as seguintes palestras:

- Travessuras de Mãe;
- Autoconhecimento e Empoderamento.

Veja mais informações sobre o programa Você em Foco a seguir.



Programa Você em Foco

O programa propõe o autoconhecimento e desenvolvimento dos nossos funcionários através de ações/palestras que tratam de temas relevantes para a vida pessoal e profissional.

Devido à pandemia do Covid-19 todas as palestras passaram a ser realizadas de forma online.

Futurismo e Poesia

A primeira *live* do ano foi destacada pelo encontro dos dois programas do Grupo Segurador: Você em Foco e VC Conectado.

O evento foi ministrado pelo palestrante Tiago Mattos e o poeta Allan Dias Castro. A palestra esclareceu alguns conceitos de futurismo e transformação digital e também abordou a associação entre os dois. Foi esclarecido que a transformação digital está ligada a *mindset* bem mais do que as grandes ações. Adicionalmente ele passou dicas práticas para lidar com essa transformação. Em seguida, o poeta Allan, por meio de seus poemas, comentou sobre sonhos e as diferentes percepções de felicidade e sucesso, mencionou a importância de valorizar as pessoas acima de cargos que ocupam e do respeito dentro do mercado. A *live* contou com a participação de **161 funcionários, amigos, familiares e parceiros de negócios**.

Vida: modos de usar: A palestrante Leila Ferreira promoveu a reflexão que a felicidade é possível, apresentando valores e posturas que ajudam a reduzir o peso da rotina e a melhorar a convivência das pessoas. A *live* contou com **299 participações**.

Saúde Mental

Foi realizado um encontro com debates importantes para os funcionários do Grupo Segurador. Dessa vez, Daniel Barros, professor e médico psiquiatra tratou sobre os desafios da saúde mental no cenário atual fornecendo dicas e sugestões para garantir uma boa saúde da mente. A *live* contou com **373 participações entre funcionários, amigos, familiares e parceiros de negócios**.

Novo Programa Implementado

Em agosto 2021, implementamos o **Programa Laboratório Nutricional**, com 3 encontros por auto inscrição:

Encontro 1 - Impactos da alimentação na produtividade do trabalho

Nesta palestra, a fisiologista Bianca Vilela e sua equipe de nutricionistas trataram como a alimentação afeta diretamente a concentração, memória e performance. Além de ressaltar que ultra processados têm direta correlação com cansaço, letargia, qualidade do sono e funcionamento intestinal inadequado, os quais são grandes ofensores da produtividade.

Encontro 2 - Laboratório Nutricional Kids

A ação tem o objetivo de integrar as crianças e famílias para haver uma transformação positiva no âmbito nutricional.

Para a dinâmica, foi montada uma mesa com diferentes opções de ingredientes para demonstração das melhores escolhas na alimentação das crianças (em casa, na escola e festas).

Encontro 3 - Nutrição e Longevidade

Há algumas décadas, a ciência apostou que a nossa condição física e mental era quase que integralmente baseada na genética. Atualmente, sabemos que a longevidade está atrelada aos hábitos.

Nessa palestra, o foco foi abordar temas como metabolismo indicadores de saúde e a ação dos hormônios relacionando aos hábitos.

Saúde Ocupacional



Campanha de Vacinação contra a Gripe Influenza

A Campanha de vacinação contra influenza e H1N1 é uma ação pra a promoção da saúde e ocorre anualmente. Para todos os funcionários, a vacinação é gratuita. Para os dependentes, foi estabelecido um valor diferenciado. No ano de 2021, forma vacinados **3.112 funcionários e 2.192 dependentes** do Grupo Segurador.



Programa Juntos pela Gestação

O programa acompanha o desenvolvimento da gestação até o pós-parto imediato para assim prevenir, identificar e monitorar os riscos gestacionais, também incentiva a realização do pré-natal e dos exames de seguimento os quais são indispensáveis para o autocuidado, o cuidado com o bebê e o aleitamento materno.

Em 2021, foram atendidas **150 gestantes** do Grupo Segurador.



Programa VIVA BEM

O Viva Bem é um serviço de orientação e aconselhamento o qual oferece acesso voluntário e gratuito para os funcionários e ao grupo familiar. Esta disponível 24 horas, 7 dias por semana, e todos os serviços são realizados por profissionais especializados fornecendo orientação psicológica, jurídica, financeira, nutricional e apoio social, em situações pessoais ou profissionais. O Serviço oferece também programas de Yoga, Gestação Saudável, Paternidade consciente.

Em 2021, foram realizados **9.314 atendimentos** do Grupo Segurador, por meio do canal, também é possível solicitar suporte a superação de dependência química, com orientação para avaliação clínica.



Programa Juntos Pela Saúde

Por meio do Programa Juntos pela Saúde, incentivamos a qualidade de vida através de diversos conteúdos, ações e iniciativas que visam o bem-estar físico e emocional dos beneficiários estimulando a adoção de atitudes saudáveis e prevenção de doenças. O programa oferece as melhores opções às suas necessidades, pois acompanha a jornada do beneficiário por todas as instâncias de atenção.

O programa classifica os beneficiários diferentes grupos de atenção especial como doentes crônicos, gestantes, pacientes osteomusculares, dentre outros. No programa de crônicos, por exemplo, além da identificação, acompanhamos os beneficiários com patologias dos grupos cardiovascular, endocrinometabólico e respiratório, buscando incentivar a mudanças de hábitos e conscientização de atitudes saudáveis, para melhor controle do estado de saúde e da qualidade de vida do participante.

Como também promovemos o cuidado da saúde emocional dos nossos beneficiários através de um programa totalmente personalizado, de acordo com sua necessidade.

Engajamento com Colaboradores



Integração de Novos Funcionários

A integração para novos funcionários denominada “Programa Abrece” tem como objetivo ambientar os profissionais recém-admitidos na cultura da Bradesco Seguros contribuindo com o senso de pertencimento ao Grupo.

O Programa também conta com a iniciativa “Abrece o novo funcionário” uma campanha que envolve toda a empresa para acolhimento do recém-chegados. Após a entrega do kit de boas vindas, é realizado um encontro que aborda conhecimentos, habilidades e comportamentos essenciais para acelerar a performance individual, além de um treinamento sobre o mercado segurador e um *workshop* que reforça o empoderamento e protagonismo do funcionário.



Transformação Digital

O programa “Você Transforma” foi criado com o intuito de oferecer imersão na cultura digital, nele os participantes são os protagonistas e agentes de transformação e inovação. Para um melhor engajamento do programa, foi lançado o “ Você Conectado” que promove palestras online sobre Inovação e Colaboração, Gestão de Mudança e Painéis com Executivos. Através do “Você Transforma” **362 funcionários** já foram capacitados ligados às células ágeis.

No decorrer de 2021, a iniciativa promoveu a palestra “Futurismo e Poesia”, além de diversas outras ações, com destaque:

Inovação e Humanização: *Live* com Gustavo Caetano, CEO e fundador da Samba Tech, com reflexões sobre inovação e humanização no mundo corporativo. Nesse encontro tivemos a participação de **326 funcionários na live**.

Construção de estratégias ágeis para o crescimento exponencial: Evento com Cláudio Azevedo, Fábio Dragone e Rodrigo Herzog, no qual debateram sobre as células ágeis e como estas têm o compromisso de alinhar responsabilidade com autonomia.

A *live* contou com **249 participações**.

Open Insurance: *Live* com Luiza Mattos sócia da Bain e *Young Global Leader* pelo Fórum Econômico Mundial, apresentou o *Open Insurance* voltado ao consumidor e sua liberdade de escolha. Adicionalmente, Fábio Dragone e Bernardo Castello ressaltaram a importância da seguradora se adequar aos novos requisitos do mercado, **229 funcionários assistiram a live**.

Festival da Inovação: O Programa Vc Conectado teve participação no Festival da Inovação com ações de treinamento e bem-estar que totalizaram **1.366 participações**.

Design Conf 2021: Um painel voltado ao tema “Como o *Design* potencializa a centralidade no cliente?” que contou com a participação de Asdrubal Neto, Natasha Brunhara, Victor Melo, Ana Maragifa, Fábio Amado.

A *live* contou com **184 funcionários**.



Programa Integridade

Lançado em 2020 e com a finalidade de conscientizar sobre a responsabilidade de prevenir o risco de corrupção e suborno, o programa tem como fundamento o “Programa de Integridade da Organização Bradesco”, o qual foi criado com base na Lei Anticorrupção nº 12.846/13 e no Decreto nº 8.420/15.

Nossa atuação está pautada nos valores e princípios que constam no nosso Código de Conduta Ética, na Política e Norma Corporativa Anticorrupção e nas orientações normativas do Programa de Integridade da Organização Bradesco que têm como foco nossos Administradores, Funcionários, Estagiários, Aprendizes, Colaboradores e Parceiros de Negócios.

Ética e Chocolates

A palestra de Lúcia Helena abordou a metáfora de desejarmos a ética como desejamos um chocolate. Não é necessário que alguém nos ofereça duas vezes um chocolate ou algum outro alimento do qual gostamos muito que imediatamente aceitaremos. A partir dessa metáfora a filósofa fez um paralelo com a ética como algo que devemos desejar.

Esse evento contou com **730 participações**.

Decisões em tempos desafiadores

A palestra de Clóvis de Barros Filho tratou da importância da ética e a relação com tomadas de decisões no período de crise. Também apresentou exemplos de como superar as dificuldades do dia a dia com a preservação do comportamento ético.

O evento contou com **619 participantes**.

Engajamento com Fornecedores

O Programa Bradesco de Responsabilidade Socioambiental na Cadeia de Suprimentos - PBRSA CS da gestão de fornecedores tem o propósito de promover a transparência nos relacionamentos com os fornecedores e o comprometimento com o desempenho organizacional.

Nosso relacionamento com nossos fornecedores é pautado por normas, políticas e programas internos. Nossos fornecedores passam por um processo de homologação, o qual é de responsabilidade do Departamento de Compras e conduzido pela Gestão de Fornecedores. Esse processo avalia a conformidade das empresas do ponto de vista cadastral, comercial, econômico-financeiro e socioambiental. As questões abrangem temas como práticas trabalhistas, proibição de trabalho análogo ao escravo ou infantil, riscos ambientais e mídia negativa. Após a análise desses tópicos, o fornecedor passa a aderir nosso Código de Conduta e as demais políticas e normas.

Relacionamento com Clientes

(ODS 16) (PSI 2) (GRI 103-2, 102-40 e 418)

Em todas as nossas atividades consideramos o foco no cliente e reconhecemos nele a razão da existência da Organização.

Dessa forma, buscamos atuar de maneira responsável e transparente em todas as fases do relacionamento com os nossos clientes, e consequentemente impulsionar nossa imagem institucional de competência, credibilidade e segurança, essenciais para a permanência de nossos negócios no mercado.

Relacionamento com Clientes e Usuários | Norma Institucional

Em conjunto a Política Institucional de Relacionamento com o Clientes e Usuários da Organização Bradesco, o Grupo Segurador divulgou a Norma Institucional de Conduta com Relacionamento com o Clientes, para reforçar os princípios da conduta desejada em todas as etapas do relacionamento com cliente e também estabelecer as diretrizes e objetivos que assegurem o tratamento justo e transparente, com informações claras e precisas em aderência a Resolução CNSP nº 382 publicada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) em 04 de março de 2020.

Política de Segurança da Informação e Cibernética

Entendemos a importância de garantir a segurança da informação e da cibernética para manter a confiabilidade dos Clientes em nossos negócios e, para tal, respondemos às diretrizes da Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibernética da Organização Bradesco.

Manual do Segurado Bradesco Saúde

Disponibilizado no portal do beneficiário da Bradesco Saúde, o manual foi desenvolvido com a finalidade de ser um guia, no qual, constam informações detalhadas sobre o plano e suas coberturas. Neste Manual, os segurados também encontram às normas, direitos e obrigações inerentes ao produto contratado com a Bradesco Saúde.

Pesquisas de Satisfação

A Bradesco Seguros realiza anualmente a Pesquisa Corporativa de Satisfação com clientes através de entrevistas por telefone.

Em 2021, ouvimos clientes da Bradesco Vida e Previdência, Bradesco Capitalização, Bradesco Auto/RE e Bradesco Saúde, totalizando **5.002 usuários e gestores de produtos** nas empresas-clientes, e obtivemos uma média de satisfação de **8,3 pontos**, em uma escala de 1 a 10.

Mecanismo de Queixa

Fornecemos um canal de comunicação aberto e gratuito, dando voz ao Clientes diariamente. Desde sua criação, nossa Ouvidoria já ganhou mais de 24 prêmios.

Essa comunicação pode ser realizada por meio de contato telefônico, internet e app Bradesco Seguros.

A central de atendimento funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados, pelo telefone 0800 701 7000. Atendemos também deficientes auditivos e de fala através do telefone 0800 701 7877.

Pela internet, basta acessar a página da Bradesco Seguros na opção Fale com a Ouvidoria, também podemos ser facilmente acessados por meio do app Bradesco Seguros, que está disponível de forma gratuita nas lojas virtuais *Apple Store* e *Play Store*.

Do total de reclamações recebidas pela Bradesco Seguros **em 2021, 90%** foram solucionadas em até cinco dias úteis.

A meta de 2021 era de 90%, a qual está mantida para 2022.

Semana ENEF

(ODS 04 e 10) (PSI 2) (GRI FS16)

8ª Semana Nacional de Educação Financeira

A Semana ENEF é uma iniciativa do Fórum Brasileiro de Educação Financeira que no ano de 2021 trouxe como tema: "Planejamento, Poupança e Crédito Consciente: O PLA-POU-CRÉ e saúde financeira".

Para o ramo de Seguros o tema foi voltado a Proteção familiar – Seguro de vida e Planejamento: Previdência.

O Grupo Segurador marcou presença no evento e promoveu três ações mostrando o papel dos segurados no planejamento financeiro e desfez mitos comuns sobre o produto, com os temas descritos:



Finanças em Tempos difíceis

Patrícia Lages (jornalista, palestrante e autora de 4 *best sellers*) conduziu a *live*: "Finanças fáceis para tempos difíceis".

A palestra abordou de maneira simples sobre os hábitos do dia a dia que podem promover a saúde financeira consciente, como: anotar receitas e despesas da família. Trouxe uma reflexão se aquela compra é realmente necessária naquele momento, até a utilização do cartão de crédito de maneira sensata e a importância de uma reserva financeira.

A *live* foi divulgada para participação de funcionários, parceiros de negócios e sociedade em geral e obteve **876 participações**.



Educação Financeira Tamanho Família

A UniverSeg (em parceria com a UniBrad) disponibilizou cartilhas e infográficos, para que nossos parceiros de negócios possam compartilhar (com seus familiares e amigos) materiais relevantes para promover a educação financeira em suas vidas.

Em formato de trilha de aprendizagem os conteúdos abordam educação financeira para Crianças, Jovens e Aposentados, Finanças Femininas e para Fornecedores de produtos e/ou serviços. Registramos **206 acessos**.



De mãe para filho

Além disso, para funcionários foi elaborada e disponibilizada uma websérie bem humorada chamada Educação Financeira de Mãe para Filho, com o influencer João Pedro Chaseliov.

Dividida em 3 episódios, a série conta a narrativa de um filho vivendo conceitos dizes e práticas aprendidos por sua mãe, que realizou um curso sobre educação financeira.

A websérie teve **174 acessos**.



Página de Educação em Seguros

No mês de setembro lançamos a página de Educação em Seguros.

Durante a Semana ENEF foram disponibilizados conteúdos voltados a educação financeira como "O que é educação Financeira?", "Mude de hábitos e melhore sua vida financeira!" e "Como organizar suas finanças em 5 passos".

Ainda na semana ENEF a página de Educação em Seguros obteve 527 acessos. A página tem o objetivo de ampliar o conhecimento do consumidor sobre a importância de se ter um seguro, seja na proteção pessoal, da família ou de algum patrimônio, além de oferecer conhecimento dos produtos e fundamentos do seguro, dando ao consumidor um melhor poder de escolha na hora da contratação e também apresenta orientações didáticas sobre termos técnicos que aparecem em contratos, tornando a linguagem mais acessível para este cliente.

PIEE - Projeto Integração Empresa Escola

(ODS 1, 4 e 10) (PSI 3) (GRI 203)

Em conjunto com a Fundação Bradesco, mantemos desde 2004 o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), promovendo a inclusão de crianças de diferentes comunidades no bairro do Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro. Em linha com nossas boas práticas de responsabilidade social, em um cenário não pandêmico disponibilizamos **858 vagas** distribuídas em atividades esportivas e culturais como:

- **Futebol**
- **Basquete**
- **Natação**
- **Capoeira**
- **Vôlei**
- **Futsal**
- **Música**
- **Teatro**
- **Dança**
- **Ginástica**



Plataforma Online

Com a interrupção das atividades em 2020, devido à pandemia do coronavírus, o Grupo Bradesco Seguros decidiu desenvolver uma **plataforma online** com atividades esportivas e culturais promovidas pelos professores de Educação Física com a finalidade de possibilitar com que as crianças e responsáveis pratiquem essas atividades em suas próprias residências.

A plataforma conta com mais de **1.000 acessos e 350 aulas disponíveis**.



Distribuição de lanches

Mesmo com a suspensão das atividades presenciais, mantivemos a distribuição do kit lanche.

Respeitando o distanciamento social e separados em turmas, os responsáveis pegam o lanche do mês todo em um único dia.

Seguindo os protocolos sanitários, aferimos a temperatura e disponibilizamos álcool gel na entrada dos responsáveis no Clube.



Campanha do óleo

Realizamos a campanha de coleta de óleo vegetal utilizado em preparos alimentícios, onde todo o material coletado foi doado e trocado por produtos de limpeza para a Associação Luz dos Povos.

Desde o início da campanha (em 2018) até dezembro de 2021, foram arrecadados **689 litros de óleo**. Sabendo que 1 litro de óleo pode contaminar até 25 mil litros de água, a Campanha já evitou que **mais de 17 milhões** de litros de água fossem contaminados.

Benefícios

- Engajamento com a comunidade e melhora do convívio social
- Educação ambiental
- Incentivo a ações em prol da sustentabilidade
- Receita das instituições que recebem óleo para transformação em sabão

Investimento Social

(ODS 4, 5 e 10) (PSI 1) (GRI 403-6, 417 e 102-40)

As ações de voluntariado do Grupo Segurador promovem impactos positivos nas diferentes comunidades das localidades da Bradesco Seguros, além de estarem alinhadas à Missão, Visão e Valores. Possibilitam também o desenvolvimento de "soft skills" e demonstram na prática que a Organização busca incentivar as melhores práticas. Pensando em todos os benefícios, a Bradesco Seguros trouxe um novo formato de realizar o voluntariado, mesmo durante a pandemia.

Ação doação de alimentos

Em maio, a Bradesco Seguros realizou uma campanha de doação de alimentos no sistema *Drive-Thru* seguindo todos os protocolos recomendados pela Organização Mundial da Saúde devido ao COVID-19. Foram doados mais de **100 kg de alimentos** para diversas famílias apoiadas pelo Grupo de Voluntários do Rio de Janeiro.

Ação de doação de roupas, agasalhos e cobertores

Já em agosto no período do inverno, seguindo o mesmo sistema *Drive-Thru* foi realizado a arrecadação de roupas e agasalhos para pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Foram arrecadados mais de **1.400 roupas e cobertores** em São Paulo. Já no Rio de Janeiro, foram mais de **520 roupas e cobertores**.

Ação Voluntária de arrecadação de alimentos

No dia 11 de dezembro, o Grupo Bradesco Seguros movimentou uma campanha de arrecadação de alimentos também no formato *drive-thru* em solidariedade às pessoas em situação de vulnerabilidade social.

A ação ocorreu nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Curitiba, Salvador, Belo Horizonte, Brasília e Campinas, e mais de **23,7 toneladas** de alimentos, além de brinquedos e produtos de higiene pessoal, foram arrecadadas.

No dia 12 de dezembro, ocorreu a entrega do que foi arrecadado durante a campanha.



Longevidade

(ODS 1 e 10) (PSI 3) (GRI 102-40 e 403)

Portal Viva a Longevidade

O Portal disponibiliza vários conteúdos voltados à conscientização em temas de bem-estar, conhecimento, convivência e finanças abordando os assuntos que beneficiam toda a sociedade.

Sua missão é promover o conceito de longevidade que é muito mais amplo do que falar sobre as pessoas da terceira idade, mas envolve estar bem, aprender constantemente, ter qualidade nas relações sociais, se sentir útil e estar preparado financeiramente para os anos de vida futuros.

Em 2021, foram publicados **131 conteúdos** que abrangem esses pilares com mais de **700 mil visualizações de página**.

IX Fórum Internacional da Longevidade

Na nona edição do Fórum Internacional da Longevidade com o tema O Futuro, o evento teve o tema "O Futuro", e contou com a participação de mais de 20 especialistas nacionais e internacionais, além da parceria com Bradesco Saúde e da Bradesco Vida e Previdência. O Fórum é uma iniciativa patrocinada pela Bradesco Seguros e organizada pelo Centro Internacional de Longevidade Brasil (ILC-BR).

Nessa edição, temas como: Idadismo (preconceito etário), sociedade intergeracional, diversidade e inclusão, proteção e segurança e o desenvolvimento da cultura do cuidado foram discutidos nos encontros.

Dentro da programação, houve ainda uma sessão especial com o ILC do Brasil e o do Reino Unido, repleta de conhecimento sobre os desafios do envelhecimento.

Circuito Cultural Digital

Em meio às restrições causadas pela pandemia da Covid-19 no Brasil, a Bradesco Seguros criou um jeito seguro e acessível de continuar levando arte, cultura e entretenimento para brasileiros.

Como uma das maiores patrocinadoras e incentivadoras da cultura no país, a companhia fez com que o seu tradicional Circuito Cultural se transformasse em um Circuito Cultural Digital.

Dentre as atrações de 2021, destacaram-se transmissões digitais dos espetáculos "Loloucas", "Tudo que eu queria te dizer", "Minimanual de qualidade de vida", "Selfie", "Ninguém Dirá que é Tarde demais", "Balletto di Roma em homenagem ao centenário de Astor Piazzolla" e "Doidas e Santas". Todos os conteúdos foram exibidos no YouTube da Bradesco Seguros, os quais levaram cultura para um público de **mais de 1.000.000 pessoas**.

Saiba mais em:
bradescoseguros.com.br/sustentabilidade

Portal Viva a Longevidade



Saiba mais em:

www.vivaalongevidade.com.br

Governança

(ODS 12 e 16) (PSI 1) (SASB FN-IN-410b; FN-IN-550)
(GRI 103 e 201)

Trabalhar o tema de sustentabilidade dentro da governança é uma das formas que a Bradesco Seguros gera valor a longo prazo com todos os públicos interessados e se mantém alinhado ao interesse do atual mercado.

Comissão de Sustentabilidade

A estratégia de Sustentabilidade da Bradesco Seguros é apoiada em uma governança que conta com uma Comissão de Sustentabilidade, onde participam executivos de todas as empresas do Grupo que buscam entender riscos e oportunidades em ASG evoluindo em melhores práticas. Buscando engajar e evoluir diariamente com os pilares de sustentabilidade, cada pilar possui um diretor executivo (*Sponsors*) que é responsável por impulsionar os avanços nos indicadores e nas iniciativas propostas.

Estrutura de Gestão de Riscos

O Grupo Bradesco Seguros com o objetivo de garantir a existência de um processo formal de gerenciamento de riscos, possui diretrizes e metodologias internas para mapear, identificar, mensurar e mitigar os riscos aos quais suas atividades são submetidas e para isto tem uma estrutura própria organizada por meio de uma diretoria estatutária que aglutina todas estas atividades.

A Gestão de Risco, inserida nesse contexto visa avaliar a solvência do Grupo através da avaliação dos riscos regulatórios como o de subscrição, operacional, mercado e crédito, bem como prover o cálculo de capital mínimo requerido das supervisionadas com os critérios estabelecidos pelos normativos legais.

De acordo com às decisões emanadas pelo Comitê de Riscos vinculado ao Conselho de Administração, o Grupo Bradesco Seguros define o apetite ao risco em cada linha de negócio, sempre suportado por modelos atuariais e estatísticos que permitam a melhor tomada de decisão frente ao cenário apresenta-

do, garantindo que as provisões e reservas para fazer frente aos riscos subscritos estão adequadas.

Norma de Risco Socioambiental

A Norma de Risco Socioambiental tem como objetivo estabelecer processos de gestão de riscos socioambientais, incorporando critérios ambientais, sociais e de governança no âmbito de nossas atividades no desenvolvimento e oferta de seus produtos e serviços e na gestão dos empreendimentos imobiliários por meio de identificação, avaliação, classificação, controle e mitigação destes riscos.

Norma de Responsabilidade Socioambiental

Possuímos uma Norma de Responsabilidade Socioambiental que visa a incorporação dos critérios ambientais, sociais e de governança (ASG) no âmbito de nossas atividades, zelando pela preservação do meio ambiente e que possui como uma de suas diretrizes tratar a gestão ambiental de resíduos e as mudanças climáticas de forma transversal na estratégia, nos negócios e nas operações da Bradesco Seguros.

Comissão de Produtos

O Grupo Segurador conta com uma Comissão de produtos específica para integrar os critérios ASG no processo de aprovação de novos produtos e serviços.

Por meio desses critérios, é realizada uma classificação para os impactos sociais e ambientais positivos.

Transparência

(ODS 12 e 16) (PSI 1 e PSI 4) (GRI 305 e 102-12)

Cada vez mais, os investidores globais estão observando as práticas de sustentabilidade adotadas pelas empresas em sua tomada de decisão. Nesse contexto, alinhamos as nossas práticas relacionadas a Sustentabilidade, a fim de contribuir com a Organização para que seja elegível aos índices.

Índices de Sustentabilidade

A fim de contribuir com a Organização Bradesco para que seja elegível e permanentemente aos índices de sustentabilidade, buscamos transparecer nossas práticas através dos índices de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bolsa de Valores de São Paulo e o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) da Bolsa de Nova York, que são importantes indicadores empresariais de iniciativas em sustentabilidade.

Relatório Integrado

Em linha com a prática de transparência da Organização Bradesco, participamos ativamente do processo de reporte de nossas principais iniciativas. Envolvermos todas as empresas do Grupo (Bradesco Saúde, Bradesco Auto/RE, Bradesco Capitalização, Bradesco Vida e Previdência e demais áreas da *Holding*) no processo, disponibilizando suas principais iniciativas e destaques do ano.

Engajamento com Associações Setoriais

(PSI 3) (GRI 102-40)

O Grupo Bradesco Seguros vem acompanhando as várias discussões, por exemplo sobre Mudanças Climáticas e Desenvolvimento Econômico, dentro do **IAIS - International Association of Insurance Supervisors (Associação Internacional de Supervisores de Seguros)**, o qual é uma organização voluntária de supervisores e reguladores de seguros de mais de 200 jurisdições, contemplando 97% dos prêmios de seguro do mundo.

Participamos setorialmente sobre as discussões relativas a Mudanças Climáticas e Desenvolvimento Sustentável com objetivo de trocar experiências e reflexões sobre o setor de seguros, buscando desenvolver e manter mercados justos, seguros e estáveis para o benefício e a proteção dos segurados, além de contribuir para a estabilidade financeira global.

Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNSEG) Participamos da Comissão de Sustentabilidade e Inovação e da Comissão de Seguros Inclusivos da CNseg, que nesse ano contou com reuniões mensais via online para acompanhar as demandas do mercado segurador relativa aos aspectos ASG e o desenvolvimento de Seguros Inclusivos, além de discutirmos as consultas públicas dos órgãos reguladores a fim de buscar atender as demandas relacionadas a **Sustentabilidade e Seguros Inclusivos**.

A Bradesco Seguros é membro da plataforma global **Microinsurance Network** (Rede de Micros seguros), a qual compreende cerca de 80 membros institucionais de mais de 40 países, cujo objetivo é incentivar o desenvolvimento do mercado de seguros inclusivos voltado para pessoas de baixa renda e para pequenas e médias empresas.

Engajamento

(PSI 3) (SASB FN-IN-410b)

A Bradesco Seguros segue comprometida com a geração de valor para todos os nossos públicos de interesse. Portanto, a força de nossa governança é parte essencial dessa visão de longo prazo.

Encontro de Operações

O evento teve como objetivo trazer as conquistas e os desafios enfrentados no ano de 2021, contou com mais de 500 participantes e com a alta liderança do Grupo. A área de Sustentabilidade marcou presença relatando sobre como os problemas ambientais afetam diretamente a empresa e a economia do país. Trouxe também a percepção de como os funcionários podem minimizar os riscos ambientais, sendo em casa ou no trabalho.

Houve também algumas entrevistas na Rádio Bradesco Seguros trazendo sobre as principais atividades da área de Sustentabilidade, Voluntariado, e compromissos voluntários.

Workshop Landscape of Microinsurance Study - Brazil **(Panorama do estudo do microsseguro no Brasil)**

Em abril de 2021, participamos do Workshop *Landscape of Microinsurance Study*, o qual promoveu debates sobre mercado de seguros inclusivos, com temas sobre desenvolvimento, soluções e aprimoramento de pesquisas e estudos futuros. Na ocasião, foram apresentados os principais resultados do estudo "*Landscape of Microinsurance - 2020*", esse estudo tinha o objetivo de identificar e avaliar as tendências e a evolução dos produtos e serviços de seguros inclusivos. O estudo contou com a contribuição de 194 provedores de microsseguros de 30 países pertencentes a África, Ásia, América Latina e Caribe, e também do Grupo Bradesco Seguros.

A SUSEP participou do *Workshop* e comentou sobre o panorama atual desse segmento e sobre suas expectativas e objetivos relacionados à inclusão securitária, tão importante para os consumidores mais vulneráveis. Além disso, de acordo com a autarquia, a exclusão de diversas restrições e limitações no marco regulatório de seguros inclusivos possibilitará um ambiente competitivo, dinâmico e inovador com produtos mais flexíveis, diversificados e acessíveis.

Participação na mesa Redonda da UNEP-FI

Entre os dias 31 de agosto e 2 de setembro, foi realizada a Mesa Redonda sobre Finanças Sustentáveis da UNEP FI e o objetivo foi discutir o papel do setor bancário, de seguros e de investimentos em formular estratégias voltadas aos desafios e oportunidades de promover uma recuperação verde durante a transição para um futuro sustentável, inclusivo e com baixa emissão de carbono na América Latina e Caribe.

A área de Sustentabilidade da Bradesco Seguros foi convidada a participar do painel "Promovendo saúde financeira e inclusão para uma sociedade resiliente".

Semana da Inovação

Entre os dias 10 e 12 de novembro, ocorreu a Semana da Inovação que teve o objetivo de trocar informações, reflexões e inspiração para mudar o olhar sobre os negócios e encontrar novas maneiras de colaborar e inovar. A área de Sustentabilidade marcou presença e levou palestras e painéis sobre tecnologia, inovação, tendências e transformação digital.

***Webinar* em Comemoração à Semana do Meio Ambiente**

Em junho de 2021 a Bradesco Seguros realizou a Semana do Meio Ambiente.

Para comemorar a data, realizamos um *webinar* sobre "a importância das práticas de sustentabilidade" na Bradesco Seguros. O evento contou com a participação dos executivos do Grupo Segurador e da UNEP-FI (Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente). Na ocasião, os executivos convidados apresentaram de que forma sua respectiva área/empresa tem atuado destacando seus negócios sustentáveis, tendências do setor e como trabalhar com um viés sustentável têm contribuído para a empresa, fazendo o link com os pilares ASG (ambiental, social e de governança). O encontro aconteceu em formato de debate, onde os painéis foram moderados pela representante da UNEP-FI.

O *webinar* contou com mais de **1,2 mil visualizações**. Também foram disponibilizadas algumas pílulas sobre ações e destaques relacionados aos critérios ASG.

10ª Edição Conseguo

O Grupo Bradesco Seguros marcou presença na 10ª edição da Conseguo, o maior evento do setor de seguros do Brasil.

O encontro foi adaptado para o momento atual e ocorreu de maneira online, contando com a participação de palestrantes nacionais e internacionais, executivos do setor e representantes do governo e do judiciário, além de executivos e líderes do Grupo Bradesco Seguros.

O evento tratou sobre temas como: os aspectos ASG, sustentabilidade, tendências relacionadas ao novo consumidor, comunicação em uma sociedade em transformação, gestão de risco, LGPD, entre outros. Todas as palestras contaram com intérpretes de Libras, tornando o evento mais inclusivo.

Negócios Sustentáveis

(ODS 9, 12, e 17) (PSI 1) (GRI FS7 e FS8, 201 e 203)

A Bradesco Seguros possui um portfólio de produtos, serviços e assistências que buscam promover as melhores práticas ambientais, sociais e de governança.

A classificação é feita da seguinte forma:



Ambiental

São produtos e serviços que contribuem para a redução de impactos ambientais, tais como redução de resíduos e poluição, uso de energia de fontes renováveis e/ou que se adaptem as mudanças climáticas.



Social

Para aqueles que possuem impactos sociais, destacam-se os produtos e serviços que promovem a inclusão e educação financeira, micro e pequenas empresas, além de promover a inclusão de mulheres, jovens, PCD e pessoas com baixo poder aquisitivo.

Destaques do ano

Em 2021, a Bradesco Vida e Previdência lançou dois Planos de Previdência Privada Bradesco Princípios ESG, sendo uma das pioneiras na oferta de Produtos de Previdência que investem em empresas que possuem alto comprometimento ambiental, social e de governança, são eles:

Bradesco Princípios ESG Equities Global PGBL/VGBL

Este produto de Previdência concentra investimentos em ativos de renda variável locais e internacionais que consideram questões ASG nas decisões de investimentos em toda sua estratégia e classes de ativos.

Bradesco Princípios ESG Global Fixed Income Crédito Privado PGBL/VGBL

Concentra investimentos em ativos de renda fixa locais e internacionais que trabalhem os critérios ASG em suas decisões estratégicas e classes de ativos.

BAC Virtual

A plataforma tem como finalidade o atendimento e prestação de serviço, 100% online, para os clientes do Bradesco Seguro Auto e terceiros envolvidos em sinistros com nossos clientes, que oferece benefícios exclusivos, apoio personalizado e eficiente em diversas regiões do Brasil. Cabe destacar que o BAC faz uso das boas práticas de ASG como, por exemplo, uso de recursos em processo *paperless* e responsabilidade com os clientes.

Desde seu início, a plataforma conta com **3.630 atendimentos** computados, o que gerou um nível de satisfação (NPS) de 90%, e direcionamento de 94% para nossas oficinas referenciadas e uma **eficiência de 1,5MM**.

Reciclagem Automotiva

O Programa promove o reaproveitamento de materiais de veículos danificados em acidentes, dando destinação correta à eles e evitando que resíduos poluentes e materiais de difícil degradação sejam lançados no meio ambiente. Isso contribui para a renda de recicladores, siderúrgicas e indústrias.

Desde o surgimento da iniciativa em 2009, foram destinados à reciclagem mais de **19,2 mil toneladas** de materiais automotivos.

Microseguros, Seguros e Planos de Previdência Inclusivos

Vida Viva Bradesco	O seguro oferece coberturas e assistências personalizáveis de acordo com o momento de vida do cliente. Também pode ser utilizado em vida, pois disponibiliza benefícios exclusivos como atendimento de Telemedicina, orientação psicológica individual e familiar, e orientação nutricional.
Primeira Proteção	Produto a partir de R\$ 5,50 mensais que contempla a cobertura de morte acidental e benefícios, como assistência funeral Individual e sorteios. O produto é uma excelente opção para quem deseja complementar a proteção ou adquirir sua primeira proteção.
Microseguro Acidental Premiável	Seguro voltado para pessoa física, com idade entre 18 e 80 anos que objetivam um Seguro de acidentes pessoais. Este produto contempla a cobertura de Morte Acidental e permite a flexibilização na forma de pagamento de forma, podendo ser mensal, anual ou pagamento único - de acordo com o momento atual do Segurado.
Bilhete AP	Além de cobrir morte acidental e incapacidade permanente total ou parcial por acidente, o seguro inclui sorteios e assistência funeral individual.
Sob Medida	Plano de previdência cujo propósito é oferecer um melhor rendimento do valor investido, sendo assim, a cada faixa de saldo atingido o investimento migra para fundos de menor taxa de administração, o que acarreta em melhores rendimentos.
Prev. Jovem	Plano de previdência voltado ao incentivo de promover a educação financeira para jovens e crianças. A contribuições são a partir de R\$ 50,00 mensais.
Prev. Classic 3 em 1	A partir de R\$79,00 mensais os clientes podem optar por um plano de previdência com três benefícios em um único produto, acumulação, pecúlio e sorteio.

Sistema de Emissão Automática de Propostas (SEAP)

Através do sistema SEAP os gerentes conseguem realizar vendas/aportes e transferências internas em planos de Previdência. Além de gerar formulário em branco eliminando a necessidade de utilização de propostas pré-impressas e limitando sua utilização apenas conforme demandas específicas. Em 2021, houve uma **redução de 99,6%** da utilização de propostas impressas em relação a 2020.

Plataforma Online de Portabilidade (POP)

A Plataforma POP é uma ferramenta que permite a realização de aceite de produtos, realização de manutenções e aportes, consulta de extratos, contratos e regulamentos dos planos através de canais digitais, com o objetivo de assim evitar o uso de impressão. **A redução em postagem de documentos relacionados à Previdência foi de 52% em 2021 vs. 2020.**

Reembolso Digital Bradesco Saúde

Através do Portal Bradesco Seguros ou dos aplicativos Bradesco Saúde e Bradesco Seguros disponibilizamos o reembolso digital de procedimentos médicos e hospitalares cobertos pelo seguro contratado mas realizado fora de uma rede credenciada.

Com esse serviço, é possível obter uma prévia do valor do reembolso e fazer a solicitação de forma remota, evitando a impressão de documentos e o envio de correspondências e malotes, o que reduz o consumo de insumos (papel e tinta de impressora), energia elétrica e emissões de gases com deslocamento de veículos para entrega de documentos. Em dezembro de 2021, **95,5% dos reembolsos foram realizados por canais digitais.**

Assistência Coleta e Descarte Ecológico no Seguro Residencial

O serviço proporciona aos segurados o descarte ecologicamente correto de bens em desuso como móveis, aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos. A partir do acionamento dessa assistência, buscamos o material de descarte na residência do cliente. Após a coleta, os itens são direcionados para uma central de triagem onde seus materiais são separados e encaminhados para possível doação a entidades assistenciais, recicladoras ou diretamente para a indústria. Dessa forma, a Bradesco Seguros atua como uma facilitadora da implantação da Economia Circular no país, possibilitando que itens que seriam descartados em locais inapropriados, sejam direcionados para o descarte ambientalmente correto, reaproveitados e/ou reciclados. Durante o ano de 2021 foram coletadas **14,2 toneladas** de resíduos que deixaram de ir para aterros ou terrenos baldios.

Pagamento direto de Órtese, Prótese e Materiais Especiais (OPME)

Uma das iniciativas da Bradesco Saúde é o pagamento direto de Órtese, Prótese e Materiais Especiais (OPME) visando oferecer aos nossos Segurados materiais médicos de qualidade, reduzindo possíveis complicações oriundas da utilização de materiais de qualidade não comprovada.

O programa identifica e acompanha os beneficiários portadores de patologias crônicas (cardiovascular, endócrino-metabólica e respiratória), visando mudanças de hábitos e conscientização de atitudes saudáveis - melhorando a qualidade de vida do participante.

BVP e Jornadas Digitais

A Bradesco Vida e Previdência tem investido em plataformas de oferta e jornadas 100% digitais. Estas plataformas permitem que o corretor ofereça seguro e envie a documentação de forma digital, além do segurado solicitar alterações cadastrais, cancelamentos, resgates e receber a documentação do seguro. Os beneficiários também podem comunicar o sinistro de forma online. Além de reduzirem o uso de papel, essas jornadas também reduzem a emissão de gases poluentes, pois elimina a necessidade de os beneficiários se deslocarem até uma agência.

Reparo de Aparelhos Linha Branca e Marrom

A assistência de Reparo de Aparelhos de Linha Branca e Marrom oferece o reparo de eletrodomésticos como geladeiras, micro-ondas, aparelhos de televisão, entre outros produtos. O segurado, ao realizar o acionamento dessa assistência, recebe a visita de um técnico responsável por realizar o reparo no aparelho. Essa assistência favorece o prolongamento da vida útil dos equipamentos, que ao invés de serem descartados, são reparados e reutilizados, facilitando a adoção de uma Economia Circular. Somente em 2021, foram realizados **23.879 acionamentos e reparos** em equipamentos.

Capitalização Mais Sustentável

Em 2021 a Bradesco Capitalização lançou um produto especial com a comercialização exclusiva nos canais digitais, com valor acessível para todos os públicos, valores a partir de **R\$ 10 mensal**. A iniciativa auxiliou na economia de **872 mil folhas de papel**.

Resgate de Título sem papel, impressões ou deslocamento

Em 2021 implementamos o resgate da Capitalização pelo App Bradesco Celular. A novidade torna mais simples e rápido o processo, uma vez que o cliente não precisa mais ir até a agência fazer a solicitação. Com isso, deixou de ser necessários o preenchimento de formulários de resgate e o envio para o polo de digitação e microfilmagem dos documentos, o que contribuiu para a desmaterialização do processo. No final de 2021, **87% dos resgates** antecipados pelas pessoas físicas foram realizados app ou telefone.

Programa de gerenciamento de patologias crônicas

O programa identifica e acompanha os beneficiários portadores de patologias crônicas (cardiovascular, endócrino-metabólica e respiratória), visando mudanças de hábitos e conscientização de atitudes saudáveis melhorando a qualidade de vida do participante. Desde o início do programa, aproximadamente **140 mil beneficiários** já foram mapeados como elegíveis.

Plano Odontológico Bradesco

O plano oferece condições especiais para os familiares dos funcionários da Organização. Contém cobertura nacional e com **mais de 29 mil dentistas**.

O funcionário possui a vantagem de incluir seus familiares, pais e irmãos para terem as mesmas condições do seu plano incluindo os Planos Dente de Leite e Júnior para as crianças.

Meu Doutor Novamed

Rede de clínicas de atendimento ambulatorial que disponibiliza consultas médicas e exames.

A iniciativa destaca-se pelo investimento em estrutura física e tecnológica, equipe multidisciplinar e utilização de prontuário eletrônico integrado. A rede de clínicas tem como pilar o modelo de **Atenção Primária à Saúde** e soma atualmente **26 unidades**.

Programa Meu Doutor

Desenvolvido pela Bradesco Saúde, o programa conta com uma ampla rede de médicos capacitados para atender diversas especialidades, incluindo Clínica Médica, Cardiologia, Coluna, Pediatria, Diabetes e Traumatologia-Ortopedia.

O profissional pode conversar diretamente com os beneficiários e conhecer todo seu histórico clínico e suas queixas. O programa conta com **547 médicos** que já realizaram mais de **2,5 milhões de consultas** e pode ser acessado pela internet permitindo fácil acesso à agenda do médico e a possibilidade de solicitação de consultas de forma rápida e segura. O Meu Doutor utiliza-se também de prontuários eletrônicos o que permite a maior eficiência no atendimento e otimização das despesas médicas, além de corroborar na redução de papel impactando positivamente em nosso desenvolvimento sustentável.

Atualmente mais de **78 mil segurados** estão cadastrados no agendamento online da Bradesco Saúde.

Anjo da Guarda

Motocicletas que auxiliam em consertos de pequena complexidade, garantindo maior agilidade no atendimento, evitando o reboque e reduzindo o consumo de combustível e emissões de gases poluentes. Em 2021, foram mais de **30.385 solicitações atendidas no serviço**.

Tempo médio de chegada

40 minutos para guincho

15 minutos para anjo da guarda

Inovação & Tecnologia

(ODS 9, 12 e 17) (PSI 1) (GRI 301 e 102-40)

Polos de Inovação

Os Polos de Inovação do Grupo Segurador são formados por um grupo multidisciplinar de funcionários de cada uma das empresas ligadas e suas áreas de negócios, com a finalidade de solucionar desafios através de *open Innovation*. Esses polos tem a função de disseminar a cultura de inovação para entender as demandas do mercado segurador.

Aplicativos e Autosserviços

O aplicativo BS Cliente compila todos os aplicativos do Grupo em uma única plataforma digital, através dele, nossos clientes consultam informações sobre seus planos, produtos e serviços. O aplicativo também é compatível para deficientes visuais, auditivos e de fala, com base nas melhores práticas de acessibilidade.

Desde o lançamento é possível realizar a solicitação de todos os tipos de reembolso de forma online evitando entrega de documentação física nas sucursais, além de agilizar a recepção e análise da documentação.

Em dezembro de 2021, essas solicitações representaram **95% do total**.

No final de 2021 lançamos uma nova versão do Aplicativo Bradesco Seguros, totalmente reformulado, desde sua tecnologia até o *design* e interface das jornadas de serviços. 100% das funcionalidades foram testadas com clientes, visando obter feedbacks diretamente de quem mais utiliza e para o qual temos a finalidade de facilitar o dia a dia, que é nosso próprio cliente.

#PraTodoMundoVer

As redes sociais da Bradesco Seguros possuem as *hashtags* no **Facebook, Instagram e LinkedIn** buscando disseminar a cultura da acessibilidade nas redes sociais e tendo por princípio a áudio descrição de imagens para apreciação das pessoas com deficiência visual.

Programa de Libras

O programa Bradesco Seguros Libras permite que pessoas com deficiência auditiva naveguem pelo site institucional utilizando o ProDeaf móvel.

Este aplicativo (disponível para os sistemas Android e iOS) traduz frases de português para Libras (Língua Brasileira de Sinais).

Outras ações são: Contraste Visual, Aumento e Diminuição das fontes do site, para atendimento de pessoas com algum tipo de dificuldade visual; a Central de Atendimento ao Surdo (CAS); Ouvidoria e SAC para deficientes auditivos ou de fala.

Também são oferecidos cursos de Libras para funcionários, além de promover a tradução em Libras nas palestras internas.

Plataforma de telemedicina

Através do aplicativo Bradesco Saúde, o beneficiário poderá realizar consultas imediatas por vídeo com a equipe médica dedicada em casos agudos de baixa complexidade, como por exemplo sintomas de COVID-19.

O serviço está disponível **24 horas**, de segunda a segunda, incluindo feriados. Nas duas modalidades de atendimento é possível receber prescrição de medicamentos e obter pedidos para exames, receber atestados e encaminhamento para outros serviços de saúde, tudo em formato digital.

Plataforma *Multichannel Gennesys*

A central de Relacionamento do Grupo Bradesco Seguros passou a contar com a nova Plataforma *Multichannel Gennesys*, iniciativa inovadora que permite que a jornada do cliente seja mais célere, além de proporcionar aos nossos segurados e corretores diferentes opções de canais para nos acessar.

A nova ferramenta traz visão *omnichannel*, isto é, integra todos os pontos de contato do segurado e corretores com o Grupo Segurador.

Tendo um *call center* funcionando 24 horas por dia, sete dias por semana, os atendimentos compreendem todo o território nacional nas mais diversas plataformas. Por meio de ligações telefônicas, mensagens de WhatsApp, *chatbox* e e-mail, todas as demandas que abrangem os serviços oferecidos pelas as empresas do Grupo Bradesco Seguros são atendidas com o objetivo de sempre tornar a experiência do segurado mais agradável.



bradesco
seguros

Com Você. Sempre.



UNEP
FINANCE
INITIATIVE



PSI
Principles
for Sustainable
Insurance