



# Princípios para Sustentabilidade em Seguros



  
**bradesco**  
seguros

**UN**   
environment  
programme

finance  
initiative

 Principles for  
Sustainable Insurance

# Quem somos

Somos líderes de mercado no Brasil e na América Latina. As seguintes empresas compõem o Grupo Bradesco Seguros:



Com atuação diversificada e mais de 30,6 milhões de segurados e clientes, contribuímos de forma consistente para os resultados da Organização Bradesco ([vide resultados](#)).

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 aos pilares estratégicos da Organização, que são:

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

Considerando 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.

# Pilares Estratégicos de Sustentabilidade

O Grupo Bradesco Seguros segue todos os pilares estratégicos da Organização Bradesco.



## NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

Ampliar a oferta de produtos e serviços que promovem inclusão financeira, de seguros e social, assim como uma economia mais sustentável.



## MUDANÇAS CLIMÁTICAS

Monitorar, reduzir e compensar impactos ambientais avaliando riscos e oportunidades nas decisões dos negócios.



## RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Atender o cliente com excelência, de acordo com suas necessidades e objetivos, ajudam a promover o crescimento econômico e a reduzir desigualdades.



## INOVAÇÃO

Incentivar inovações que contribuam com a sustentabilidade dos negócios e gerem benefícios à sociedade.



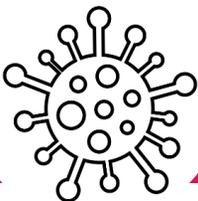
## INVESTIMENTO SOCIAL

Retribuir à sociedade e direcionar parte dos nossos resultados a iniciativa de formação cultural e educacional de crianças, jovens e adultos.



## DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Respeitar as diferenças e promover oportunidades iguais para todos: funcionários, clientes e comunidade.



# Atuação na COVID-19

## Funcionários

- Em apenas 8 dias aproximadamente 7 mil pessoas (90% do quadro de funcionários) estavam seguras em trabalho remoto.
- Para os funcionários da linha de frente, foi estabelecido rodízio de trabalho, respeitando o distanciamento entre os postos de trabalho e utilizando os equipamentos necessários de proteção.
- Parceria com o Grupo Fleury para a realização de testes sorológicos (IGM e IGG) para detectar o novo Coronavírus. Também disponibilizamos vacina contra a gripe em sistema de drive thru.
- Treinamentos corporativos a distância por meio da parceria entre UniverSeg e Unibrad para funcionários, corretores e parceiros de negócios.
- Implementamos o Treinamento de Mindfulness, que ensina técnicas para a concentração com foco no presente, proporcionando consciência plena.
- Disponibilizamos para os funcionários e parceiros de negócios uma série de 10 vídeos com o Monge Satyanatha.
- Lives especiais aos nossos parceiros de negócios de todo o Brasil com informações relevantes que orientam o corretor a inovar diante do cenário atual.
- Ciclo de palestras do Você em Foco, que proporciona o autoconhecimento e desenvolvimento dos nossos funcionários.
- Atendimento Viva Bem, disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, oferecendo Suporte Social, Apoio Emocional e Orientação Nutricional, Orientação Jurídica e Atendimentos Emergências durante o período pandêmico.

## Clientes

- Lançamento de um hotsite com informações e orientações a respeito do novo Coronavírus.
- Meu Doutor Novamed: oferta de atendimento exclusivo para casos suspeitos de covid-19.

- Serviços de atendimento à distância a todos os segurados, disponível gratuitamente 24 horas, de segunda a segunda, incluindo feriados.
- Reembolso de todos os tipos de procedimentos médicos de forma 100% digital.
- Manutenção dos valores dos prêmios de 2019 no ato de renovação das apólices de qualquer seguro individual automotivo.
- Isenção de franquia na troca de vidros para profissionais de saúde que possuem o Bradesco Seguro Auto.
- Lançamento de plataforma de telemedicina para atendimento em diversas especialidades médicas.

## Sociedade

- A Bradesco Saúde contribuiu para a expansão da reestruturação e adequação do Hospital Universitário Clementino Fraga Filho (HUCFF), da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), reativando leitos para atendimento exclusivo a pacientes com covid-19.
- Apoio na construção de hospital de campanha no Rio de Janeiro voltado para atendimento exclusivo aos pacientes do SUS com Coronavírus.
- Viabilização de 26 mil testes de diagnóstico da covid-19 em São Paulo: acordo com a Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo e o Instituto Butantã para ampliar a capacidade de processamento de exames para diagnóstico da covid-19.
- Parceria com a Rede D'Or no financiamento para a criação de 56 leitos destinados a pacientes oncológicos e hematológicos do SUS com Coronavírus no Hospital das Clínicas de São Paulo.
- Parceria para a reativação de leitos exclusivamente para pacientes com covid-19 no Hospital Universitário Clementino Fraga Filho, na Universidade Federal do Rio de Janeiro.
- O Grupo Bradesco Seguros, em parceria com a Coca-Cola do Brasil e Coca-Cola FEMSA, se uniu ao Grupo Fleury para ampliar a capacidade de processamento de 26 mil testes de diagnóstico para o novo Coronavírus para os profissionais de saúde do Estado de São Paulo.

# 2020 em Números

Participação no mercado segurador de **22,4%**

Mais de **6 milhões** de downloads no app Bradesco Seguros

Mais de **R\$ 32,7 bilhões** de indenização e benefícios pagos

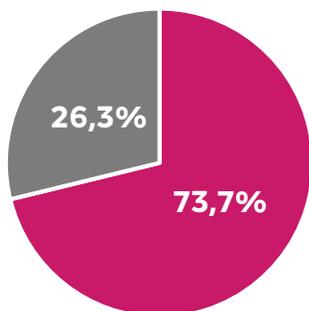
**30,6 milhões** de segurados/participantes de Previdência e clientes capitalização

Bradesco Saúde Efetivo: 13 estados + DF com mais de **74 mil** beneficiários

Mais de **1,3 milhão** de itens comercializados via Internet Banking, ATM e Mobile

Atendimento Primário **19 unidades** Meu Doutor/ Novamed em funcionamento

## Lucro Líquido Recorrente



- Atividades Financeiras
- Atividades de Seguros

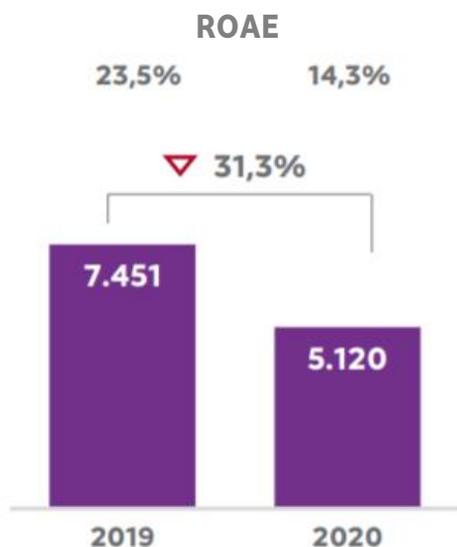
O lucro líquido da Bradesco Seguros em 2020 foi de R\$ 5.120 milhões, representando 26,3% do resultado da Organização Bradesco.

O resultado foi impactado por uma redução de 31,3% em relação a 2019. Esta redução do lucro está relacionada à queda do resultado financeiro, refletindo os indexadores econômicos, especialmente o IGP-M e pelas provisões prudenciais para cenário adverso, e o CDI, uma vez que contamos com mais de 350 milhões de ativos administrados na seguradora.

Em decorrência das dificuldades ocasionadas pela pandemia da Covid-19, o faturamento do Grupo Segurador caiu 5,1% em 2020. Na visão anual, no que diz respeito ao índice combinado, que sofreram os mesmos efeitos da pandemia, obtivemos performance bastante consistente no período, chegando a 85%.

# Resultados em 2020

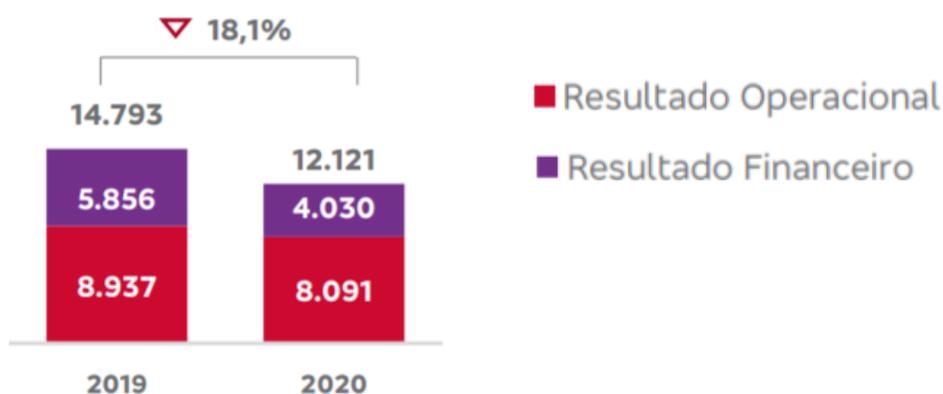
## Lucro Líquido - R\$ milhões



## Evolução dos Prêmios Emitidos, Contribuição de Previdência e Receitas de Capitalização - R\$ milhões



## Resultado das Operações - R\$ milhões



## Índice Combinado e Índice de Sinistralidade - Anual



# A Sustentabilidade no Grupo Seguros

O tema sustentabilidade pode ser traduzido, no dia a dia do Grupo Bradesco Seguros, pelo investimento permanente em tecnologia, segurança da informação, governança e modelos de gestão de riscos, desenvolvimento de produtos e serviços e canais de comunicação com o cliente, melhor uso dos recursos naturais e outros aspectos que promovem a continuidade das operações e negócios de uma empresa sustentável.

Tão importante quanto uma companhia lucrativa é uma companhia que seja reconhecida pelas boas práticas e iniciativas que manterão sua rentabilidade ao longo do tempo.

A Sustentabilidade Empresarial é um tema transversal, que permeia toda a Organização Bradesco por meio de um conjunto de boas práticas que geram valor a todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Reunimos nesta edição do Relatório as principais práticas, resultados e desafios da Empresa ao longo de 2020, relacionando os conteúdos com cada um dos princípios do PSI (Principles for Sustainable Insurance), conforme abaixo, bem como com os ODS (Objetivos do Desenvolvimento Sustentável) e com os indicadores GRI (Global Reporting Initiative).

## Os quatro princípios:



### PSI 1

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



### PSI 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.



### PSI 3

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



### PSI 4

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

# ODS – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Alinhados à Estratégia de Sustentabilidade, seguimos os seis ODS priorizados pela Organização Bradesco, além de priorizar também o ODS 3 que é relacionado à Saúde e Bem-Estar.

Com isso, potencializamos o nosso compromisso, gerando valor aos nossos stakeholders e relacionando os nossos negócios à agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU).



**GRI** *Global Reporting Initiative*

Trata-se de uma organização internacional independente que ajuda empresas, governos e outras organizações a compreender e comunicar seus impactos de sustentabilidade.

# Atuamos com as frentes dos aspectos ASG

A sigla ASG surgiu em 2004, em uma publicação do Banco Mundial em parceria com o Pacto Global da ONU, como uma proposta para integrar questões Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) nas análises de investimentos no mercado de capitais. A sigla também é utilizada em inglês, com o mesmo significado.

Integramos os aspectos ASG aos pilares estratégicos de sustentabilidade que seguimos, incorporando-os aos nossos negócios mediante a oferta de soluções, produtos e serviços amplamente diversificados e acessíveis, buscando garantir o compromisso assumido de contribuir para o desenvolvimento sustentável do país.



## AMBIENTAL

- Fazemos a gestão da ecoeficiência dentro do Grupo Bradesco Seguros;
- Acompanhamos as certificações ISO 14001 e ISO 14064, que tratam da eficiência da gestão ambiental e redução de gases de efeito estufa;
- Levantamos indicadores relacionados aos produtos e processos da seguradora;
- Contamos com as nossas normas de Responsabilidade Socioambiental e Risco Socioambiental que incluem aspectos ASG e de Mudanças climáticas.



## SOCIAL

- Mantemos o Projeto Integração Empresa Escola para crianças da Fundação Bradesco, agora também com atividades de cunho socioambiental;
- Levantamos indicadores relacionados às ações sociais do Grupo Segurador.
- Quantificamos as pessoas beneficiadas pelas iniciativas do Viva a Longevidade e pelas ações de voluntariado;
- Realizamos ações de engajamento dos funcionários sobre sustentabilidade como parte do Projeto de Integração do RH.



## GOVERNANÇA

- Contamos com nossa própria Comissão de Sustentabilidade do Grupo, subordinada ao Comitê Executivo;
- Participamos de Índices de Sustentabilidade, tais como ISE, DJSI, CDP;
- Trabalhamos com transparência e prestação de contas à sociedade sobre as ações da empresa em sustentabilidade;
- Participamos na Comissão de Produtos;
- Contamos com uma Página de Sustentabilidade do Grupo Segurador;
- Participamos de respostas a questionários recebidos de clientes e de fornecedores da Bradesco Saúde, requisito para o fechamento de negócios;
- Participamos ativamente de diversas associações setoriais para promoção da sustentabilidade, tais como PSI, CNSeg, IAIS, Microinsurance Networking.



# GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA

## Governança

Estamos comprometidos com geração de valor para todos os nossos públicos de interesse e a força de nossa governança é parte essencial dessa visão de longo prazo.

### Comissão de Sustentabilidade

Contamos com uma comissão multidisciplinar, a Comissão de Sustentabilidade do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários. Reformulada em 2020, a Comissão de Sustentabilidade está subordinada ao Comitê Executivo da Bradesco Seguros S.A e conta com a participação de diretores de diversas áreas e empresas do Grupo. Estamos, ainda, ligados à Governança da Organização Bradesco no Comitê de Sustentabilidade e Diversidade. Nosso objetivo é acompanhar e fomentar as práticas de Sustentabilidade, promovendo a evolução dos indicadores de sustentabilidade.

### Estrutura de Gestão de Riscos

Grupo Bradesco Seguros tem uma estrutura própria de gestão de riscos com o objetivo de garantir a existência do processo formal de gerenciamento de riscos e estabelecer processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar os riscos aos quais está exposto. Está inserido nesse contexto o índice de solvência que contempla os riscos regulatórios, como o de subscrição, operacional, mercado e crédito, além do cálculo de capital mínimo requerido.

## Transparência

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

## Índices de Sustentabilidade

A fim de contribuir com a Organização Bradesco para que seja elegível aos índices de sustentabilidade, buscamos transparecer nossas práticas através dos índice 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 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.

### Norma de Responsabilidade Socioambiental

Norma de Responsabilidade Socioambiental do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários, incorporando diretrizes ambientais, sociais e de governança (ASG) no âmbito de suas atividades. O lançamento da Norma reforça o nosso compromisso com a Sustentabilidade, e simboliza o nosso avanço no tema, colaborando para uma melhor pontuação das demandas que participamos.



### Página de Sustentabilidade

O novo ambiente digital reúne iniciativas voltadas aos negócios sustentáveis, à governança e transparência, à gestão ambiental e mudanças climáticas, ao relacionamento com o cliente, à inovação e tecnologia, ao capital humano e muito mais.

[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](https://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)



# CLIENTES

## Relacionamento com Clientes

Buscamos atuar de maneira responsável e transparente em todas as fases do relacionamento com os nossos clientes, impulsionando nossa imagem institucional de competência, credibilidade e segurança, essenciais para a perenidade de nossos negócios.

### Relacionamento com Clientes e Usuários | Norma Institucional

Buscando sempre um relacionamento justo e cordial com nossos clientes, para que sua jornada na companhia seja uma experiência positiva, fortalecendo os valores e princípios do Código de Ética, asseguramos o tratamento transparente, justo, equitativo, com prestação de informações claras e precisas aos clientes e usuários, em aderência ao estabelecido na Resolução nº 4.539 do Banco Central do Brasil, divulgada pelo Conselho Monetário Nacional em 24/11/2016.

### Política de Segurança da Informação e Cibernética

A importância de assegurar a segurança da informação e 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

O Manual é disponibilizado no portal do beneficiário da Bradesco Saúde, ele foi desenvolvido para manter nossos segurados ainda mais informados sobre as características de seu plano de saúde. Através dele, o segurado tem acesso às normas, direitos e obrigações inerentes ao produto contratado com a Bradesco Saúde.

## Pesquisas de Satisfação

O Grupo Bradesco Seguros realiza anualmente a Pesquisa Corporativa de Satisfação com clientes por meio de entrevistas por telefone.

Em 2020, a média de satisfação foi de **8,3**, em uma escala de 1 a 10 pontos. Foram ouvidos clientes da Bradesco Vida e Previdência; Bradesco Capitalização; Bradesco Auto/RE; e Bradesco Saúde, totalizando **4.360 usuários** e gestores de produtos nas empresas clientes.

### Mecanismo de Queixa

O acesso à Ouvidoria é gratuito e pode ser realizado 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.

Em 2020, do total de reclamações recebidas pela Bradesco Seguros, **92%** foram solucionadas em até cinco dias úteis. A meta de 2020 era de 90%, a qual está mantida para 2021.

# Semana ENEF

## 7ª Semana Nacional de Educação Financeira



### Proteção à pessoa

Uma iniciativa do Fórum Brasileiro de Educação Financeira trouxe como tema: "Resiliência financeira: como atravessar a crise?". A Bradesco Seguros participou do evento e promoveu três painéis mostrando o papel do seguro no planejamento financeiro e desfazendo mitos comuns sobre o produto, com os temas descritos:

Abordando a importância do Seguro de Vida e do Seguro Saúde como uma forma de proteger a vida e a saúde e levou os participantes a refletir sobre como essas modalidades de Seguro auxiliaram as pessoas e o país a enfrentar os danos causados pela pandemia, reforçando a importância do seguro para proteger a vida e a saúde, bens que se mostraram ainda mais valiosos neste ano. Nessa ação houve **1.325 participantes** auferidos pelo BC do Brasil.



### Formação de reserva financeira

Relacionando o impacto da pandemia no cenário econômico do País e nos fundos de previdência privada às expectativas futuras da economia. Os participantes foram levados a refletir sobre a necessidade de usar a previdência como uma ferramenta de Planejamento Sucessório e formação de poupança a longo prazo. Nessa ação houve **1.356 participantes** auferidos pelo BC do Brasil.



### Proteção ao patrimônio

Abordando a importância do seguro de Ramos Elementares como uma forma de proteger o patrimônio residencial e empresarial. Também foram apresentados os riscos mais comuns ao patrimônio e as coberturas mais relevantes dos seguros residencial e empresarial. Nessa ação houve **1.427 participantes** auferidos pelo BC do Brasil.

**O Grupo marcou presença na Semana Nacional de Educação Financeira. Trabalhou internamente com comunicados internos a fim de propagar o evento para todos os colaboradores.**

## Engajamento com Associações Setoriais



Temos acompanhando as discussões da **Associação Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS)**, que trata-se de uma organização voluntária com mais de 200 jurisdições.

Sua missão é promover uma supervisão eficaz e globalmente consistente do setor de seguros, a fim de desenvolver e manter mercados justos, seguros e estáveis para o benefício e a proteção dos segurados e contribuir para a estabilidade financeira global.



A **Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg)** é uma associação civil, com atuação em todo o território nacional, que congrega as Federações que representam as empresas integrantes dos segmentos de Seguros. Participamos da Comissão de Sustentabilidade e Inovação e da Comissão de Seguros Inclusivos da CNseg para acompanhar as demandas do Mercado Segurador relativas aos aspectos ASG e o desenvolvimento de Seguros Inclusivos.



A **MIN** é um grupo de trabalho com a principal missão a promoção da inclusão securitária para grupos vulneráveis, sujeitos a riscos diários, estimulando os aprendizados, facilitando a geração e disseminação de conhecimentos e fornecendo uma plataforma multi-stakeholder. Atualmente, possui uma comunidade de mais de 300 especialistas e 80 organizações de mais de 40 países. O mesmo trata-se de um estudo para que a MIN possa acompanhar o desenvolvimento do setor de microsseguro em mercados emergentes, buscando promover como está o setor neste mercado.

## Engajamento com Fornecedores

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

Ao cadastrarmos os nossos fornecedores seguimos as diretrizes da Política de Compras da Organização Bradesco. O cadastro é intermediado por uma ferramenta de homologação, sob gestão do Departamento de Compras, são avaliados seus aspectos socioambiental e econômico-financeiro, a fim de mitigar potenciais riscos com fornecedores. As empresas coligadas do Grupo também incorporam essa metodologia em seus processos de contratação.

Saiba mais em:  
[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](https://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)



# CAPITAL HUMANO E DIVERSIDADE

# Capital Humano

O capital humano é base da nossa estratégia corporativa através de três pilares de Gestão de Pessoas: Desenvolvimento da Liderança, Gestão de Talentos e Clima Organizacional. O compromisso de nossa área de Recursos Humanos é contribuir com práticas sustentáveis, evoluir na carreira e superar desafios constantes, proporcionando evolução técnica e comportamental ao quadro.

## Treinamento e Educação

Buscando disseminar o nosso compromisso em apoiar com o processo de desenvolvimento do capital humano e os resultados organizacionais, seguimos as políticas de educação, capacitação e desenvolvimento da Organização Bradesco.

## Análise de competências e desempenho

A Avaliação de Competências que adotamos tem a finalidade de mapear o comportamento em cada uma das competências organizacionais dos nossos funcionários. Com isso, identificamos as suas potencialidades e pontos de aprimoramento, contribuindo com o seu desenvolvimento e direcionamento de sua carreira. Já a Avaliação de Desempenho fornece uma visão geral da performance nas atividades realizadas dos funcionários, direcionando metas e objetivos acordados entre os líderes imediatos e seus respectivos liderados. Conta com a construção em conjunto, entre líderes e liderados, de indicadores de desempenho.

## Diversidade e Inclusão

A área de **Recursos Humanos da Bradesco Seguros e a área de Sustentabilidade** estão em ação conjunta para ampliar a discussão, a sensibilização, a conscientização e a mobilização em prol do tema de diversidade e inclusão.

Com o objetivo de educar e sensibilizar, os colaboradores da Bradesco Seguros tiveram acesso a diversos cursos online com essa temática, como por exemplo, "Diversidade como estratégia de liderança", "Diversidade a favor das relações", "Inclusão e Carreira da Comunidade LGBTI+ no Mercado de Trabalho" e "Percepção e Julgamento". Como Grupo Segurador, comprometemo-nos com os temas de diversidade e inclusão e estamos alinhados com o compromisso a Organização, que está inserida nos seguintes normativos: Código de Conduta Ética, Política de Direitos Humanos, Política de Gerenciamento dos Recursos Humanos, Política de Diversidade e Inclusão e Política de Treinamento e Desenvolvimento. Para reafirmar esse objetivo, a Organização é signatária de vários compromissos globais e nacionais relacionados ao tema:

- Signatária do Pacto Global.
- Signatária da Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial.
- Adesão ao movimento The Valuable 500.
- Signatária dos Princípios de Empoderamento da Mulher e do HeForShe, criados pela ONU.
- Adesão à Coalisão Empresarial pelo Fim da Violência contra Mulheres e Meninas.
- Adesão ao Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+

**Diversidade & Inclusão, um trabalho coletivo:** o Programa #VocêemFoco apresentou uma *live* sobre Diversidade, que contou com a participação de Nana Lima, cofundadora da consultoria de inovação social Think Eva. O evento, transmitido para funcionários, amigos e familiares da Bradesco Seguros, abordou conceitos fundamentais do tema com dicas importantes para se viver a diversidade na prática. No total, **448 pessoas participaram** da *live*.

## Parceria Universeg e UniBrad

O UniverSeg (Universo do Seguro) e a UniBrad (Universidade Corporativa Bradesco) atuam de forma integrada e complementar para que todos tenham acesso a uma gama completa de conteúdos voltados para o desenvolvimento profissional e pessoal.

Criado em 2004, a **UniverSeg** tem por objetivo capacitar e aprimorar o conhecimento e a cultura do seguro a 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 2020, foram realizadas ações de capacitação e desenvolvimento, presenciais e online, para funcionários e corretores, com registro de **253.407 participações**, sendo **13.760 presenciais e 239.647 online**.

Devido aos efeitos da pandemia da Covid-19 e do isolamento social, a equipe UniverSeg reinventou seu modelo de atuação e ampliou as estratégias de capacitação através de vídeo aulas, com significativo aumento no número de participações da equipe comercial em todo Brasil. Foram registradas **135.090 participações** de funcionários e corretores em capacitação técnica de produtos (Auto, Ramos Elementares, Vida, Previdência, Saúde, Dental e outros temas).

Além disso, criamos novas soluções com temas propícios ao cenário que vivemos ao longo desse ano. No formato remoto/online, incluindo lives e webinars, específicos para corretores e funcionários, buscando prepará-los aos desafios impostos pela pandemia:

**Gestão de Vendas à Distância:** palestras que abordaram assuntos com foco em estratégias de vendas online, engajamento e dicas para o momento desafiador vivenciado na pandemia, conhecido como o “novo normal”. Nessa ação, no formato online, houve a participação de mais de **19 mil funcionários** e corretores.

**Metamorfose - A reinvenção necessária:** palestras que abordaram assuntos como como funcionamos em momentos de instabilidade, a descoberta de novas formas de vender seguro e as quatro chaves da reinvenção pessoal pós-pandemia. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **2.203 mil funcionários** e corretores.

**Gestão Emocional:** palestras que abordaram assuntos como: “as pessoas reagem ao forte estresse emocional”, “os recursos que podemos usar para lidar com essas emoções”, “o que podemos fazer para melhorar nosso autocontrole e automotivação”, “como controlar a ansiedade e a fundamental importância da empatia”. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **376 funcionários e corretores**.

**Visão Empreendedora em Momentos de Crise:** palestras que abordaram assuntos como reflexões sobre a importância de ter um olhar diferente para o atual cenário, identificando as oportunidades e transformando-as em negócios. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **2.824 mil funcionários e corretores**.

**Digno de Confiança:** palestras que promoveram reflexões sobre como manter a relação de confiança com o consumidor, ampliando a performance nos negócios. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **1.218 mil funcionários e corretores**.

**Programa de Integridade para Corretores:** palestras que abordaram assuntos como a ética no relacionamento com clientes, promovendo reflexões de como aprimorar a parceria nas relações comerciais. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **2.523 mil funcionários e corretores**.

**Digno de Confiança:** palestras que promoveram reflexões sobre como manter a relação de confiança com o consumidor, ampliando a performance nos negócios. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **1.534 mil funcionários e corretores**.

**Jornada Consultiva:** palestra que desenvolveu o conhecimento das práticas de conduta recomendadas durante uma venda consultiva, buscando sempre um tratamento ético e adequado aos clientes e em conformidade com as Resoluções vigentes de forma a reproduzir aspectos aplicáveis em seu dia a dia. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **5.148 participantes**

**Mindset Digital em Vendas:** palestra que abordou assuntos como os três pilares de sucesso do vendedor na era digital, como ter uma atuação mais relacional com clientes, como pensar e agir nas interações à distância e como ser mais empoderado neste contexto digital. Nessa ação, no formato online, houve a participação de **1.176 mil funcionários e corretores.**

## Trilhas de conhecimento

**Trilhas Corporativas:** Estimula o protagonismo dos profissionais no desenvolvimento das suas carreiras, hoje, cada funcionário tem autonomia para escolher os cursos que contemplam aspectos técnicos e comportamentais, no portal corporativo.

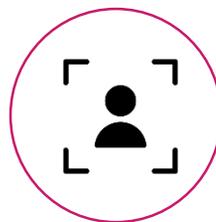
**Trilha de Liderança:** Visa desenvolver e aprimorar as competências essenciais dos líderes, com foco na sucessão, sustentabilidade dos negócios e resultados.

**Trilhas de Aprendizagem:** Compostas por programas de formação que reúnem conhecimentos e competências associados às funções gerenciais, administrativas e operacionais, customizadas para as peculiaridades de cada função e segmento.

## Treinamento de Relacionamento com Clientes e Usuários

O Grupo Bradesco Seguros disponibiliza a seus funcionários e colaboradores 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

No ano de 2020, **4.967 funcionários** da Bradesco Seguros concluíram o treinamento “Relacionamento com Clientes e Usuários”, que visa aprimorar a capacitação em prol da melhora da experiência e satisfação dos clientes da Bradesco Seguros.



## Programa Você em Foco

Proporciona o autoconhecimento e desenvolvimento dos nossos funcionários com ações/palestras que tratam de temas relevantes para a vida pessoal e profissional, sensibilizando para o cuidado com a saúde plena e para a humanização das relações. Ao longo do ano de 2020 realizamos algumas palestras abrangendo temas específicos. Disponibilizamos todas as palestras via transmissão online para seus funcionários, familiares e amigos.

## Mulheres, conhecimentos que transformam

Em homenagem ao Dia Internacional da Mulher a Palestrante Natália Leite mostrou-nos a importância da força feminina na sociedade e desconstruiu pensamentos e hábitos que ainda estão presentes em nossa cultura sobre o papel da mulher na sociedade e inspirou as mulheres presentes a serem protagonistas de suas escolhas. O bate papo aconteceu presencialmente em Alphaville para **212 funcionários**, 202 assistiram por transmissão ao vivo e **535 acessos** de familiares a amigos, totalizando **949 participações.**

## Vídeos Saúde Mental – Monge Satyanatha

Devido a Pandemia, o Programa Você em Foco disponibilizou para os funcionários, parceiros de negócios, amigos e familiares uma Série de 10 vídeos do Monge Satyanatha pode ajudar você a lidar com sentimentos e emoções no momento de distanciamento social .

## Tão Mãe tão Filho

A palestra abordou os diferentes caminhos para lidar com essa nova realidade tão dinâmica e digital, que pode significar uma distância enorme entre a mãe que somos e a mãe que tivemos. A palestrante Branca Barão trouxe diferentes visões sobre a convivência e os dilemas de forma descontraída. Devido a pandemia, a palestra foi transmitida ao vivo para todos os funcionários, familiares e amigos, totalizando **1.052 acessos**.

## Gestão Emocional

A Profa. Dra. Carla Tieppo abordou diversas situações e deu dicas para lidarmos com nossas emoções. Explicou sobre os principais sintomas de ansiedade, depressão, estresse crônico e burnout, e como o autoconhecimento e a percepção das emoções são fundamentais para a prevenção dessas doenças e para a manutenção da nossa saúde mental. A *live* contou com a participação de funcionários, amigos e familiares, totalizando **883 acessos**.

## Gestão da Mudança

O palestrante Andrea Lório destacou que a transformação está dentro de nós e no nosso mindset, e a que a tecnologia é apenas um meio. Apresentou 4 pilares principais para a gestão de mudanças e a importância em desafiar nossas crenças e desapegar de alguns conceitos pré-estabelecidos. Tivemos **1.693 participações** online nesta ação.

## Corresponsabilidade do Homem nas relações familiares

Os palestrantes Guilherme Valadares e Felipe Ramos, do Instituto Papo de Homem, promoveram uma reflexão sobre o papel dos homens na luta por mais diversidade e equidade nas dinâmicas familiares, com dados da última pesquisa sobre saúde emocional do Instituto PdH (PapodeHomem). A *live* também contou com a participação de um executivo do Grupo Segurador que compartilhou suas experiências e aprendizados nesse papel participativo na criação de suas filhas.

A *live* contou com a participação de funcionários, amigos, familiares e parceiros de negócios, totalizando 347 participações e **mais de 2.000 visualizações** no Youtube.

## Ágil não é Rapidinho

O palestrante Rodrigo Giaffredo, durante a 6ª Semana de Inovação da Bradesco Seguros, desmistificou o tema Ágil, conscientizando indivíduos em qualquer estágio de maturidade em relação a este assunto. Adotou uma linguagem leve, didática para uma audiência de 350 funcionários.

## Dias melhores

O cantor e palestrante Rogério Flausino trouxe uma mensagem positiva para relatar os desafios do mundo contemporâneo. Também, promoveu reflexões sobre o trabalho em equipe, o interesse pelo novo, além de compartilhar dicas de como vencer as adversidades. A *live* contou com a participação de funcionários, amigos e familiares, totalizando **386 participações**.

## Novos Programas Implementados

**Treinamento de Mindfulness**, ministrado de forma virtual pela consultoria Lotus Godiva, que ensina técnicas para a concentração com foco no presente, proporcionando consciência plena. O programa tem oito semanas, com sessões que possuem duas horas de duração e contou com a participação de aproximadamente **90 funcionários**, divididos em três turmas, aplicada durante o período de trabalho uma vez por semana.

Lançamos o **Programa de Meditação** e atenção plena com Monge Satyanatha para iniciantes. O Programa teve 4 encontros semanais de 30 minutos, com o objetivo de trabalhar exercícios de respiração e práticas meditativas. O Programa contou com a participação de **31 funcionários**.

Demos continuidade ao **Programa Ética e Literatura** para líderes, no formato remoto em parceria com ISE Business School, que atua no propósito de ampliar e aprimorar o processo de tomada de decisão, com finalidade de contribuir diretamente para o resultado da Organização. O programa contou com a participação de **31 líderes**.

Implementamos o **Cine Gestão** para liderança para discussão sobre a competência Empatia. A iniciativa teve o objetivo de proporcionar um ambiente de discussão por meio da análise de filmes, além de desenvolver uma jornada de aprendizado unindo a comunicação visual, auditiva e a memória. O programa foi realizado em parceria com a FIA - Fundação Instituto de Administração e contou com a participação de **31 líderes**.

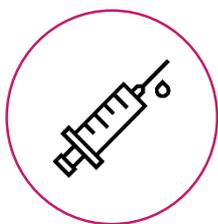
## Saúde, Segurança e bem-estar Ocupacional

Zelar pela saúde, segurança e bem-estar do nosso capital humano é estratégico para nosso negócio. Neste sentido, promovemos as seguintes ações:



### Programa Juntos pela Gestação

Acompanhar o desenvolvimento da gestação até o pós-parto imediato para prevenir, identificar e monitorar riscos gestacionais, incentivando a realização do pré-natal e exames de seguimento, fundamentais para o autocuidado, o cuidado com o bebê e o aleitamento materno. Em 2020, foram atendidas **235 gestantes** do Grupo Segurador.



### Campanha de Vacinação contra a Gripe Influenza

A Campanha de vacinação contra influenza e H1N1 para todos os funcionários sem custo e para dependentes com valor diferenciado, também é uma ação para promoção de saúde, ocorrida anualmente. Em 2020 foram vacinados **3.074 funcionários** e **1.796 dependentes** do Grupo Segurador.



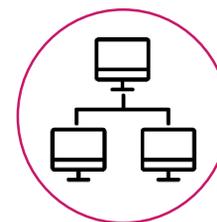
### Gympass

Com o objetivo de disseminar a saúde e a qualidade de vida em nossos funcionários implantamos o Programa Gympass, possibilitando o crescimento da prática de atividades físicas nas diversas academias cadastradas. No total, **6.809 funcionários** são beneficiados, dos quais cerca de 36% já aderiram ao programa até novembro/2020. Com descontos nas mensalidades, entre 25% a 75%, em relação aos valores cobrados pelas academias. Esse benefício também é estendido aos dependentes legais dos funcionários.



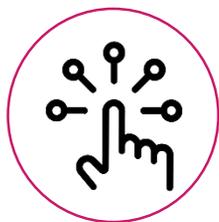
### LIG VIVA BEM

Serviço de orientação e aconselhamento, de acesso voluntário e gratuito, para os nossos funcionários e ao grupo familiar, disponível 24 horas, 7 dias por semana, realizado por profissionais especializados, fornecendo orientação psicológica, jurídica, financeira, nutricional e apoio social, em situações pessoais ou profissionais. Em 2020, foram realizados **2.896 atendimentos**, do Grupo Segurador. Também por meio do canal é possível solicitar suporte a superação de dependência química, com orientação para avaliação clínica.



### Integração de Novos Funcionários

O Programa tem como objetivo ambientar os profissionais recém-admitidos na cultura da Bradesco Seguros, contribuindo com o senso de pertencimento ao grupo. O encontro aborda conhecimentos, habilidades e comportamentos essenciais buscando acelerar a performance individual e contribuição com os resultados da empresa.



## Transformação Digital

O programa “Você Transforma” foi criado com o objetivo de oferecer imersão na cultura digital, colocando os participantes como protagonistas e agentes de transformação e inovação. Complementando esse movimento, em 2020 foi lançado o “Você Conectado”, que por meio de palestras online, sobre Inovação & Colaboração, Gestão da Mudança, Painel com Executivos – A Transformação Digital no Grupo Segurador e “Ágil não é rapidinho” sensibilizaram **4.624 pessoas**, entre funcionários, amigos/ familiares e parceiros de negócios.

Com a junção dos dois programas, Você em Foco & Você Conectado, com o objetivo de discutir os impactos da transformação digital nas relações humanas, totalizando **922 participações**.

Ainda compondo o “Você Transforma”, foram capacitados **284 funcionários** ligados às células ágeis em uma trilha de aprendizagem específica sobre o tema ágil.



## Café com Desing

Consiste em encontros periódicos – workshops, palestras e mesas redondas – com o objetivo de integrar os principais stakeholders internos do Grupo Bradesco Seguros. Através destes encontros os envolvidos trocam conhecimentos e experiências sobre os temas digitais permitindo aos nossos colaboradores uma visão otimizada da experiência do usuário e melhoria da eficiência de processos, diminuindo, conseqüentemente o consumo de recursos.

Saiba mais em:  
[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](https://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)

## Programa Integridade

No ano de 2020, lançamos o “Programa de Integridade Bradesco Seguros”, que tem como fundamento o “Programa de Integridade da Organização Bradesco”.

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 Integridade (Abertura do programa para a Alta liderança)

O objetivo dessa webinar foi possibilitar aos participantes a análise da importância do comportamento ético e da integridade em todas as relações, inclusive pessoais com o comparativo de possíveis ganhos e reveses do comportamento ético e não ético.

## Semana da Integridade e Webinars para Parceiros de negócios

- O objetivo da Semana de Integridade Bradesco Seguros, foi desenvolvido pelo banco, para relacionar as recomendações das regulamentações da Organização com situações do dia a dia.
- Nas webinars para Parceiros de Negócios, o foco foi relacionar as orientações de conduta do Código de Ética do Corretor com as orientações sobre relacionamento com o cliente da Organização, de forma a conter condutas inapropriadas às suas atividades profissionais, através de temáticas como “Ética no Relacionamento com o Cliente” e “Relacionamentos e Parcerias”
- Na Semana de Integridade Bradesco Seguros para funcionários, o objetivo foi assentir as orientações já propostas no Programa Integridade da Organização Bradesco, de forma que os participantes pudessem comparar suas tratativas como as orientadas pelo programa, através de temáticas como “Ética no cenário atual”.



# **GESTÃO AMBIENTAL E MUDANÇAS CLIMÁTICAS**

## Gestão Ambiental e Mudanças Climáticas

O Grupo Bradesco Seguros entende que cada vez mais os riscos relativos às mudanças climáticas acarretarão em implicações diretas e indiretas nos seus negócios, principalmente devido ao potencial de aumento da sinistralidade, e por consequência, redução de receita do grupo devido ao aumento de gastos relacionados ao pagamento de indenizações.

Desse modo, compreendemos a importância de fazer a gestão ambiental dos nossos impactos ambientais reais e potenciais oriundos de nossas atividades e também a gestão do risco socioambiental decorrente das relações de negócios com os nossos clientes para a continuidade dos nossos negócios.

### Norma de Responsabilidade Socioambiental

A Norma de Responsabilidade Socioambiental do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários, incorpora diretrizes ambientais, sociais e de governança (ASG) no âmbito de suas atividades. Seu lançamento reforça o nosso compromisso e simboliza o nosso avanço no tema, colaborando para uma melhor pontuação das demandas que participamos.

### Norma de Risco Socioambiental

A Norma de Risco Socioambiental do Grupo Bradesco Seguros e BSP Empreendimentos Imobiliários tem por objetivo definir os princípios, diretrizes, responsabilidades, bem como mecanismos de controle.

Buscando garantir que os nossos negócios estejam preparados para os desafios climáticos, estamos participando de duas iniciativas para atendimento ao Planejamento Estratégico de Mudanças Climáticas, aprovadas em Comissão, que possuem planos de ação que se desdobrarão para anos seguintes e continuarão sendo monitoradas em nossa Comissão de Sustentabilidade.

São elas:

- **Integrar variáveis climáticas à metodologia de análise de riscos e oportunidades do Grupo Segurador;**
- **Desenvolver estratégias de engajamento junto clientes com uma visão colaborativa para auxiliá-los na adaptação aos riscos climáticos, fomentando oportunidades relacionadas ao clima.**

Para atendimento às iniciativas, algumas ações já estão em andamento, tais como: o aculturamento em sustentabilidade junto às áreas e empresas; a inserção de cláusulas com critérios ASG e de Mudanças Climáticas nos contratos de clientes das empresas; a Inclusão na Norma de Investimento a Análise de Risco e Oportunidades referentes aos critérios ASG e Mudanças Climáticas; entre outras atividades previstas para ocorrerem futuramente.

**Veja na página a seguir algumas ações de combate as Mudanças Climáticas.**

## Riscos identificados devido às mudanças climáticas

A estrutura de gestão de riscos da Bradesco Seguros Auto/RE identifica e gerencia os riscos físicos devido às mudanças climáticas oriundos do aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos (tempestades intensas, inundações, vendavais), uma vez que cada um deles impacta diretamente no aumento da sinistralidade na carteira de automóveis e ramos elementares em decorrência. Um exemplo são os alagamentos e vendavais, que podem causar redução do lucro, se não houver correta mensuração da quantidade de sinistros.

## Risco Socioambiental

Asseguramos que os nossos riscos sejam identificados, analisados, mensurados e tratados, atendendo normas, critérios, controles e procedimentos de gerenciamento de risco. Anualmente realizamos o cálculo da margem de solvência necessária para cobrir perdas decorrentes dos riscos catastróficos de nossas empresas, incluindo catástrofes causadas pelo homem e naturais.

## Doações e Patrocínios

No Grupo a gestão do tema de 'Doações e Patrocínios' está em conformidade com o Programa de Integridade 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.

## Redução do envio da Lista Física de Prestadores de Rede Referenciada

A Bradesco Saúde Seguradora e a Operadora não geram mais, nas implantações, as listas físicas para consulta à rede referenciada. A orientação é que os beneficiários busquem as informações em nossos canais digitais e/ou via central de atendimento. Apenas geramos lista para demandas pontuais, tendo em vista a obrigatoriedade regulatória.

## Fatura digital SPG

Especificamente para os públicos do SPG e do individual, a Bradesco Saúde oferece a opção e tem fomentado a substituição da emissão da fatura/boleto físico pela opção da fatura digital que consiste no envio de e-mail contendo orientações e o link para download no referido mês

## Uber e 99 Táxi Corporativos

Conservamos a parceria com o Uber Corporativo e 99 Táxi, a fim de propiciar a redução de custos nos deslocamentos de funcionários a serviço do Grupo Seguros, além de potencial redução de poluentes devido ao uso compartilhado de veículos. Em 2020, **4.953 funcionários** do Grupo Bradesco Seguros estavam cadastrados nesses aplicativos.

## Transfer

Para reduzir o custo de seus colaboradores em viagens trabalhos externos, com locomoção entre o aeroporto de Congonhas e Alphaville e vice-versa, o Grupo disponibiliza transfer. De acordo com a demanda, são solicitados carros, com limite de 3 pessoas, e vans, de até 12 pessoas, em horários específicos para atender o fluxo. No ano de 2020, **32 viagens por transfer de 65 funcionários** do Grupo Segurador foram realizadas. Após o início da pandemia não tivemos nenhum movimento de Transfer.

## Paperless

Em razão da pandemia, a área de Organização e Projetos revisou os processos de trabalhos das empresas do Grupo que utilizam uma grande quantidade de papel para imprimir documentos. Desta vez a área do O&P foi além, onde projeto Paperless mapeou a redução das impressões de todas as empresas do Grupo Bradesco Seguros e obteve números expressivos. Com isso, foram desativadas 39 das 265 impressoras dos três prédios corporativos (Alphabuilding, Port Corporate e Vila Hauer). E, em uma segunda fase, está prevista a desativação mais 40 impressoras. **A retirada das 79 impressoras representará uma redução de 20% no custo anual em relação ao fornecimento e à manutenção de impressoras.**

## Operação Calamidade

Plano de ação que identifica, analisa e prioriza situações decorrentes de intempéries climáticas, visando reduzir, para o 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).

Em 2020, a Operação Calamidade foi acionada 3 vezes para atendimento a cidades das regiões sul e sudeste do país, que foram atingidas por fortes temporais. Ao todo, foram pagos cerca **de R\$ 16.709.000 a 2.660 segurados**, em tempo médio inferior a cinco dias para recebimento das indenizações. O prazo é menos da metade de uma operação convencional, e foi uma das melhores marcas do histórico da própria operação.

## Autovistoria online

O serviço permite ao cliente realizar a inspeção do seu veículo de onde estiver, enviando as imagens para a Bradesco Auto/RE. Atualmente o modelo de vistoria prévia de automóvel é **100% digital**, respeitando as necessidades pontuais dos corretores, clientes ou do veículo. Após o corretor realizar a transmissão da proposta no sistema da Auto/RE, o cliente recebe um link em seu celular, por SMS. Basta ele acessar e enviar as fotos do veículo, seguindo as orientações da seguradora. A autovistoria online está disponível a clientes do produto auto individual, incluindo veículos de passeio, de carga e motos e pode ser utilizada em situações de contratação, endossos e renovação do seguro.

Saiba mais em:  
[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](http://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)

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

## Ecoeficiência

O tema ecoeficiência tem cada vez mais importância no ambiente corporativo. Coletamos de nossas empresas os dados relativos à emissão direta e indireta de gases de efeito estufa (GEE), que compõe o inventário de emissão da Organização Bradesco, provenientes de veículos próprios ou locados, reembolso de quilometragem, táxi, transporte de socorro, resíduos orgânicos ou recicláveis e consumo de energia.

### ISO 14064

É uma relevante norma internacional responsável por relatar tais emissões nas organizações que realizam esse monitoramento, 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 pela certificação ISO 14064.

### ISO 14001

Comtemplamos na sede de Alphaville (Barueri-SP) e no Port Corporate (Rio de Janeiro) a Norma internacional ISO 14001 que é projetada para que as organizações tenham um sistema de gestão ambiental eficiente, além de direcionar a empresa a praticar atitudes sustentáveis em seus processos internos e, mantendo-se bem-sucedida comercialmente.



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

Sempre alinhada às boas práticas de sustentabilidade, baseamos a construção das nossas sedes nas normas e requisitos LEED, que prevê conformidade aos critérios internacionais de sustentabilidade. 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.



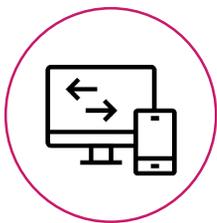
# INVESTIMENTO SOCIAL

# Investimento Social Privado

## PIEE - Projeto Integração Empresa Escola

Em conjunto com a Fundação Bradesco mantemos, desde 2004, o Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), promovendo a inclusão de crianças de diferentes comunidades através da prática de atividades esportivas e culturais.

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



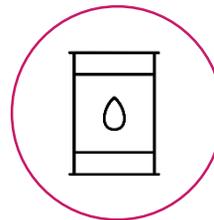
## Plataforma Online

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 que crianças e responsáveis pratiquem essas atividades de suas próprias residências. A plataforma já conta com mais de **868 acessos e 203 aulas disponíveis**.



## Distribuição de lanches

Devido ao momento de pandemia, onde os alunos não estão realizando as atividades de forma presencial passamos a distribuir o **kit lanche** para os alunos por dia de atividade, ou seja, cada aluno poderá buscar o lanche no Clube de 2 a 4 vezes na semana, dependendo das atividades que pratica.



## Campanha do óleo

Realizamos, pela segunda vez, 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. A edição de 2020 da campanha iniciou em março e terminou em dezembro e, devido a pandemia, tivemos um número reduzido e conseguimos **recolher 121 litros de óleo**.

## 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

# Longevidade

## Portal Viva a Longevidade

O Portal disponibiliza vários artigos 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 e para as pessoas da terceira idade, mas tem a ver com estar bem, aprender constantemente, ter qualidade nas relações sociais, nos sentir útil e nos preparar financeiramente para os muitos anos de vida que teremos pela frente. Até dezembro de 2020, tivemos **13.298 inscritos** no Viva.

## Portal Viva a Longevidade



**Saiba mais em:**  
[www.vivaalongevidade.com.br](http://www.vivaalongevidade.com.br)

## Prêmios e Fórum da Longevidade

Buscando disseminar o conhecimento científico no Brasil, o Fórum da Longevidade – integrado por cientistas, sociólogos, economistas e outros especialistas no assunto – é um evento promovido pelo Grupo Segurador que estimula o debate sobre o envelhecimento ativo, ressaltando a importância do planejamento financeiro na qualidade de vida e bem-estar da população. Dentre as ações ocorridas durante o Fórum está o Prêmios da Longevidade, que premia estudiosos, profissionais de imprensa, além de pessoas com histórias de vida alinhadas ao tema. Atualmente, o Prêmios da Longevidade abrange três categorias: Jornalismo (incluindo mídias impressas e digitais), Pesquisas da Comunidade Acadêmica sobre Gerontologia e Geriatria e Histórias de Vida, todos com enfoque no tema longevidade.

## Circuito da Longevidade

Com o objetivo de propagar a prática de atividades físicas, o Circuito da Longevidade promove corridas e caminhadas para todos os públicos interessados, visando a saúde e o convívio social por meio do esporte. Os eventos do Circuito da Longevidade atraem sedentários, amadores e atletas, de todas as idades, através das divulgações em redes sociais, engajados em prol da melhoria da saúde, convívio social e prática esportiva. Adicionalmente ao objetivo de promoção da saúde, o Circuito da Longevidade também visa deixar um legado pelas cidades aonde passa: o valor equivalente ao da renda obtida em cada etapa é destinado a instituições indicadas pelas prefeituras das cidades. Desde a sua criação, em 2007, **mais de R\$ 4 milhões** já foram doados para instituições locais

Saiba mais em:  
[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](http://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)



# INOVAÇÃO

# Inovação & Tecnologia

## Polos de Inovação

Possuímos um grupo multidisciplinar, formado por funcionários de nossas áreas de negócios, que desenvolvem iniciativas de modelos inovadores que tem como diretrizes a redução de custos, satisfação do cliente e a sustentabilidade de nossos negócios. Com isso, atendemos às novas demandas do mercado segurador e disseminamos a cultura de inovação internamente.

## Colabora

Ação da UniBrad que busca desenvolver, sensibilizar e disseminar a importância da colaboração na Organização Bradesco. A solução traz variados temas repletos de informações e conteúdos para estimular a colaboração entre equipe, projetos, processos, melhorias e inovação.

## Aplicativos e Autosserviços

O aplicativo BS Cliente compila todos os aplicativos de nosso Grupo em uma única plataforma digital. Com ele, nossos clientes consultam informações sobre seus planos e contratam nossos produtos e serviços. O aplicativo também disponibiliza informações para deficientes auditivos e de fala, com base nas melhores práticas de acessibilidade. Desde abril de 2018, a funcionalidade de Solicitação de reembolso (Saúde), realizada pelos portais e aplicativos da Bradesco Seguros, poupa os clientes de se deslocarem até a sucursal para que efetuem pedidos de reembolso. Desde novembro de 2020 é possível realizar solicitação de reembolso do procedimento de vacinas de forma online evitando entrega de documentação física nas sucursais, além de agilizar a recepção e análise da documentação.

Em março de 2020, a maioria das solicitações de reembolso passou a ser feita por meios digitais e, no mês de dezembro, essas solicitações representaram **90% do total**. Das solicitações de reembolso realizadas por meio digital, **46% foram pelo site e 44% por aplicativo**.

Saiba mais em:

[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](https://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)

## Programa de Libras

O programa Bradesco Seguros Libras permite que pessoas com deficiência auditiva naveguem pelo site institucional utilizando o ProDeaf móvel. Este aplicativo, para os sistemas Android e iOS, traduz frases de português para Libras (Língua Brasileira de Sinais), a língua usada pelos surdos. 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 é oferecido cursos de Libras para funcionários, como também promove a tradução em Libras nas palestras internas.

## Projeto oTimize!

O Projeto oTimize! tem em vista otimizar os processos de Negócios de Tecnologia da Informação (TI). Lançado em 2017, esse projeto implantou nova metodologia, novos processos e governança para priorizar os projetos com maior relevância e entregá-los no prazo esperado, permitindo que a solução apresentada atenda às necessidades e estratégias da Organização. Esse processo adota critérios de análise de externalidades positivas e negativas.

## Plataforma de telemedicina

A principal novidade é o atendimento de médicos da rede referenciada por vídeo, com diferentes especialidades disponíveis para consultas à distância. Além disso, pelo aplicativo Bradesco Saúde, o beneficiário poderá realizar consultas imediatas, por vídeo, com 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, obter pedido para exames, receber atestados e encaminhamento para outros serviços de saúde, tudo isso em formato digital. Desde o lançamento do serviço **772 atendimentos** fora realizados pelo Telemedicina.



# NEGÓCIOS SUSTENTÁVEIS

## Negócios Sustentáveis

### Integração dos critérios ASG no processo de aprovação de novos produtos e serviços na Comissão de Produtos

A sigla ASG indica as “**Melhores práticas ambientais, sociais e de governança**”. Esses critérios estão integrados no processo de aprovação de novos Produtos e Serviços na Comissão de Produtos.

Uma classificação de novos produtos e serviços que têm impactos sociais e ambientais positivos é realizada da seguinte forma:

▪ Para aqueles que possuem **impactos sociais** compilam-se aqueles destinados a microempresas e/ou pequenas empresas, que promovam a inclusão e a educação financeira, além de produtos e serviços destinados a jovens, mulheres e pessoas com deficiência;

▪ Para os produtos e serviços que possuem **impactos ambientais** compilam-se aqueles que contribuem com a redução de resíduos e poluição, além de utilizarem-se de energias de fontes renováveis e/ou que se adaptem as mudanças climáticas.

Integramos os **Critérios Ambientais e Sociais** no Formulário de Modelagem de Criação de Produtos:



#### Ambiental

- Redução de resíduos
- Redução de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- Agricultura sustentável
- Energia renovável
- Conservação da biodiversidade
- Redução da poluição
- Investigação, diagnóstico e recuperação de áreas contaminadas
- Mitigação e adaptação de mudanças climáticas



#### Social

- Micro e pequenas empresas
- População de baixa renda
- Inclusão financeira
- Destinado a mulheres
- Destinado a pessoas com deficiência
- Destinado a negros, indígenas, idosos e etc.
- Incentivo à Educação
- Educação Financeira

## Reciclagem Automotiva

O Programa promove o reaproveitamento de materiais de veículos danificados em acidentes, dando destinação correta a eles e evitando que resíduos poluentes e materiais de difícil degradação sejam lançados no meio ambiente. Isso tudo contribui para a renda de recicladores, siderúrgicas e indústrias. Desde o surgimento da iniciativa em 2009, foram destinados à reciclagem mais de **17 mil toneladas** de materiais automotivos, sendo 653 mil quilos em 2020.

## Sistema de Emissão Automática de Propostas (SEAP)

Os gerentes contam com o sistema SEAP para vendas/aportes e transferências internas em planos de Previdência. Também é possível a geração formulário em branco, eliminando a necessidade de utilização de propostas pré-impressas e limitando sua utilização apenas conforme demandas específicas. Em 2020 houve uma **redução de 39%** da utilização de propostas impressas em relação a 2019.

## Plataforma Online de Portabilidade (POP)

A Plataforma POP, é uma ferramenta de transferência de previdência privada digital que reduz consideravelmente o consumo de papel, permitindo que os processos de transferência sejam realizados de forma rápida e eficaz. **A redução em postagem de documentos relacionados à Previdência foi de 59% em 2020 vs. 2019.**

## Reembolso Digital Bradesco Saúde

Disponibilizamos o serviço que pode ser acessado pelo Portal Bradesco Seguros ou pelos aplicativos Bradesco Saúde e Bradesco Seguros, onde poderá ser feito reembolso de procedimentos médicos e hospitalares cobertos pelo seguro contratado e realizados fora da rede referenciada. As solicitações de reembolso vêm ganhando força e contribuindo com a meta de redução do consumo de papel.

Em 2019 e 2020, os pedidos de reembolso via mobile e web tiveram um aumento expressivo, passaram de 18,67% (dez/2018) para 40,23% (dez/19) e fechamos com **90,24%** (dez/20) das entradas pelos canais digitais.

## Serviço de Assistência Sustentável da Bradesco Seguro Residencial

Possibilita o descarte ecologicamente correto de bens em desuso (como móveis, colchões e equipamentos eletrodomésticos), e proporciona ao segurado, dicas de economia de água, energia e reciclagem de lixo doméstico, por meio da Central de Assistência, tornando sua residência mais sustentável. O serviço é acionado por meio da Central de Atendimento, agendando data e hora para retirada dos materiais, que são desmontados e separados para o aproveitamento ou o descarte correto.

## BVP Next

Ferramenta que atua como facilitadora na comercialização de seguros de vida, agilizando o processo de digitação de propostas. Com a inserção da funcionalidade de proposta em branco, o BVP Next contribui com a redução significativa de propostas gráficas, evitando desperdícios com expurgo em caso de alteração de dados. Através das ferramentas mobile, internet banking e do site institucional toda a comercialização e disponibilização da documentação de nossos produtos são feitas digitalmente, evitando impressões e o deslocamento de nossos clientes às agências.

## Novos Modelos de Negócios

A Organização Bradesco possui um programa chamado InovaBRA, que objetiva descobrir projetos inovadores de startups, permitindo que elas testem suas soluções em ambientes corporativos. Além do mais, em parceria com o UniverSeg, são realizadas diversas iniciativas voltadas para a capacitação e disseminação de conceitos inovadores nas mais diversas áreas de negócios.

## Programa direto de Órtese, prótese e materiais Especiais (OPME)

O Programa oferece aos nossos segurados materiais médicos de qualidade, reduzindo possíveis complicações oriundas da utilização de materiais de qualidade não comprovada. O diferencial do programa é ser competitivo baseado na qualidade assistencial, na ética, na sustentabilidade e na moralização deste mercado.

## Programa Segunda Opinião Médica

Com o intuito de enriquecer o diagnóstico e auxiliar o segurado na decisão da melhor conduta terapêutica, o programa oferece aos clientes da Bradesco Saúde e Mediservice uma segunda avaliação médica com um profissional especialista, sem custo adicional, em diversos Centros de Referências Externos. O foco da iniciativa é nas especialidades de: doenças degenerativas da coluna; escoliose; buco-maxilo-facial; e dispositivos Cardíacos (Marcapasso). Desde o início do Programa, mais de **10.500 beneficiários** já foram encaminhados para especialistas externos para uma segunda opinião médica.

## 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.

## 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 tem 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.

## Programa Meu Doutor

Criado 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 o beneficiário e conhecer todo seu histórico clínico e suas queixas. O programa já realizou mais de **2,2 milhões** de consultas e pode ser acessado pela internet permitindo fácil acesso a 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 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.

## 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.

## 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.

## Tempo médio de chegada

 **40** minutos  
**15** minutos

## Dirija Bem

O aplicativo estimula hábitos mais prudentes na condução de veículos, reduzindo o consumo de combustível, e conseqüentemente, as emissões de gases poluentes. Através dos sensores e do GPS é possível monitorar a conduta do motorista e enviá-lo dicas de direção, prevenindo acidentes de trânsito. Desde seu lançamento, em 2017, o aplicativo Dirija Bem já foi **instalado por 3.976 pessoas**.

## Campanha Empresarial em Foco

A fim de apoiar os clientes do ramo empresarial e possibilitar que mais empresas estejam protegidas neste momento em que a pandemia do novo coronavírus traz desafios aos negócios, a Bradesco Auto/RE lançou uma ação especial: a campanha promocional Empresarial em Foco. A iniciativa concede desconto de 15% em seguros novos, endossos ou renovações para o ramo empresarial, **beneficiando 20 setores**.

## Microseguros, Seguros e Planos de Previdência Inclusivos (PSI 1)

Nosso portfólio de produtos atende variados perfis de cliente, visando o crescimento econômico e a proteção social por meio de produtos e serviços inclusivos para a população.

### CLIENTE BAIXA RENDA

**Prev. Classic 3 em 1:** Plano de previdência com três benefícios aos clientes em um único produto, acumulação, pecúlio e sorteio, com contribuições a partir de R\$ 79,00 mensais.

**Prev. Jovem:** Plano de previdência destinado a jovens e crianças, estimulando a educação financeira, com contribuições a partir de R\$ 50,00 mensais.

**Sob Medida:** Plano de previdência cujo investimento migra para fundos de menor taxa de administração a cada faixa de saldo atingido, proporcionando melhores rendimentos.

**Primeira Proteção:** Produto que cobre acidentes pessoais e agrega assistência funeral individual com custo mensal de R\$ 5,50.

**Tranquilidade Familiar:** Produto que oferece cobertura de morte, assistência funeral familiar extensiva aos pais e aos sogros, além de sorteios mensais.

**Vida Segura:** Seguro que contempla a cobertura de morte e assistência funeral individual, além de sorteios mensais, com prêmios à partir de R\$ 9,94.

**Bilhete AP:** Seguro de morte acidental e incapacidade permanente total ou parcial por acidente, incluindo sorteios e assistência funeral individual.

**Novo Top Clube:** Para clientes pessoa física que desejam complementar sua proteção ou clientes que ainda não possuem seguro de vida, conta com assistência funeral familiar estendido (cônjuge, filhos, pai, mãe, sogro e sogra), morte por qualquer causa com capital segurado a partir de R\$ 40 Mil, não contempla reenquadramento etário a partir dos 60 anos.

## EMPRESAS DE MICRO E PEQUENO PORTE

### Vida Segura Empresarial

Produto que oferece cobertura de morte e invalidez permanente total ou parcial por acidente, incluindo outros benefícios como sorteios e assistência funeral individual.

### PÚBLICO SÊNIOR

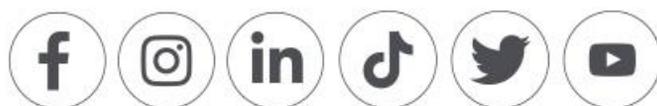
**ABS Sênior:** Produto voltado a pessoas de 60 a 80 anos, que visa a longevidade, com prêmios a partir de R\$ 33,60 mensais.

**Top Sênior:** Produto voltado ao público sênior, que oferece a cobertura de morte.

## Produtos digitais de capitalização

Para melhorar a experiência de nossos clientes na aquisição de produtos, passamos a disponibilizar os títulos de capitalização para contratação, através dos canais digitais, evitando, assim, a impressão de papéis.

Saiba mais em:  
[bradescoseguros.com.br/sustentabilidade](https://bradescoseguros.com.br/sustentabilidade)



**Siga a Bradesco Seguros nas redes sociais.**

