

revista

2019 – nº 246

bradesco

**CLIENTES
GANHAM OPÇÃO**
*de atendimento
com aquisição
do BAC Florida*



MEI

Plataforma completa é diferencial de mercado



BIA

15 milhões de pessoas já interagem com a assistente virtual

Presidente das empresas controladoras do Bradesco
Lázaro de Mello Brandão

Conselho de Administração do Bradesco

Presidente
Luiz Carlos Trabuco Cappi

Vice-Presidente
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme

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

Diretores Executivos

Diretor-Presidente
Octavio de Lazari Junior

Diretores Vice-Presidentes
Marcelo de Araújo Noronha
André Rodrigues Cano
Cassiano Ricardo Scarpelli
Eurico Ramos Fabri

Diretores Gerentes
Moacir Nachbar Junior
Renato Ejnisman
Walkiria Schirmeister Marchetti
Guilherme Muller Leal
Rogério Pedro Câmara
João Carlos Gomes da Silva
Bruno D'Ávila Melo Boetger

Diretores Adjuntos
Glaucoimar Peticov
José Ramos Rocha Neto
Antonio José da Barbara
Edson Marcelo Moreto
José Sérgio Bordin
Leandro de Miranda Araujo
Roberto de Jesus Paris

Editor Executivo
Nilton Horita – MTb 15.655

Redação
Adriana de Sousa
Antenor Nascimento
Lucia Porto
Marco Damiani
Paula Quental
Suelen Di Lello

Editor de Fotografia
Egberto Nogueira

Fotos
Alexandre Fatori, Egberto Nogueira/Imã Fotogaleria,
Julio Bittencourt e Maurino Borges

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

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



10 Negócios

Bradesco anuncia a aquisição do BAC Florida, com sede em Miami, EUA

4 Destaques

Confira os principais eventos do período

13 Resultados

Lucro cresce 23,7% no primeiro semestre de 2019

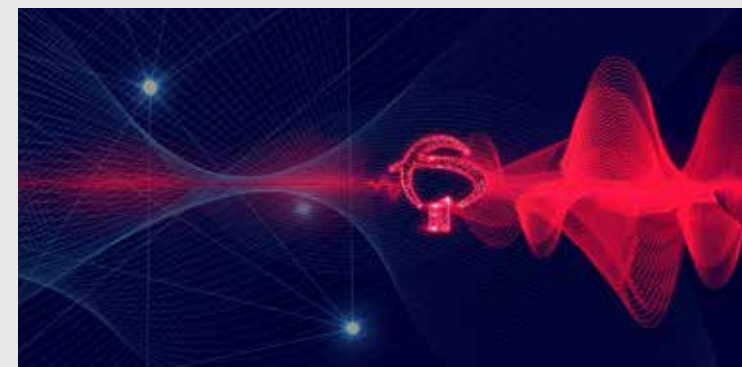


14 MEI

Portal traz soluções que contribuem para o desenvolvimento dos clientes do segmento

16 BIA

15 milhões de pessoas já utilizam a assistente de inteligência artificial do Banco



Lázaro de Mello Brandão recebe homenagem da ACSP

O Presidente das empresas

controladoras do Bradesco e da Fundação Bradesco, Lázaro de Mello Brandão, recebeu, como homenagem da Associação Comercial de São Paulo (ACSP), durante a solenidade em comemoração à Revolução Constitucionalista de 1932, o colar Carlos de Souza Nazareth. O prêmio foi concedido em reconhecimento ao trabalho realizado pela Fundação Bradesco em benefício à educação em todo o País. Lázaro de Mello Brandão agradeceu a distinção. "Nos sentimos orgulhosos e envaidecidos pelo recebimento desta outorga. A entidade se notabiliza pelo cumprimento de uma agenda de trabalho em defesa da vida econômica do Estado e contribui para a construção de uma sociedade mais justa", afirmou Brandão. O evento, organizado desde 2002 pelo comitê de Civismo e Cidadania da Associação Comercial, aconteceu na sede da entidade, em São Paulo, no dia 4 de julho.



O Presidente das empresas controladoras do Bradesco, Lázaro de Mello Brandão, recebe o colar Carlos de Souza Nazareth das mãos do Presidente da Associação Comercial de São Paulo, Alfredo Cotait Neto. Participaram também da cerimônia, o Presidente do Conselho de Administração do Bradesco, Luiz Carlos Trabuco Cappi, e o Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior

Bradesco lidera Finanças Mais

O Bradesco é o vencedor na categoria

Bancos - Varejo do Prêmio Finanças Mais, elaborado pelo jornal *O Estado de S. Paulo* em parceria com a agência de avaliação de riscos Austin Rating. É o terceiro ano consecutivo que lidera entre os bancos. Também ficou com a primeira colocação em Capitalização e em Vida e Previdência e foi destaque em Seguro Saúde. O evento de premiação contou com a presença do Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior. "O crédito e a qualidade da nossa carteira foram pontos de atenção importantes em 2018. O País saiu da recessão e foi possível perceber os primeiros sinais da volta gradual da confiança das pessoas e empresas", comentou Lazari. O estudo levou em consideração, para escolha das campeãs, os números do balanço patrimonial de 2018, a liderança de mercado e os indicadores de desempenho. O Bradesco também foi destaque no Prêmio Broadcast Projeções com a gestora de recursos Bram (Top 10 Geral) e ficou com a liderança no prêmio Broadcast Analistas, com a equipe do BBI composta por Rafael Frade, Alain Nicolau e Nicholas Baines no topo do ranking de performance. Ainda foram destaques os analistas Arthur Suelotto, Isabella Vasconcelos, Thiago Lofiego e Francisco Navarrete.



O Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, recebe o prêmio das mãos do Diretor Presidente do jornal *O Estado de S. Paulo*, Francisco Mesquita Neto. Abaixo, os Executivos Jorge Nasser (Vida e Previdência e Capitalização), Ricardo Almeida (Bram), Manoel Peres (Bradesco Saúde e Mediservice), Alexandre Nogueira (Bradesco Seguros), Marcelo Toledo (Economista-Chefe da Bram) e Bernardo Castello (Vida e Previdência)



Next é o Melhor Banco Digital da AL, segundo Euromoney



O Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, o Membro do Conselho de Administração, Maurício Machado de Minas, e o Editor Executivo da revista *Euromoney*, Clive Horwood, na cerimônia de entrega da premiação, em Londres

A revista inglesa *Euromoney* anunciou, na edição deste ano do *Euromoney Awards for Excellence*, o next como o Melhor Banco Digital da América Latina 2019. É a primeira vez que a publicação indica um banco nessa categoria, uma prova da importância que os bancos digitais estão ocupando no mercado. A premiação reconhece as instituições que superaram os desafios das soluções digitais e proporcionam aos seus clientes experiências digitais de excelência, destacando o empenho contínuo do Bradesco na aplicação da inovação em seus processos, produtos e serviços. O next é uma plataforma digital desenvolvida para atender às pessoas que buscam formas diferenciadas de gerenciar seu dinheiro de maneira totalmente digital. Atualmente, processa 1,5 milhão de transações por dia e tem mais de 1 milhão de clientes. Desse total, 79% não são correntistas Bradesco.

Bradesco é a Marca Mais Valiosa do Brasil

O Bradesco é a Marca Mais Valiosa do Brasil, de acordo com o ranking realizado pela consultoria Kantar e divulgado pela revista *IstoÉ Dinheiro*. Foram avaliadas 500 marcas, de 33 categorias, em 13,2 mil entrevistas. "Uma marca se constrói com a dedicação de suas equipes, com o esforço do seu quadro de funcionários. Espero que no futuro esse reconhecimento seja feito não pelo valor monetário, mas pelos valores humanos que formam uma empresa, pelo propósito que cada uma carrega e pela sua capacidade de realização de sonhos", disse o Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, ao receber o prêmio. O evento realizou também debate sobre estratégias de comunicação e posicionamento de marca entre representantes das empresas vencedoras.



O Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, e a Diretora Executiva, Glaucimar Peticov, em debate durante o evento



Líder no ranking da Institutional Investor 2019

A área de Relações com Investidores (RI) do Bradesco foi considerada a mais qualificada do setor bancário da América Latina, na edição 2019 do tradicional ranking organizado pela revista *Institutional Investor*, considerada o mais influente guia para grandes investidores institucionais internacionais. Esse ranking é elaborado a partir de pesquisa direta junto a investidores e analistas dos principais centros financeiros globais. Não à toa, as ações do Bradesco lideram a performance entre bancos brasileiros no ano, com valorização de 22,1%, nas preferenciais, e 25,4%, nas ordinárias. Em valor de mercado, o Bradesco também alcançou a melhor performance do setor, com evolução de 22,7% para R\$ 297,8 bilhões.



Destaque entre as empresas mais inovadoras do País



O Diretor Vice-Presidente do Bradesco, André Cano, as Diretoras Executivas, Walkiria Marchetti e Glaucimar Peticov, os Diretores dos Departamentos de Pesquisa e Inovação, Antranik Haroutiounian, e de Marketing, Marcio Parizotto, e os Superintendentes Renata Petrovic e Fernando Freitas

Pela quarta vez consecutiva o Bradesco permaneceu entre as dez empresas mais inovadoras na quinta edição do anuário *Valor Inovação Brasil*, do jornal *Valor Econômico*. Desta vez, o Banco subiu três posições em relação à edição de 2018, o que indica que suas iniciativas em inovação estão ganhando cada vez mais relevância. O Bradesco ocupou também o primeiro lugar no setor Banco. Essa pesquisa é feita pela consultoria Strategy&PwC, abrange empresas de diversos setores e considera investimentos em inovação, melhores práticas, novos produtos, soluções e estratégias, entre outros indicadores. A estratégia de inovação do Bradesco é baseada em três pilares. O primeiro é o da aceleração digital, que busca o aprimoramento dos canais de atendimento ao cliente; o segundo é o next, com mais de 1 milhão de clientes, e o terceiro é o da "era das plataformas", que busca a conexão dos serviços de outras empresas, principalmente *startups*, na plataforma do Banco.

Bradesco Seguros inaugura nova Sede

A Bradesco Seguros inaugurou sua nova Sede no Rio de Janeiro no dia 5 de julho: um Centro de Negócios que reúne todas as ações da holding e equipes de Auto, Ramos Elementares, de Saúde e Mediservice, abrigando 3,7 mil profissionais em 20 andares e 53 mil metros quadrados de área construída. O novo prédio se destaca por aliar alta tecnologia ao uso racional dos recursos naturais, além de concretizar a participação do Bradesco no processo de revitalização da região portuária do Rio.



Nova sede alia tecnologia e sustentabilidade

As ações mais preferidas



Em junho deste ano, as ações do Bradesco foram as mais indicadas no setor financeiro da Carteira Valor, do jornal *Valor Econômico*. Em todos os setores que compõem a Carteira, o Banco aparece atrás apenas da Petrobras. Segundo os analistas da Planner, isso se deve porque os resultados que o Bradesco vem conseguindo superaram todas as expectativas do mercado. Um exemplo é o lucro de R\$ 12,7 bilhões verificado no primeiro semestre, 23,7% maior do que o lucro apurado no mesmo período de 2018.

Lançamento

Bram lança ETF - BOVB11 que acompanha o Ibovespa

A Bradesco Asset Management - Bram lançou em julho o Exchange Traded Funds (ETF) - BOVB11, um fundo negociado em Bolsa que busca acompanhar o desempenho do Ibovespa. A taxa de administração, de 0,20% ao ano, é a menor do mercado. Para o lançamento, a Bram trouxe investidores institucionais, como gestoras de recursos e fundos de pensão, que se comprometeram a adquirir R\$ 750 milhões. A ideia de estreitar no segmento de fundos passivos com cotas negociadas em Bolsa é ter o produto mais competitivo do mercado e seguir a tendência internacional de oferecer esses fundos com baixo custo, e mais apelo em um ambiente de juros menores.



Evento de lançamento do ETF Ibovespa

Bradesco participa do GlobalCCU Forum

O GlobalCCU Forum, que a cada dois anos reúne os líderes das principais universidades corporativas do mundo, para compartilharem experiências e projetos, promovendo debates importantes sobre a criação de valor para os negócios, funcionários e a sociedade, foi sediado, pela primeira vez na América Latina, no Brasil. Executivos do Banco participaram por meio de palestras. A Universidade Corporativa Bradesco, a UniBrad, foi a vencedora do Prêmio GlobalCCU no ano passado, quando recebeu o reconhecimento em Paris, na França. "A UniBrad é importante para a Organização pois torna os funcionários protagonistas de suas carreiras. Queremos profissionais capacitados e imbuídos dos valores de cidadania e brasilidade", disse o Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, durante o Fórum. Ele lembrou que a Fundação Bradesco atende a 100 mil crianças carentes em todos os Estados do Brasil, com um investimento anual da ordem de R\$ 650 milhões. Cerca de 200 pessoas, representando empresas de diversas partes do mundo, participaram do evento.



Maurício Machado de Minas, Membro do Conselho de Administração do Bradesco, e Glauco Peticov, Diretora Executiva, participaram do Fórum



O Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior, durante o evento

#MulheresPraFrente

Com o objetivo de discutir o crescente protagonismo da mulher nas mudanças sociais e econômicas, o Bradesco realizou no mês de maio, em São Paulo, o Bradesco Women #MulheresPraFrente, evento que reuniu 2 mil participantes, entre clientes, microempresendedoras e pequenas e grandes empresárias. O evento foi dividido em dois grandes painéis – um dedicado ao comportamento e outro aos negócios – e reuniu especialistas reconhecidos em diferentes áreas para o debate de questões importantes na jornada das mulheres. Estiveram presentes, entre outras, Margareth Goldenberg, gestora do Movimento Mulher 360, e Gabryella Correa, criadora do Lady Driver, primeiro e maior aplicativo de transporte para mulheres da América Latina. "Este encontro é para somar boa vontade, atitude, desejo de aprender um com o outro e trazer melhorias a todos, contribuindo para o desenvolvimento da nação e das pessoas: um pouco de mim, um pouco de vocês e muito de todos nós", disse o Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior. A Diretora Executiva, Glauco Peticov, e a economista do Banco, Ellen Regina Steter, também fizeram apresentações. "Em um tema tão contemporâneo, o Bradesco opta por não ser apenas um espectador, mas um parceiro das mulheres que reconhece seus desafios e seu papel fundamental para a evolução da sociedade e do mercado", afirmou Peticov.

Entre as melhores empresas para a mulher trabalhar

O Bradesco, a Losango e o hospital Edmundo Vasconcelos ocuparam o primeiro lugar no prêmio As Melhores Empresas para a Mulher Trabalhar no Brasil. A avaliação e a escolha das melhores é feita pela Great Place to Work, consultoria que pesquisa ambientes de trabalho em todo o mundo. A cerimônia de premiação ocorreu em julho, em São Paulo, no evento GPTW Mulher 2019, que teve como tema "10% não é metade".

15 anos de parceria com a Faculdade Zumbi dos Palmares

A parceria entre o Bradesco e a Faculdade Zumbi dos Palmares completou, em maio último, 15 anos. Para marcar a união, o Banco recebeu, na UniBrad, em sua matriz, 50 novos estagiários da faculdade. Eles integrarão um programa de qualificação dentro da Organização. Participaram da recepção Milton Matsumoto, Membro do Conselho de Administração do Bradesco, Glauco Peticov, Diretora Executiva, Victor Queiroz, Diretor do Departamento de Recursos Humanos, e José Vicente, reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares.



O Membro do Conselho de Administração do Bradesco, Milton Matsumoto, a Diretora Executiva, Glauco Peticov, o Diretor do Departamento de Recursos Humanos, Victor Queiroz, e o Reitor da Faculdade Zumbi dos Palmares, José Vicente, receberam os novos alunos na UniBrad



Homenagem da SOS Mata Atlântica

O Bradesco foi homenageado na 15ª edição do Viva a Mata 2019, evento patrocinado pela Fundação SOS Mata Atlântica. A cerimônia ocorreu em 27 de maio, Dia da Mata Atlântica. A homenagem foi um reconhecimento aos 30 anos de apoio ao Atlas dos Remanescentes Florestais da Mata Atlântica, desenvolvido pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, o Inpe.

**BAC FLORIDA,
UM MARCO
para os
clientes do
Bradesco**

Anúncio do acordo de compra de banco com sede na Flórida (EUA) é movimento estratégico que amplia opções de investimentos para os correntistas brasileiros de alta renda e private banking



Sede do BAC Florida Bank, Coral Gables, Miami, EUA

Bradesco anunciou em maio a celebração do acordo de compra, por US\$ 500 milhões, do BAC Florida Bank, com sede em Miami (EUA), no bairro de Coral Gables. Especializado na prestação de serviços financeiros para pessoas físicas de alta renda, private – não residentes nos Estados Unidos –, além de clientes corporativos, o BAC Florida conta atualmente com 10 mil correntistas e opera em diferentes áreas de negócios, como Private Banking & Wealth Management, Corporate & Institutional Banking e Crédito Imobiliário. Com a aquisição, o Bradesco pretende ampliar a oferta de produtos e serviços já oferecidos aos seus clientes desses segmentos. A partir da incorporação do BAC Florida, será possível a um cliente do Bradesco no Brasil abrir e operar uma conta-corrente nos EUA a partir do telefone celular.



Collins Avenue, em Miami Beach, com seus hotéis, boutiques e locais de entretenimento

“Expandir nossa oferta de produtos e serviços através do BAC Florida é uma forma de sermos o principal banco de *wealth management* para nossos clientes, que demandam cada vez mais diversificação e acesso a soluções globais”, afirma o Presidente Executivo do Bradesco, Octavio de Lazari Junior.

O negócio agrega à Organização Bradesco uma instituição financeira com 45 anos de *expertise*, que encerrou 2018

com US\$ 2,2 bilhões em ativos, patrimônio líquido de US\$ 206 milhões e lucro de US\$ 29,4 milhões. O retorno sobre o patrimônio foi de 15,3%, percentual bastante considerável para o mercado americano.

Na operação de suas contas correntes, os clientes brasileiros de alta renda poderão ter acesso a cartão de crédito, investimentos e financiamentos imobiliários nos EUA, modalidade na qual o BAC Florida tem forte atuação.

“Com o BAC, entramos no mercado dos EUA, realizando oferta de produtos e serviços sob medida para nossos clientes de alta renda, sobretudo em private banking e gestão de recursos”

Octavio de Lazari Junior,
Presidente Executivo do Bradesco

Na outra mão, os correntistas americanos igualmente poderão acessar a plataforma de produtos e serviços do Bradesco no Brasil.

“A aquisição é em tudo complementar à atividade bancária que já praticamos”, diz Lazari, ressaltando a importância estratégica do negócio. “Com o BAC, entramos no mercado dos EUA realizando oferta de produtos e serviços sob medida para nossos clientes de alta renda, sobretudo em private banking e gestão de recursos”.

Na carteira total de clientes da instituição, 20% já são brasileiros e 9%, americanos. Os demais são pessoas físicas que não residem nos EUA, mas em países da América Latina. Esse posicionamento faz com que a presença do Bradesco se estenda não apenas ao país-sede, mas por todo o continente.

Financiamento imobiliário é destaque do BAC

O segmento de financiamento imobiliário é uma das principais áreas de atuação do BAC. O banco é o principal provedor de crédito imobiliário para clientes latinos-americanos e da América Central. Além das hipotecas para alta renda, a operação digital do BAC atende a clientes em 49 estados dos EUA. A intenção do Bradesco é aprofundar a experiência do cliente e expandir a interação digital. "A aquisição é um movimento estratégico importante", reconheceu a empresa de análises Eleven Financial Research. Além da expansão internacional, a operação também permite acesso a *funding* competitivo.

A transação foi saudada pelo Co-Chairman do BAC Florida,

Principais linhas de negócios do BAC Florida



Crédito Imobiliário



Private Banking & Wealth Management



Corporate & Institutional Banking



Personal, Business & Digital Banking

Carlos Pellas, integrante da família fundadora do conglomerado empresarial que tem mais de 140 anos de atividade na América Latina e operações, atualmente, em dez países da região. "Estamos satisfeitos por termos chegado a este acordo com o Bradesco", afirmou Pellas. "Temos certeza

que esta transação irá continuar a contribuir para o sucesso dos nossos clientes e para o desenvolvimento profissional e pessoal da equipe do BAC Florida."

Participaram da operação, da parte do Bradesco, o Bradesco BBI, como assessor financeiro, e o Shearman & Sterling LLP, como assessor legal. O Sandler O'Neill & Partners, L.P. atuou como assessor financeiro do BAC Florida e de seus acionistas controladores. Hughes Hubbard & Reed e Avila Rodriguez Hernandez Mena & Ferri, LLP (ARHMF) atuaram como assessores legais dos acionistas e do BAC Florida, respectivamente.

A aquisição reitera o compromisso do Bradesco de gerar valor de longo prazo aos acionistas e clientes, fortalecendo a base de atuação em diferentes mercados. ■



Imóveis em Miami Beach: BAC Florida é grande provedor de crédito imobiliário



RESULTADOS

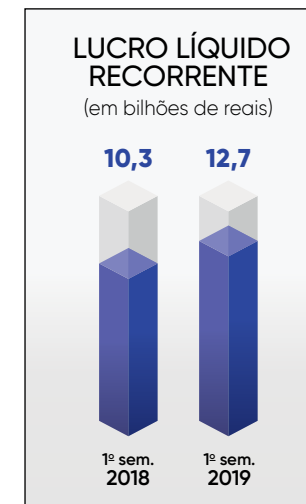
LUCRO RECORDE DE R\$ 12,7 BI no semestre

Resultado representa alta de 23,7% em relação ao mesmo período do ano passado

Bradesco encerrou o primeiro semestre de 2019 com excelentes resultados em todos os seus principais indicadores. O lucro líquido recorrente verificado ao final do período foi de R\$ 12,7 bilhões, com alta de 23,7% em relação a igual período de 2018. Tiveram importância para a apuração desse lucro o crescimento das receitas com prestação de serviços (R\$ 16,3 bilhões no final de junho), os resultados da área de Seguros, Previdência e Capitalização (lucro de R\$ 3,6 bilhões no semestre, com alta de 16% sobre o primeiro semestre de 2018) e despesas menores com provisão para devedores duvidosos.

Ao final do semestre, o patrimônio líquido alcançou R\$ 133,6 bilhões, com evolução de 18,2% sobre igual período de 2018.

O retorno anualizado sobre o patrimônio líquido médio foi de 20,6%, o mais elevado dos últimos 16 trimestres. Aos acionistas, a título de dividendos e juros sobre o capital próprio, foram pagos e provisionados um total de R\$ 4,1 bilhões no período.



Carteira PF é destaque

A carteira de crédito expandida somou, ao final de junho, R\$ 560,5 bilhões, com evolução de 8,7% sobre o primeiro semestre de 2018. Na pessoa física, chegou ao total de R\$ 209,9 bilhões, crescimento de 14,8%, se comparado ao mesmo período de 2018, enquanto as operações com pessoas jurídicas atingiram R\$ 350,7 bilhões, aumento de 5,4% em relação ao mesmo período do ano passado.

Além disso, no primeiro semestre de 2019, em relação a 2018, houve um crescimento em liberação de crédito nos canais digitais, sendo 53,2% em pessoa física e 44,3% em pessoa jurídica.

O índice de inadimplência foi de 3,2% no semestre, inferior 0,7 ponto percentual ao verificado em igual período do ano passado.

O valor de mercado do Bradesco foi de R\$ 285,9 bilhões em junho último, contra R\$ 171,6 bilhões verificados em junho do ano passado, o que representa uma alta de 66,6%. O total de ativos foi de R\$ 1,4 trilhão no semestre, com alta de 8,1% em relação a igual período de 2018. Os recursos captados e administrados somaram R\$ 2,2 trilhões, com evolução de 8,8%.

A base de clientes do Bradesco somou 29,2 milhões de correntistas. Nos últimos 12 meses, 1,1 milhão de correntistas foram conquistados, sendo 400 mil novas contas apenas no segundo trimestre deste ano. A Rede encerrou o semestre com 78.521 pontos de atendimento. Do total de transações, 86% foram feitas pelos canais digitais. ■

BRANDESCO SAI NA FRENTE COM plataforma completa para segmento MEI

Portal MEI disponibiliza consultoria, formalização, abertura de contas e soluções financeiras e não financeiras para correntistas e não correntistas



MEI: perfil do microempreendedor é bem variado. São cerca de 500 atividades permitidas



A experiência prática do Bradesco e as pesquisas do Sebrae mostram que o perfil do microempreendedor é bem variado, mas com bastante frequência de profissionais do ramo de beleza e estética (ex.: cabeleireiras e manicures), vestuário (ex.: pequenos revendedores), alimentos (ex.: carrinhos de comestíveis em geral), bem-estar e saúde (ex.: massagistas e acupunturistas) e serviços diversos (jardineiros e pedreiros de pequenas obras). São cerca de 500 atividades permitidas para se tornar MEI, e o faturamento anual deve ser de até R\$ 81 mil.

Desde que foi criado, em 2008, o programa que formaliza os microempreendedores individuais (MEI) no Brasil é um sucesso. São 8,4 milhões de MEIs, segundo dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), em um universo de 20 milhões de empresas. E o número de novos cadastrados é maior a cada ano. Atento a essa realidade, o Bradesco implantou, no ano passado, o Portal MEI (mei.bradesco), com serviços financeiros e informações para ajudar o microempreendedor a fazer a gestão empresarial de seu negócio e, com isso, poder se desenvolver.

A plataforma apresenta um conjunto de soluções que vai desde a abertura da empresa e de uma conta jurídica, passando pelo auxílio no pagamento de contas, emissão de documentos fiscais (DAS e Nota Fiscal), loja virtual, até a oferta de microcrédito, além de dicas de gestão e acesso a cursos a distância do Sebrae.

A criação do Portal MEI, único no mercado, foi possível porque o Bradesco inovou ao implantar iniciativas de *Open Banking*, uma tendência mundial, que permite a integração de sistemas diferentes com segurança de dados, a chamada Interface de Programação de Aplicações (API, na sigla em inglês). O Portal MEI é um

exemplo nessa realidade e as funções integradas resultam da parceria com *startups* especializadas, no caso, a Dicas MEI, a MEI Fácil e a MarketUp, além do próprio Sebrae.

Todos os serviços disponibilizados são gratuitos, mesmo para não clientes. Os serviços bancários, por sua vez, têm a facilidade digital, custos menores e abertura de conta-corrente para pessoa jurídica com vários benefícios. Desde maio deste ano, o cliente MEI tem ainda a possibilidade de abrir sua conta-corrente, com toda a mobilidade, através do aplicativo para celular.

Nos primeiros dias em que o *app* esteve disponível, foram

abertas 400 contas. O Bradesco tem hoje 1,6 milhão de correntistas MEIs. "Na plataforma, acreditamos que haja aumento tanto da formalização, já que há um número grande de microempreendedores trabalhando na informalidade, como do número de novas contas jurídicas", conta Antônio Gualberto Diniz, Diretor do Departamento de Comercialização de Produtos e Serviços. "O aplicativo para celular é tudo para esse público, é o seu computador, seu contador, enfim, seu escritório móvel", diz ele. "A mobilidade é uma exigência do MEI".

Antônio Gualberto Diniz, Diretor do Departamento de Comercialização de Produtos e Serviços



BIA: RESPOSTAS ÁGEIS E precisão explicam sucesso

15 milhões de pessoas recorrem à BIA para se informar e acessar os serviços financeiros do Banco



BIA se tornou referência como primeiro exemplo de inteligência artificial

recentemente também pelo WhatsApp e iniciamos a experimentação para incluir a BIA também na Alexa, assistente virtual da Amazon. O sucesso se deve principalmente a um trabalho minucioso de uma equipe de 90 pessoas, a maior parte lotada no DPI e no Centro de Inteligência Artificial (CIA) do Departamento de Canais Digitais, este último formado por especialistas que analisam as respostas dadas aos clientes, o nível de satisfação com essas respostas e as perguntas que não foram atendidas e por quê.

De acordo com Marcelo Câmara, Gerente do Departamento de Pesquisa e Inovação do Bradesco, o entendimento das necessidades do cliente é vital para que o projeto seja bem-sucedido e isso é obtido graças a um trabalho colaborativo, que envolve várias mãos. “Foram os próprios funcionários da Central de Atendimento que ensinaram a BIA a responder”, conta Câmara. Ele explica que a BIA representa uma nova experiência, em que o clien-

te pode usar sua linguagem natural, escrita e por voz.

Para chegar a esse nível de compreensão das intenções dos clientes, a BIA passou por um aprendizado intenso da língua portuguesa, de forma a perceber os sotaques, gírias, abreviações e modos de formular perguntas.

Evolução da BIA

A BIA começou pra valer em 2016, para tirar dúvidas de funcionários da Rede de Agências sobre os produtos e serviços. Foi tão bem que várias Agências, não inicialmente cadastradas, buscaram espontaneamente o serviço.

Em agosto de 2017, foi lançada a BIA para os clientes, por meio da interface do aplicativo Bradesco Celular. A ideia era disponibilizar o serviço na jornada do cliente, por exemplo, nos canais digitais. Os dados sobre isso são claros: em 2018, os canais Bradesco Celular e Internet atingiram 85% das transações realizadas no Banco, sendo que em 2017 já eram 81%. ■

Por trás do bom desempenho de uma Organização como o Bradesco há o trabalho de muita gente e muita inovação aplicada. Neste contexto, destaca-se a BIA, sigla para Bradesco Inteligência Artificial. Desde 2016, quando foi lançada – primeiro internamente, em um projeto de atendimento às Agências, até agora, foram mais de 153 milhões de interações com usuários, metade delas nos últimos seis meses. “Quanto mais as pessoas conhecem a BIA, mais a procuram, por exemplo, para responder a perguntas sobre abertura de conta e uso do token, consultar saldos e até para agilizar o atendimento

do seguro do carro numa emergência”, conta Antranik Haroutiounian, Diretor do Departamento de Pesquisa e Inovação (DPI). Hoje, 15 milhões de pessoas utilizam o serviço regularmente.

Segundo pesquisas, a BIA se tornou referência como o primeiro exemplo de inteligência artificial no atendimento ao cliente em larga escala no Brasil e virou case internacional da IBM, empresa de tecnologia parceira do Bradesco no projeto. Ela se comunica com os clientes por mensagens de texto, chat interativo ou voz, via App Bradesco Celular, App Bradesco Seguros, App Next, Google Assistente, mais



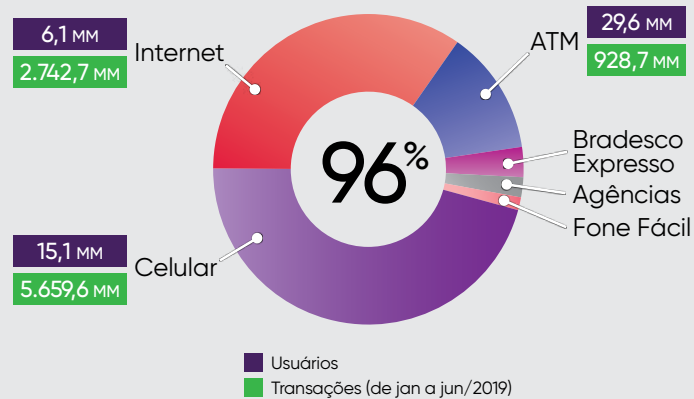
Antranik Haroutiounian, Diretor do Departamento de Pesquisa e Inovação do Bradesco

Marcelo Câmara, Gerente do Departamento de Pesquisa e Inovação



INDICADORES

Os canais de autoatendimento eletrônico ganham preferência (%)



Pontos de atendimento

(em jun/2019)

Agências	4.581
PAs + PAEs	4.791
Bradesco Expresso	39.507
Agências/Subsidiárias no Exterior	13
Bradesco Financiamentos	15.851
Pontos de Atendimento Losango	60
Outros*	13.718
Total de Pontos de Atendimento	78.521

*Pontos Assistidos da Rede Banco24Horas



Fundação Bradesco

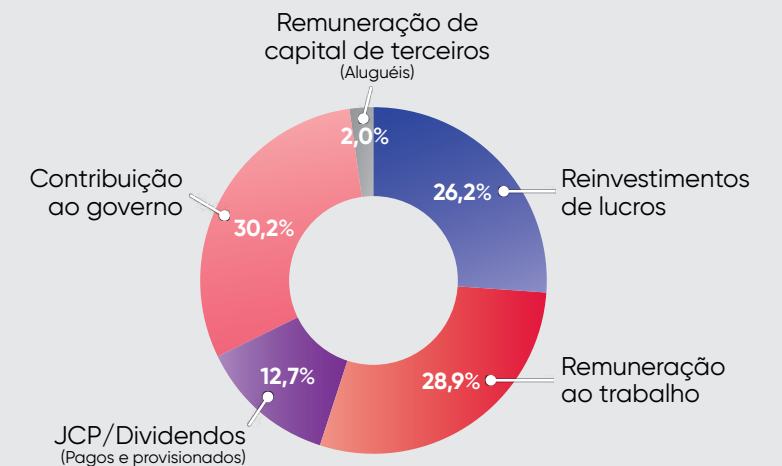
promove, desde 1956, a inclusão e o desenvolvimento social por meio de educação, cultura e esportes

Principais números do primeiro semestre de 2019:

+ de 92 mil alunos beneficiados
R\$ 652,2 milhões investidos

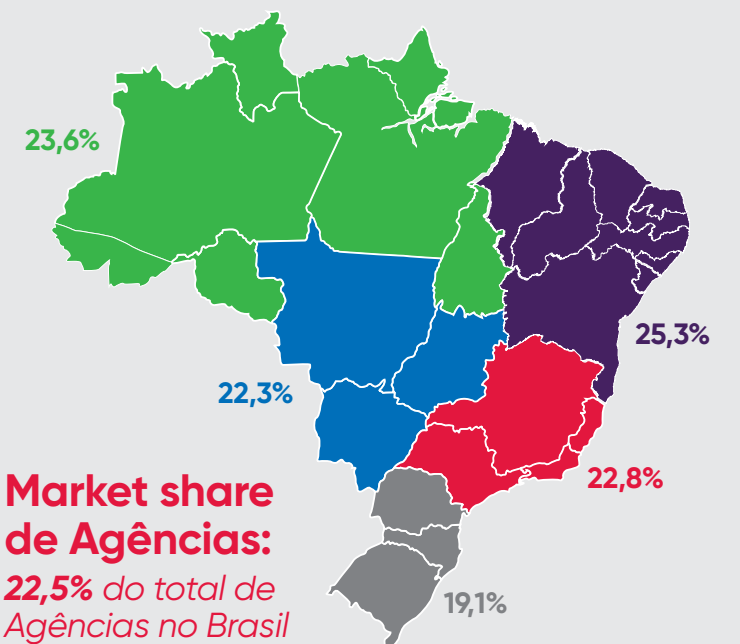
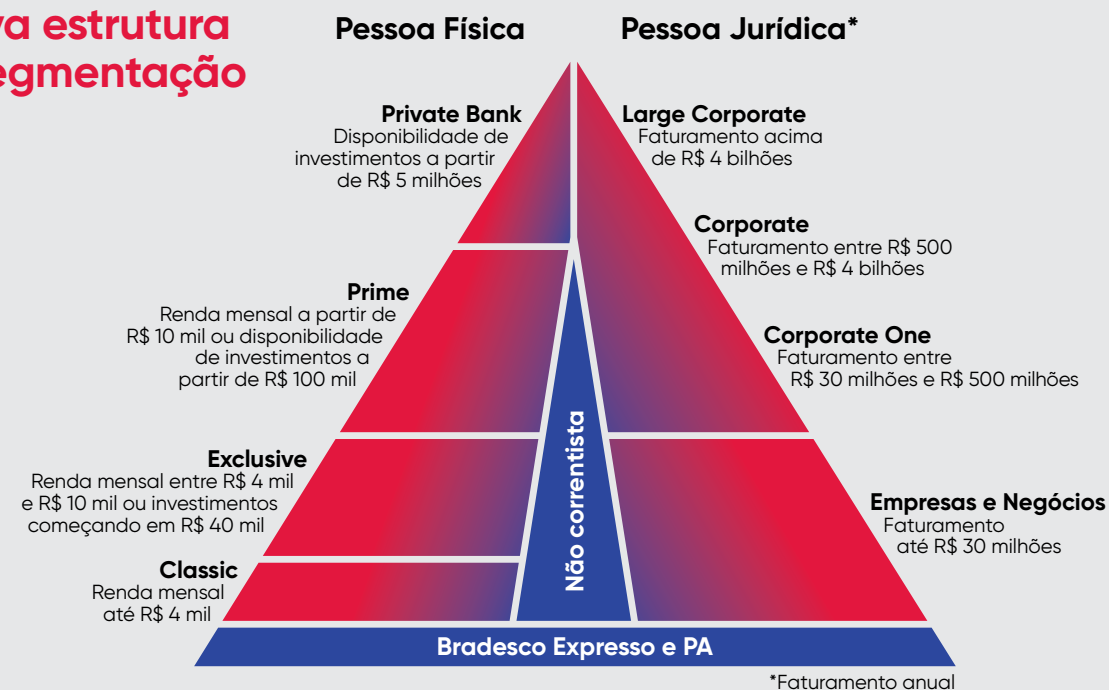
Valor adicionado

Total de **R\$ 32,6 bilhões**, no 1º semestre de 2019, distribuídos da seguinte forma:



71,1 milhões de clientes
(em jun/2019)

Nova estrutura e segmentação



Previdência

prime.bradesco  facebook.com/bradescoprime
Fone Fácil Bradesco Prime: 4002 0022 / 0800 570 0022
SAC - Alô Bradesco: 0800 704 8383
SAC - Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 722 0099
Ouvidoria: 0800 727 9933

| SOLIDEZ

| RENTABILIDADE

| FUTURO

**Invista com quem
conhece você.**

Consulte seu Gerente de
Relacionamento ou um dos
nossos Assessores de
Investimento: 4020-1414*.
prime.bradesco



Bradesco Vida e Previdência S/A - CNPJ 051.990.695/0001-37. Avenida Alphaville, 779 - Empresarial 18 do Forte - Barueri/SP - CEP 06472-900. Para os planos PGBL/VGBL, o registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. Este material contém informações indicativas. O regulamento poderá ser consultado no portal da SUSEP, na rede mundial de computadores. Os direitos e as obrigações das partes estão definidos na proposta do regulamento do Plano. Possibilidade de opção pelo critério de tributação por alíquotas decrescentes (regime regressivo). Em atendimento à Lei nº 12.741/12, informamos os tributos incidentes sobre Prêmios de Seguros, inclusive VGBL: PIS: 0,65%; COFINS: 4%; IOF: entre 0% e 7,38%¹. Sobre as Contribuições à Previdência Privada e ao FAPI: PIS: 0,65%¹ e COFINS: 4%¹. Sobre a Taxa de Administração: PIS: 0,65%¹; COFINS: 4%¹ e ISS: de 2% a 5%¹. ¹Apurados e recolhidos nos termos da legislação aplicável. *Telefone para capitais e regiões metropolitanas. Para demais localidades, ligue para 0800 704 1414 - Dias úteis, das 8h às 20h - horário de Brasília.