



# O CLIENTE ESTÁ NO CENTRO DE NOSSA ESTRATÉGIA





# O CLIENTE ESTÁ NO CENTRO DE NOSSA ESTRATÉGIA

Com a transformação digital impulsionada por dados, uso de tecnologia, metodologias ágeis de trabalho, estrutura e operação eficientes e uma equipe motivada e colaborativa, estamos mudando a **experiência dos nossos clientes**





# QUAIS SÃO OS RISCOS

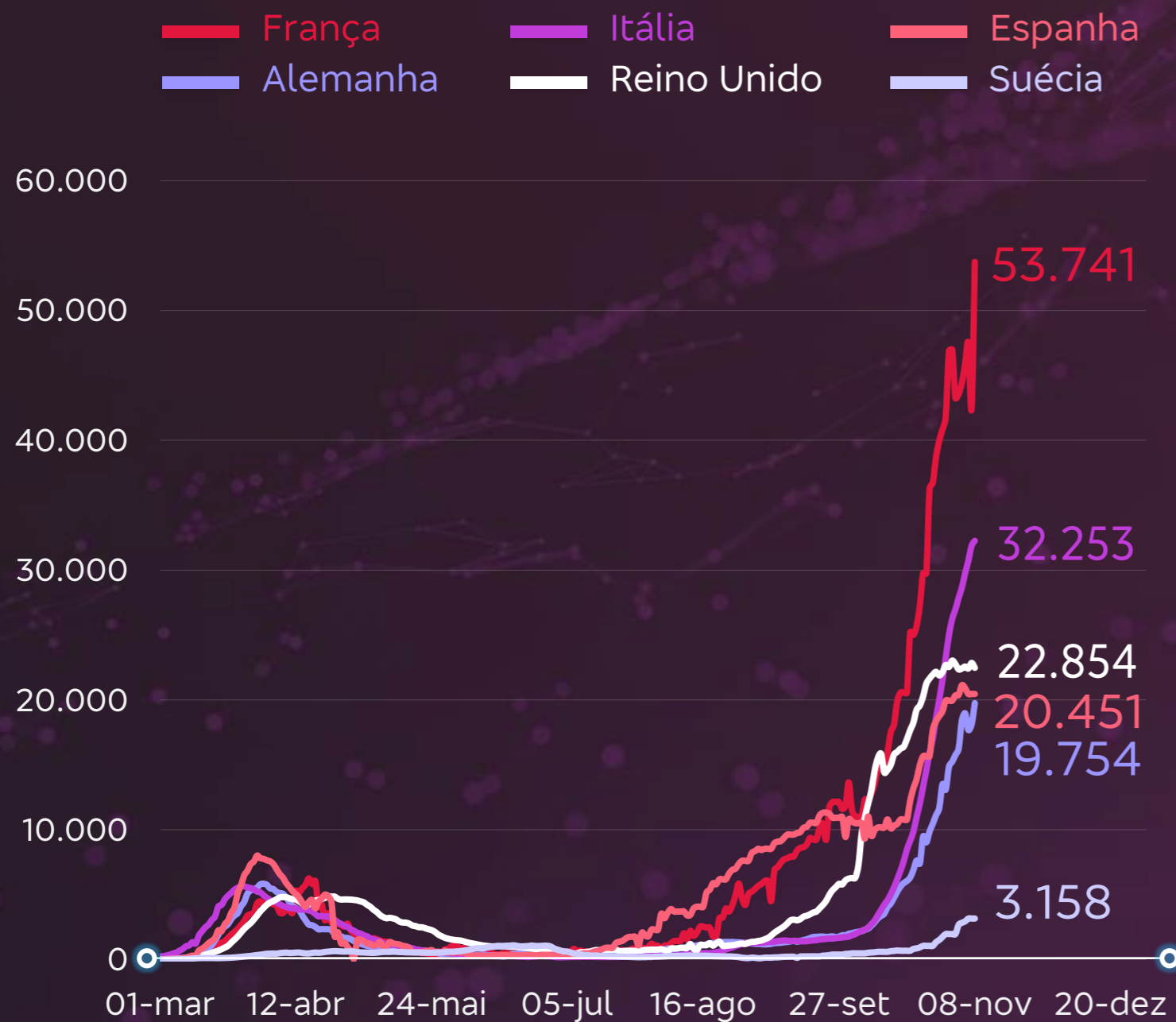
À FRENTE?



# COVID-19

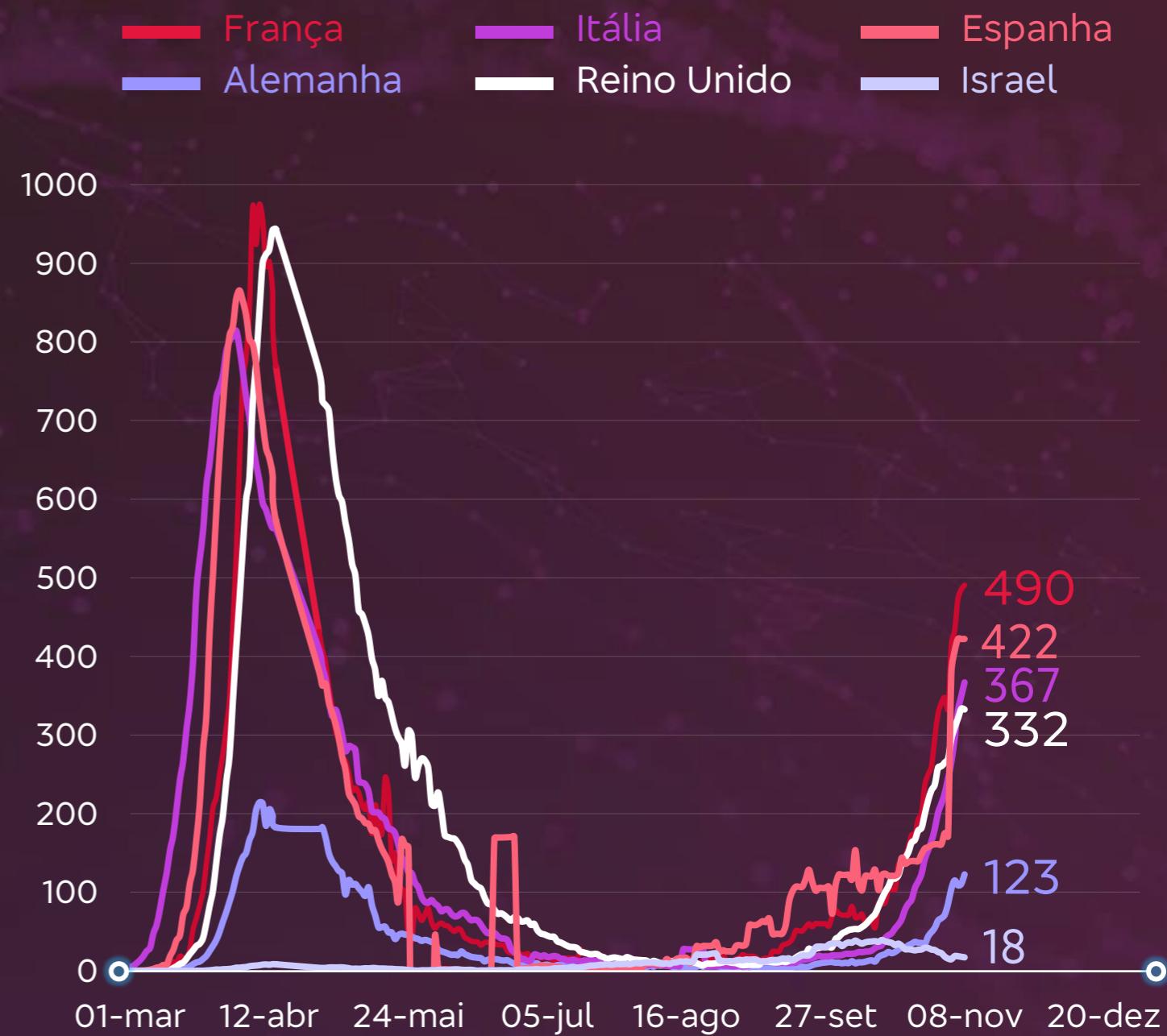
## NÚMERO DE CASOS

Média móvel de 7 dias



## NÚMERO DE ÓBITOS

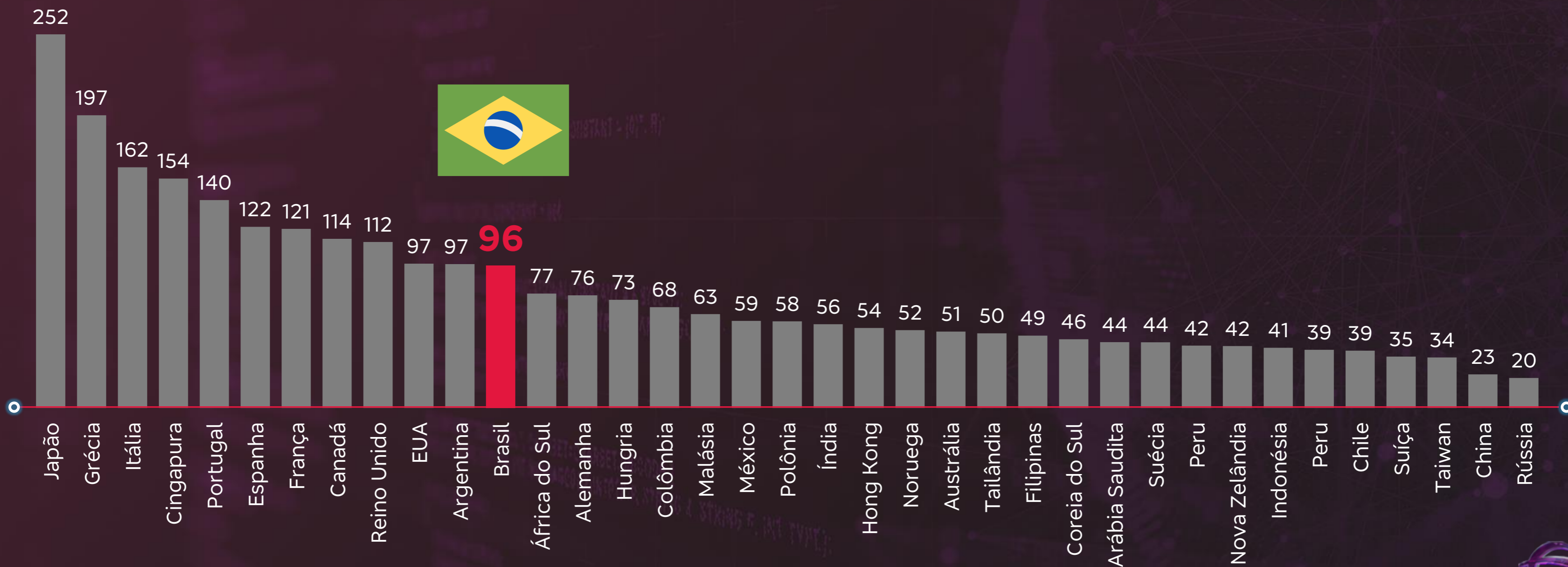
Média móvel de 7 dias



# DÍVIDA

## PÚBLICA BRUTA

Em % do PIB



# AGENDA DE REFORMAS E AÇÕES

**RESUMO**

Fonte: Min. Economia, Imprensa, Bradesco



**Gatilhos teto dos gastos**



**PEC Pacto Federativo**



**Administrativa**



**Tributária**



**Autonomia Banco Central**



# 2020

## UM ANO ÚNICO



### APOIO AOS CLIENTES

**73 bi**  
em empréstimos  
prorrogados

**2,2 mi**  
de contratos  
prorrogados



### APOIO À SOCIEDADE

**5 mi**  
de testes  
rápidos

**15 mi**  
de máscaras

**30**  
tomógrafos

Implantação  
da **Tenda  
Hospitalar**  
em Salvador

Apoio  
na produção de  
**respiradores  
a baixo custo**

Construção  
do **Hospital  
de Campanha**  
(RJ)

### Ações do Bradesco na pandemia



# O ANO EM QUE AS TENDÊNCIAS DIGITAIS FORAM ACELERADAS

Clientes híbridos **intensificaram** o uso do digital

Clientes tradicionais **experimentaram** o uso do digital

Bradesco estava preparado para atender os clientes de **forma digital**

  
Ofertas precisas

  
Contratação digital



Renegociação on-line



**Atendimento remoto**



Experiências resolutivas





## Ecosistema Ágil Integrado

Uso de metodologias ágeis possibilita respostas rápidas para os desejos e **necessidades dos clientes**

**Integração** com as áreas de negócio

**Valorização da** jornada do cliente

**Agilidade** para o negócio

**Qualidade** na tecnologia

**Impactos** rápidos

Cultura de **aprendizado**



Fomentador das mudanças para a Transformação Digital



FOCO EM PROMOVER UMA  
**EXPERIÊNCIA  
EXCEPCIONAL**

# CLIENTE **NO CENTRO**

Atendimento customizado: o canal adequado para cada pessoa

Estudo do comportamento do cliente por meio do uso intensivo de dados

Avaliação constante da satisfação

Identificação de necessidades

NPS como métrica



**638 mil**  
aberturas de contas  
pelo celular em 2020

**98%**  
das transações  
realizadas em  
canais digitais

**41 mil**  
Bradesco  
Expresso

**31,9 milhões**  
de correntistas

**82 mil**  
pontos de  
atendimento

**69,5 milhões**  
de clientes

**21 milhões**  
correntistas  
digitais

**3.795**  
Agências

# BRADESCO

O Banco **mais próximo** do cliente  
no Brasil



# ESTRATÉGIA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

## INOVAÇÃO DIGITAL

Omnichannel



Digitalização de produtos e processos



On-boarding 100% digital



Transações multiplataformas

## PLATAFORMAS NATIVAS



## OPEN BANKING

Banco como Plataforma



# GESTÃO DE DADOS

## E ANALYTICS

**Dados** como principal matéria-prima para entender, relacionar e ofertar produtos e serviços aos clientes

Disseminar no banco uma cultura **data driven**

Treinamento de + 1.000 pessoas em ferramentas analíticas

Programa de formação em PhD

### PRINCIPAIS PROJETOS

Uso de **Analytics** para análise de dados não estruturados – mineração de voz e texto

- **Otimização matemática** para eficiência de processos (cobertura de rede, distribuição de ATMs, etc.)

- Atuação em **squads multidisciplinares** em frentes estratégicas



# BRASIA

A **Inteligência Artificial do Bradesco** que tira dúvida, faz transações, consultas e muito mais!

+ 306 MM de interações em 2020

+ 551 MM de interações desde a implantação

## Evoluções:

Interpreta 100% dos pedidos no 1º nível do Fone Fácil

Oferta de crédito para os clientes de acordo com o perfil

Respostas

Transações

Assistência

Recomendações





A oferta mais completa entre os Bancos Digitais

Único banco digital a disponibilizar Google, Samsung e Apple Pay

3,5 milhões de contas

76% não correntistas do Bradesco

73% entre 18 e 34 anos

200 produtos de investimento disponíveis

Produtos financeiros e não financeiros

Ampliação dos serviços

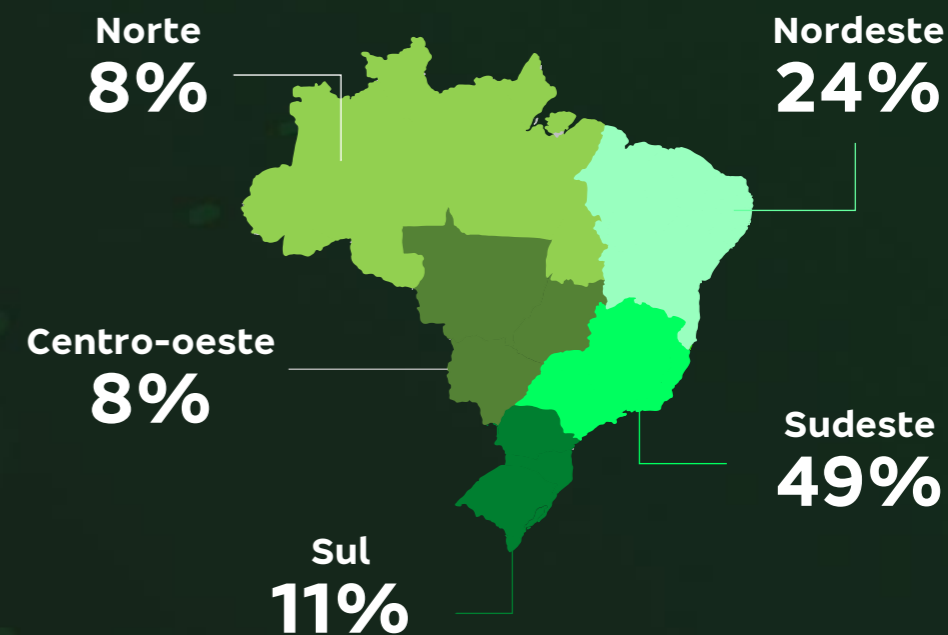
NPS: 77,6

Jornada de Proteção (Dental, Residencial, Pet, Viagem, Cartões)

Integração com a Ágora



## Clientes por Região:



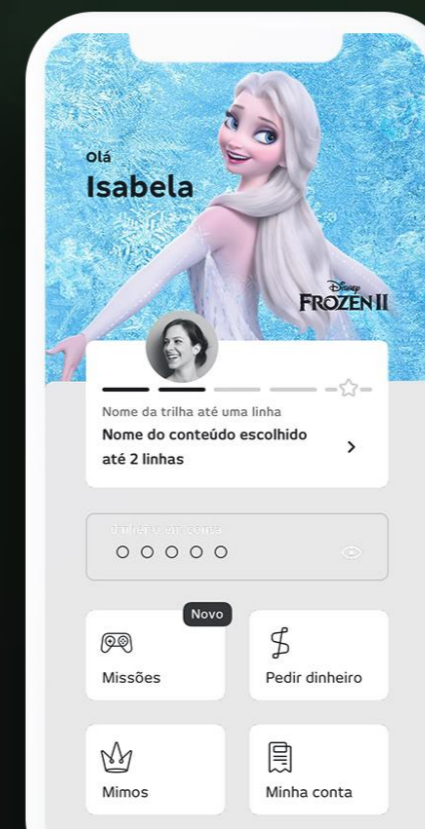
# NEXTJOY

PARCERIA EXCLUSIVA COM



Foco nos 54 milhões de jovens entre 0 e 17 anos

Educação Financeira + Cartão de Débito, Investimentos, Transferências e Mimos exclusivos





A **Carteira Digital** que já nasce com um Ecossistema completo objetivando **20 a 25% de Market-share em 3 anos**

Inclusão e digitalização para potenciais

**40 milhões**

de brasileiros desbancarizados e com toda segurança Bradesco

Em Novembro: Novos usuários que baixarem o app, ganham R\$20,00 para começar a usar (BlackFriday)



- **Conta pagamento:** fácil abertura, totalmente grátis e para todo mundo (PF e PJ)
- Parcerias **Estratégicas** para proporcionar ofertas, benefícios e comodidades.
- **Incentivos**, promoções e descontos
- **Cartão Virtual:** compras on-line e em apps
- **Cartão Físico:** débito para todas as despesas e qualquer maquininha
- Pagamento por **QRCode nas máquinas Cielo**





# OPEN BANKING

NOVAS PARCEIRAS,  
POSSIBILIDADE CRIAR  
NOVOS PRODUTOS E  
SERVIÇOS FINANCEIROS  
– E NOVAS RECEITAS

Iniciativas com conceito  
Open Banking:

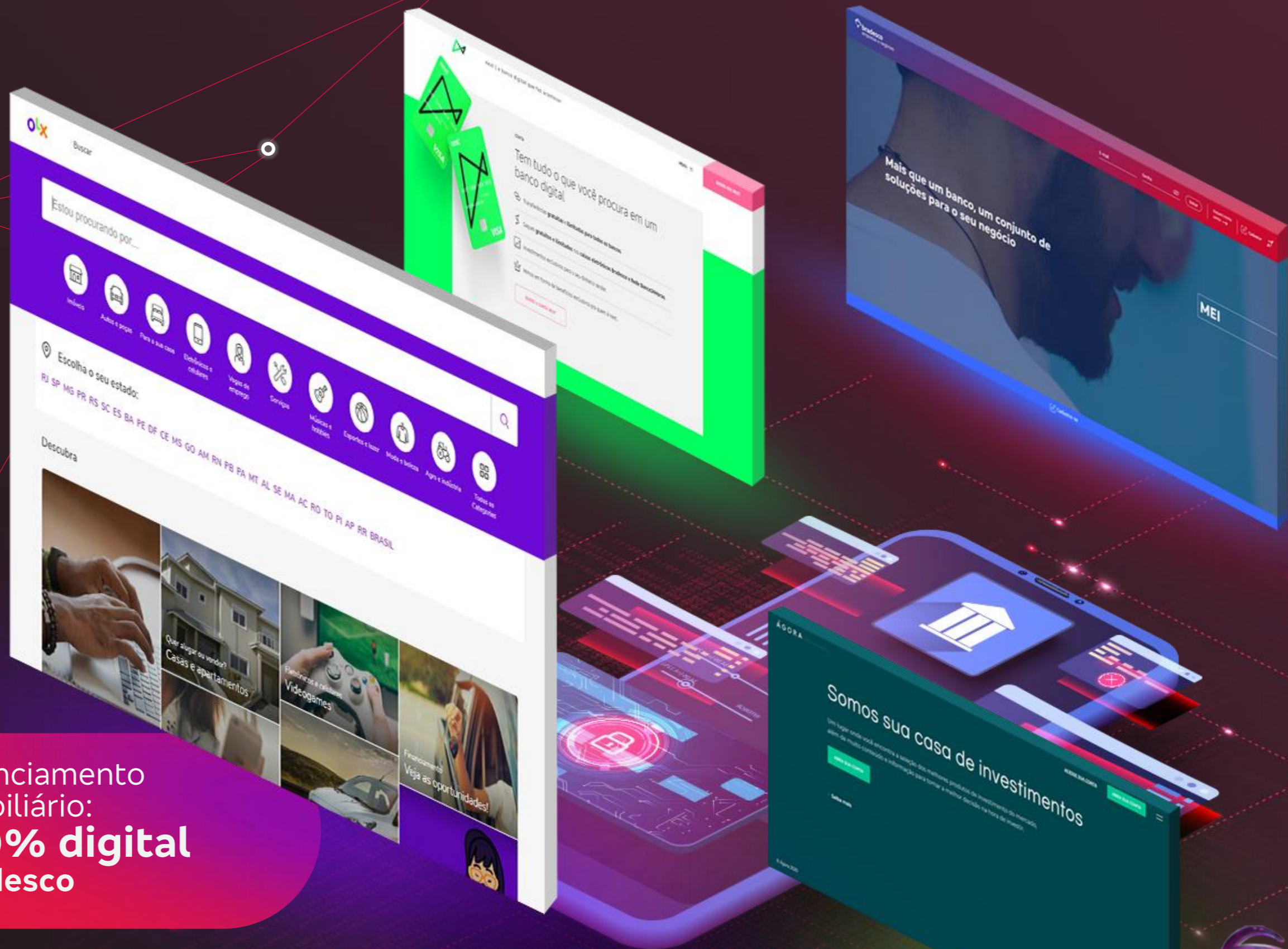
Portal  
**MEI**

**ÁGORA**  
INVESTIMENTOS



**OLX**

Financiamento  
Imobiliário:  
**100% digital**  
Bradesco



**HABITAT**

Lab o

Internacional o

o startups

Polos o

# inovabra

Um ecossistema para promover a **inovação e transformação cultural** por meio de maneira colaborativa

Pesquisa o

Ventures o

o Hub



# PESSOAS

+ de **1 milhão**  
de participações em cursos

**R\$ 186 milhões**  
investidos

+ de **151 mil**  
acessos site Unibrad

## RECONHECIMENTO UNIBRAD



## RECONHECIMENTO DIVERSIDADE



## Inclusão e diversidade

**4.246**

pessoas com deficiência

**26%** funcionários negros

**63%** em posições de liderança

Parceria Faculdade Zumbi dos Palmares

**50%** cargos de liderança ocupados por mulheres

Parceria Laboratória

LGBTI+

Educação financeira

\* Números de 2019



# COMPROMISSO COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Estratégia de Sustentabilidade em linha com os Princípios para Responsabilidade Bancária e os ODS



Principais objetivos:



- **Novos produtos e soluções** de finanças sustentáveis
- **R\$ 10 bilhões** em operações de energia renovável
- Bradesco passou de **A para AA no MSCI ESG Ratings**
- 1º banco brasileiro a aderir ao **Partnership for Carbon Accounting Financials**
- 100% das operações abastecidas por **energia de fontes renováveis**
- **100% das emissões de carbono** operacionais neutralizadas

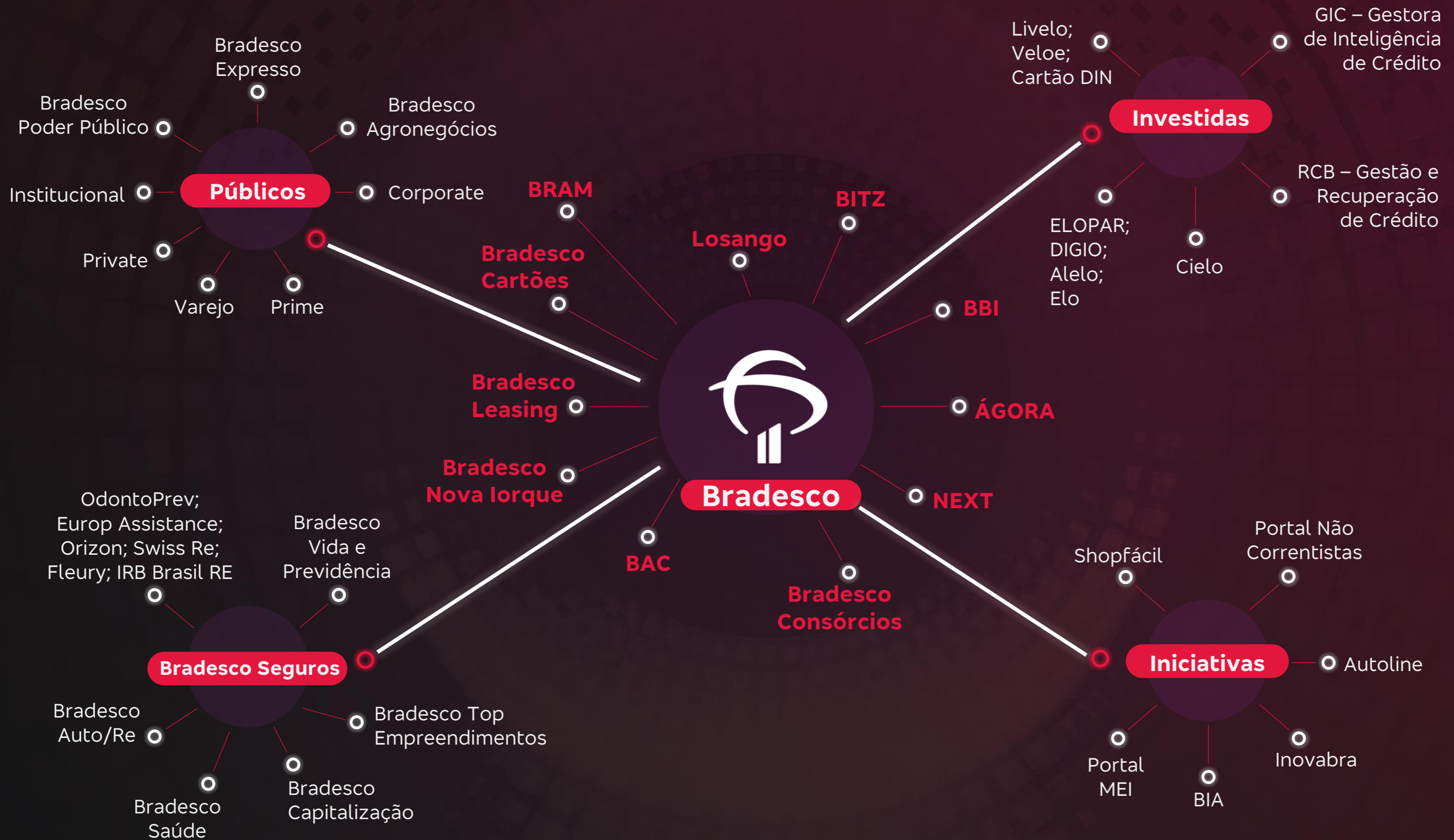
Gestão da Performance ESG majoritariamente acima da média nos principais índices e ratings ESG dos mercados nacional e internacional



## PLANO AMAZÔNIA

Bradesco, em parceria com Itaú e Santander, lançam plano conjunto para promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia







# O CLIENTE ESTÁ NO CENTRO DE NOSSA ESTRATÉGIA

Com a transformação digital impulsionada por dados, uso de tecnologia, metodologias ágeis de trabalho, estrutura e operação eficientes e uma equipe motivada e colaborativa, estamos mudando a **experiência dos nossos clientes**

