

# RELATÓRIO ANUAL 2020



**bradesco**  
seguros



# Sumário

- 3** Mensagem da Diretoria
- 4** Mercado de Seguros
- 6** O Grupo Bradesco Seguros
  - 7 Desempenho do Grupo Bradesco Seguros nas Operações de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização
  - 7 Seguros Inclusivos
  - 7 Provisões Técnicas
  - 7 Adequação de Capital
  - 7 Recursos Humanos
  - 8 Gestão de Riscos
  - 9 Controles Internos
  - 9 *Compliance*
  - 9 Governança de Dados e Segurança da Informação
  - 10 Tecnologia da Informação
  - 11 Ouvidoria
  - 11 *Marketing*, Cultura e Esporte
  - 11 Inovação
  - 15 Reconhecimentos
  - 17 Sustentabilidade
- 18** Desempenho por Atividade
  - 19 Auto/RCF e Ramos Elementares
  - 20 Capitalização
  - 20 Saúde
  - 24 Seguro de Vida e Previdência Complementar Aberta
  - 24 *BSP Affinity*
  - 25 *BSP Empreendimentos Imobiliários*
- 26** Desempenho Econômico e Financeiro
  - 27 Principais Números
  - 27 Composição do Prêmio Líquido por Segmentos
  - 28 Principais Indicadores
  - 29 Balanços patrimoniais
  - 31 Demonstrações dos resultados
  - 32 Demonstrações do resultado abrangente
  - 32 Demonstrações dos fluxos de caixa - Método indireto
  - 34 Demonstrações do Valor Adicionado
- 35** Administração



# Mensagem da Diretoria

Embora enfrentando um cenário marcado pela pandemia da Covid-19, com reflexos significativos na economia, o mercado segurador brasileiro deu mostras de sua resiliência e registrou resultado positivo em 2020. O desempenho, contudo, ficou bem abaixo daquele apurado em 2019, quando o setor atingiu a marca de dois dígitos de crescimento.

Nesse contexto, o faturamento do **Grupo Bradesco Seguros** com prêmios de Seguros, Contribuições de Previdência e Receitas de Capitalização alcançou R\$ 59,1 bilhões no fim do exercício.

Conglomerado segurador da Organização Bradesco com atuação multilinha e presença em todas as regiões do País, o Grupo manteve a liderança do mercado nacional de seguros, com 22,4% de *market share*.

Em 2020, a Companhia apresentou Lucro Líquido de R\$ 3,6 bilhões nos segmentos de Seguros, Capitalização e Previdência Complementar Aberta.

Esse resultado foi influenciado, entre outros fatores, pelos índices econômico-financeiros, que se refletiram no Resultado Financeiro e na atualização das Provisões Técnicas, e pelo aumento do Índice de Sinistralidade, fruto da retomada gradual da demanda por procedimentos eletivos que estava reprimida em razão do distanciamento social decorrente da pandemia.

O Patrimônio Líquido consolidado atingiu a marca de R\$ 13,5 bilhões, e o Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio foi de 14,1%.

O valor contabilizado das Provisões Técnicas, ao fim do exercício, atingiu o montante de R\$ 271,0 bilhões, e os Ativos Financeiros garantidores dessas Provisões alcançaram, em 31 de dezembro de 2020, R\$ 284,9 bilhões, mantendo o **Grupo Bradesco Seguros** como um dos maiores investidores institucionais do País.

O valor pago em indenizações por morte, acidentes, perdas com veículos, perdas em residências, consultas, exames, cirurgias e internações médicas, benefícios e pensões previdenciárias e resgates na Capitalização atingiu a marca de R\$ 39,9 bilhões em 2020, o que correspondeu a R\$ 159,1 milhões por dia útil durante o exercício.

Os resultados refletem o compromisso do Grupo Segurador com a busca por eficiência administrativa e excelência no atendimento, além da contínua evolução de seu modelo de atuação multiramo e multicanal, com presença em todo o Brasil, visando entregar soluções completas de proteção a seus Clientes, em seus diferentes ciclos de vida.

Em 31 de dezembro de 2020, integravam o **Grupo Bradesco Seguros** as seguintes sociedades: Bradesco Seguros S.A., Bradesco Auto/RE Companhia de Seguros, Bradesco Saúde S.A., Atlântica Companhia de Seguros, Bradesco Vida e Previdência S.A., Bradesco Capitalização S.A., Mediservice - Operadora de Planos de Saúde S.A., Odontoprev S.A. e Bradesco Argentina de Seguros S.A.

# Mercado de Seguros



Após registrar crescimento significativo de 10,8% em 2019, o mercado de seguros apurou um avanço discreto em 2020, sob o impacto da pandemia da Covid-19. Dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) demonstram um crescimento nominal de 0,6% na arrecadação do setor, que encerrou o período com receita de R\$ 274,0 bilhões, englobando os Seguros Gerais e de Vida, Previdência Complementar Aberta e Capitalização e excluindo a Saúde Suplementar.

No segmento de Saúde Suplementar, contabilizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a arrecadação dos planos privados somou R\$ 223,4 bilhões de janeiro a dezembro de 2020. De acordo com a Agência, esse valor é 4,7% maior do que o apurado no mesmo período de 2019.

Excluindo a Saúde Suplementar, a penetração da arrecadação das seguradoras no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro nominal manteve-se estável em 2020, em torno de 3,7%.

Na Saúde Suplementar, a participação no PIB nominal passou de 2,9%, em 2019, para 3,1%, em 2020.

O cenário fortemente impactado pela pandemia não impediu que a situação econômico-financeira do setor permanecesse estável em 2020, com níveis adequados de suficiência de capital para absorver perdas inesperadas.

Os ativos garantidores sob gestão do setor atingiram o total de R\$ 1,23 trilhão no fim do exercício, o que representa um aumento de 6% em comparação à soma de R\$ 1,16 trilhão apurada em 2019.

Esse avanço evidencia a posição do mercado de seguros como relevante investidor institucional.

Segundo a Susep, o Lucro Líquido do setor de seguros somou R\$ 17,5 bilhões em 2020, com queda de 33% em relação a 2019, quando chegou a R\$ 26,2 bilhões.

Todos os segmentos registraram queda no Lucro Líquido, em grande medida em decorrência do menor resultado financeiro, influenciado pelo ambiente de baixas taxas de juros.

Indenizações, benefícios, resgates e sorteios pagos pelos segmentos regulados pela Susep somaram R\$ 151,0 bilhões em 2020, crescimento de 8,3% comparado ao exercício anterior.

Dessa forma, o volume de recursos injetados pelo mercado de seguros na economia nacional alcançou, ao fim de 2020, a média diária de R\$ 413,8 milhões, aumento de 7,5% em comparação a 2019.

O cenário instável na economia se refletiu no desempenho do mercado segurador, que teve um comportamento heterogêneo, mas sólido e resiliente. Boa parte dos ramos de atividades cresceu em termos reais, mas houve também carteiras com queda na arrecadação.

No segmento de Pessoas, os planos de acumulação registraram arrecadação de R\$ 123,7 bilhões em 2020, registrando queda de 1,4% em comparação ao exercício de 2019.

No VGBL, a receita anual alcançou R\$ 113,0 bilhões em 2020, com queda de 1,8% em comparação a 2019 (R\$ 115,0 bilhões).

Nos planos de risco, a arrecadação atingiu R\$ 45,4 bilhões em 2020, avançando 4,9% sobre 2019.

O segmento de seguros de Danos e de Responsabilidades somou R\$ 78,3 bilhões, com crescimento de 6%.

Pelo segundo ano consecutivo, alguns ramos se destacaram, com crescimento acima de dois dígitos. Foi o caso dos seguros de Crédito e Garantias (17,8%), Responsabilidade Civil (22,8%), Rural (29,5%) e Patrimoniais (10,2%).

No ramo de Seguro Auto, que havia registrado discreta expansão no exercício anterior, houve queda de 2,1% em relação ao montante apurado em 2019. A arrecadação no segmento totalizou R\$ 35,3 bilhões em 2020.



# O Grupo Bradesco Seguros



## Desempenho do Grupo Bradesco Seguros nas Operações de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização

O Consolidado da Bradesco Seguros apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 3,595 bilhões. O faturamento com prêmios de seguros, contribuições de previdência e receitas de capitalização, no fim do exercício, alcançou R\$ 59,129 bilhões. Em indenizações, benefícios pagos e resgates, o montante atingiu R\$ 39,946 bilhões, líquido de resseguro. No consolidado do segmento de Seguros, Pensões Previdenciárias, Indenizações por Morte, Acidentes, Perdas com Veículos e Perdas em Residências, a Companhia pagou aos seus Segurados R\$ 159,147 milhões, por dia útil, durante o exercício de 2020, em indenizações, resgates e benefícios.

## Seguros Inclusivos

A Bradesco Seguros Consolidada é pioneira na criação e comercialização de seguros inclusivos e planos de previdência complementar, direcionados para toda a população brasileira. No exercício de 2020, foram comercializados mais de 800 mil bilhetes de microsseguros.

## Provisões Técnicas

O valor contabilizado das Provisões Técnicas, ao fim do exercício, foi de R\$ 270,969 bilhões, com a seguinte composição: Provisões Técnicas de Seguros: R\$ 4,652 bilhões; Provisões Técnicas de Previdência Complementar Aberta e VGBL: R\$ 257,746 bilhões; Provisões Técnicas de Capitalização: R\$ 8,571 bilhões. Os Ativos Financeiros garantidores das Provisões Técnicas atingiram, em 31 de dezembro, o montante de R\$ 284,873 bilhões.

## Adequação de Capital

Para as empresas reguladas pela Susep, a Resolução CNSP n.º 321/15 e alterações posteriores estabelecem que as sociedades deverão apresentar Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) igual ou superior ao Capital Mínimo Requerido (CMR).

O CMR é equivalente ao maior valor entre o capital base e o capital de risco. O PLA é avaliado em uma visão econômica e deve ser calculado com base no patrimônio líquido contábil ou no patrimônio social contábil, conforme o caso, considerando os ajustes contábeis e ajustes associados à variação dos valores econômicos.

Em aderência às referidas normas, o **Grupo Bradesco Seguros** mantém níveis de capital adequados aos requerimentos regulatórios.

O processo de adequação e gerenciamento de capital é acompanhado de forma contínua, visando assegurar que o Grupo mantenha uma sólida base de capital para apoiar o desenvolvimento das atividades e fazer face aos riscos em qualquer situação do mercado, em atendimento aos requerimentos regulatórios e/ou aos aspectos de governança corporativa.

As companhias devem manter, permanentemente, capital compatível com os riscos de suas atividades e operações, conforme suas características e peculiaridades. O **Grupo Bradesco Seguros** acompanha, de maneira permanente, os limites requeridos pelos respectivos órgãos reguladores, assim como os limites de exposição a riscos estabelecidos pelo Conselho de Administração.

## Recursos Humanos

Criado em 2004, o Universo do Conhecimento do Seguro (UniverSeg) tem por objetivo aprofundar o conhecimento e a cultura do seguro por parte de funcionários e Corretores, capacitando-os para atuar em um mercado cada vez mais competitivo, ágil e inovador, com diversas ações em âmbito nacional, cujo foco é o desenvolvimento técnico e comportamental.

No exercício de 2020, foram realizadas ações de capacitação e desenvolvimento, presenciais e *on-line*, para funcionários e Corretores, com registro de 233.804 participações, das quais 13.760 presenciais e 220.044 *on-line*.

Devido aos efeitos da pandemia da Covid-19 e do distanciamento social, o Grupo adaptou e criou soluções como adoção de iniciativas *on-line*, incluindo *lives* e *webinars* para Corretores e funcionários, buscando prepará-los para os desafios impostos pelo cenário vivenciado no ano. Foram realizados 19 treinamentos virtuais sobre os temas Melhores Práticas de *Home Office*, Liderando Times a Distância, Gestão Emocional, *Mindset* do Líder Ágil, Empreendedorismo, Gestão de Vendas a Distância e *Mindset* Digital em Vendas, entre outros.

Também merece destaque o programa “Você em Foco”, objetivando o autoconhecimento e o desenvolvimento dos funcionários por meio de palestras presenciais e/ou transmissão ao vivo, totalizando 3.886 participações. O programa aborda temas relevantes e atuais para a vida pessoal e profissional, voltados à prevenção e aos cuidados com a saúde e à humanização das relações.

No desenvolvimento de líderes, em parceria com a Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), foram realizadas, por meio da “Trilha de Liderança”, ações de capacitação para 922 líderes. Composta por cerca de sessenta soluções integradas, com foco nos desafios de cada nível de gestão, essa trilha tem como objetivo desenvolver e aprimorar as competências essenciais de líderes, com ênfase em sucessão, sustentabilidade dos negócios e resultados, incluindo novas ações de temas atuais, devido ao distanciamento social.

Como plano para melhorar o engajamento, a saúde e a qualidade de vida dos funcionários, o Grupo mantém o Programa *Gympass*, que possibilita mobilidade e flexibilidade para a prática de atividades físicas em mais de 23 mil academias em todo o País. São mais de 6,8 mil funcionários beneficiados, dos quais, aproximadamente, 40% já aderiram ao programa, com descontos de 25% a 75% nas mensalidades

em relação aos valores cobrados pelas academias. Esse benefício também é estendido aos dependentes legais dos funcionários.

## Gestão de Riscos

O **Grupo Bradesco Seguros**, em linha com os modelos de melhores práticas adotados pelo mercado nacional e em atendimento à legislação vigente, conta com uma Estrutura de Gestão de Riscos implantada, atuando de forma independente, no que tange a regulamentos, normas e políticas internas, tendo como principal objetivo assegurar que os riscos a que o Grupo está exposto sejam devidamente identificados, analisados, mensurados, tratados e monitorados.

O processo de gerenciamento de riscos conta com a participação de todas as camadas contempladas pelo escopo de Governança Corporativa, que abrange desde a Alta Administração até as diversas áreas de negócios e produtos na identificação e gestão dos riscos. Há comitês com funções específicas, permitindo que os riscos, tais como subscrição, crédito, liquidez, mercado e operacional, sejam identificados, avaliados, monitorados, controlados e mitigados.

Esse processo inclui categorizar os riscos relevantes para compor o perfil de riscos; monitorar os tipos de riscos assumidos com base nas compensações risco-retorno para alcançar os objetivos estratégicos e buscar eficiência na gestão de capital; e assegurar o acultramento de gestão de riscos nos vários níveis de atuação das empresas do Grupo, incluindo a difusão das políticas, normas e processos, bem como o monitoramento contínuo da exposição e da tolerância aos riscos.



## Controles Internos

A atuação de Controles Internos tem como principal objetivo apoiar todas as áreas internas, sejam de suporte ao negócio ou operacionais, na construção e manutenção de um ambiente corporativo mais seguro e sustentável. Suas atividades, aderentes às normas locais, seguem as diretrizes da política da Organização Bradesco sobre o tema e cumprem as exigências da seção 404 da lei americana *Sarbanes-Oxley* e dos principais *frameworks* internacionais de controles, tais como o *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) e o *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT).

Os testes de aderência são realizados periodicamente, assegurando a eficiência dos controles e o atendimento às regulamentações e aos normativos internos do **Grupo Bradesco Seguros**. Os resultados são reportados à Alta Administração do Grupo e aos Comitês de Auditoria e de Gestão de Riscos, Controle Atuarial e Conformidade da Bradseg Participações.

## Compliance

O **Grupo Bradesco Seguros** possui estrutura própria para monitoramento do atendimento tempestivo às demandas dos órgãos reguladores que supervisionam suas atividades. Em complemento, a Área de *Compliance* atua na captação, divulgação e devido acompanhamento das regulamentações aplicáveis para assegurar a aderência.

O Grupo mantém o compromisso permanente de prevenir e combater a Lavagem de Dinheiro, o Financiamento ao Terrorismo e as Fraudes, por meio de processos e controles consistentes, aplicados no devido monitoramento das operações, apoiando outros esforços governamentais locais e internacionais contra possíveis situações criminosas e mantendo disponíveis os canais de denúncia aos funcionários e ao público externo para receber relatos de indícios de práticas ilícitas ou irregulares.

A aplicação dos princípios de conduta, estabelecidos pela Organização Bradesco e pelo **Grupo Bradesco Seguros** nas relações com os Clientes, parceiros, fornecedores e demais partes

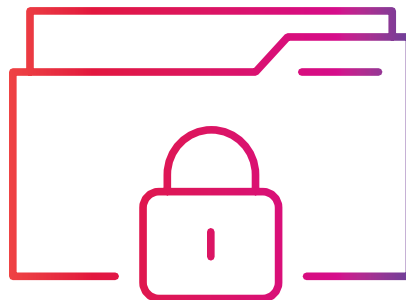
relacionadas, também faz parte da atuação da Área de *Compliance*, por meio do monitoramento contínuo e de ações periódicas para o acultramento dos públicos envolvidos (interno e externo), contribuindo para uma melhor jornada e experiência com os produtos e serviços.

O **Grupo Bradesco Seguros** possui comitês executivos, possibilitando que as tomadas de decisão ocorram nas instâncias pertinentes, resguardando os padrões de conduta e a responsabilidade corporativa, em uma busca contínua por excelência em seus processos e uma prestação de contas transparente e ética às partes interessadas.

## Governança de Dados e Segurança da Informação

Diante do cenário de requerimentos das publicações de atos normativos por parte dos órgãos reguladores, da exigência de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e do incremento da velocidade de transformação digital, o **Grupo Bradesco Seguros** reafirma o compromisso com a disponibilidade, integridade, segurança, confidencialidade e privacidade das informações organizacionais e dos Clientes, com ênfase especial à governança de dados, à segurança da informação e à privacidade dos dados pessoais e sensíveis, dentro e fora da Organização.

O Grupo tem acompanhado, de forma bastante presente, as necessidades dos reguladores e Clientes, apoiando-se nas melhores práticas de mercado, assegurando, por meio de processos, qualidade, transparência e proteção aos dados, de forma a garantir consistência e confiabilidade durante todo o ciclo de tratamento dessas informações.



## Tecnologia da Informação

Os esforços dos núcleos de Tecnologia da Informação do **Grupo Bradesco Seguros**, alinhados ao direcionamento estratégico, concentraram-se, no exercício de 2020, na ampliação de eficiência, melhoria da experiência e satisfação dos usuários e Clientes, assim como em iniciativas para aprimorar os canais de relacionamento no período de distanciamento social devido à pandemia da Covid-19.

Dentre as ações, destacaram-se:

- **Nova Plataforma Financeira e Contábil:** consolidada a implantação da plataforma SAP, que possibilita maior sinergia, segurança e agilidade nas operações, por ocasião da integração dos processos das áreas em um único sistema. Com a iniciativa, as empresas do Grupo passaram a utilizar a plataforma para processos como recebimento dos prêmios de seguros e operações de pagamentos, incluindo parceiros de negócios (Corretores, referenciados, reboques e toda a rede de prestação de serviços e atendimento);
- **Portal de Seguros:** implantado um canal exclusivo de seguros para uso dos gerentes de agências, que permite acesso ao detalhamento de apólices e produtos dos Clientes correntistas, bem como a integração sistêmica em comercialização de produtos entre o gerente e o Corretor, proporcionando agilidade e competitividade na oferta de produtos da Seguradora. Também foi disponibilizada a consulta a materiais de apoio com informações importantes sobre o portfólio de produtos do Grupo, incluindo simuladores baseados no segmento do Cliente;

- **Evolução da Central de Relacionamento:** implantadas automações nos canais de relacionamento, oferecendo aos Clientes ainda mais facilidades na oferta de autosserviços disponíveis por meio das Unidades de Respostas Audíveis (URAs). A iniciativa visa aperfeiçoar os serviços prestados na jornada do Cliente, com a redução da quantidade de chamadas telefônicas e, conseqüentemente, dos custos de atendimento;
- **Aplicativo Corretor:** criado com o objetivo de disponibilizar ao Corretor funcionalidades integradas no Portal de Negócios, respeitando as diferenças na jornada do Cliente de cada canal. Possibilita acesso rápido às informações mais importantes para a venda dos produtos, além de agilizar cotações, contratações de serviços e atendimento aos Clientes. O aplicativo facilita, ainda, o envio de documentos, o acionamento de serviços e o acompanhamento das solicitações realizadas;
- **Plataforma de Precificação de Seguro Auto:** disponível inicialmente para seguros Auto individuais, a nova plataforma possibilita avanços significativos à área de negócios, como autonomia e flexibilidade para implementação de múltiplos modelos de precificação; maior competitividade diante da concorrência; maior eficiência operacional, reduzindo os custos da área de tecnologia; e um considerável potencial de aumento de receitas de prêmios nesse ramo.

A solução conta com infraestrutura dedicada, com alta disponibilidade e monitoramento completo da jornada do cálculo, elevando os níveis de segurança e a disponibilidade da operação, assim como refletindo diretamente na percepção de qualidade de Segurados e Corretores. O planejamento da próxima etapa contempla a extensão dessa plataforma à precificação de seguros de frotas de automóveis e, na sequência, aos demais ramos elementares.

## Ouvidoria

Criada em 2003, a Ouvidoria do **Grupo Bradesco Seguros**, aliada à estratégia do Grupo, tem por missão representar o Cliente com imparcialidade, transformando sua manifestação em uma experiência que fortaleça seu relacionamento com a Organização; buscar a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços; e manter-se adequada em razão das constantes mudanças e necessidades dos novos perfis de Clientes.

Nesse sentido, busca ser reconhecida como uma instância de referência no atendimento dos Clientes e na observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, atuando na prevenção e solução de conflitos, seguindo os princípios estabelecidos pela Política de Relacionamento com Clientes: **ética, responsabilidade, transparência e diligência do Grupo**.

Ao longo dos anos, a Ouvidoria do Grupo recebeu diversos reconhecimentos do mercado à sua atuação. Dentre os prêmios conquistados, destacam-se:

- Prêmio ABT em 2014;
- Certificação como Empresa Legal pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP) em 2017 e 2018;
- Prêmio *Top* Consumidor - Excelência nas Relações de Consumo e Respeito ao Meio Ambiente, conquistado por nove anos;
- Prêmio Ouvidorias Brasil: destaque durante nove anos consecutivos entre as melhores Ouvidorias do País;
- Prêmio Ouro ABRAREC em 2019 com o case "24 horas de atendimento de excelência", na categoria "atendimento mediador extrajudicial".

## Marketing, Cultura e Esporte

Fórum da Longevidade, realizado pela décima quarta edição consecutiva, tendo como tema "Aprendizagem ao Longo da Vida";

Por meio do Circuito Cultural Bradesco Seguros, o **Grupo Bradesco Seguros** patrocinou importantes peças teatrais, musicais e exposições. Em ações ligadas à longevidade, à qualidade de vida e ao bem-estar, produziu conteúdos digitais na plataforma "Com Você", divulgando dicas e orientações de influenciadores sobre diferentes temas, como condicionamento físico, saúde, gastronomia e bem-estar. Também promoveu a 14ª edição consecutiva do Fórum da Longevidade, tendo como tema "Aprendizagem ao Longo da Vida".

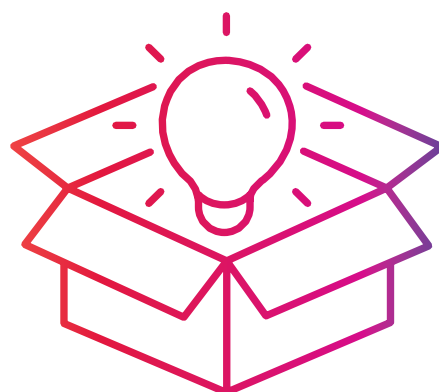
## Inovação

O Grupo Segurador lançou, em 2020, produtos e serviços cuja principal marca foi a inovação em todos os segmentos de atuação.

## Vida e Previdência

A Bradesco Vida e Previdência vem contribuindo para disseminar a cultura de proteção e poupança de longo prazo por meio dos seus produtos de Seguros de Vida e Previdência Complementar. Atenta às recentes transformações do mercado e visando proporcionar uma melhor experiência a seus Segurados e participantes, teve como destaques as seguintes ações:

- **Previdência Complementar Aberta:** o exercício de 2020 foi marcado pela ampliação dos serviços disponíveis por meios digitais e o aumento da gama de produtos na grade de planos individuais e empresariais. Essas



novas opções tiveram como foco atender as demandas dos Clientes por maior diversidade de fundos previdenciários e ajuste do portfólio à realidade do mercado, levando em conta o cenário econômico adverso, de modo a possibilitar maior adequação aos perfis de risco dos participantes e suas necessidades de longo prazo.

- **Seguros de Pessoas:** a Bradesco Vida e Previdência acelerou a transformação digital para garantir resultados ainda melhores da experiência dos Clientes e parceiros de negócios, principalmente em razão da pandemia da Covid-19. Dentre as melhorias dos serviços, destacam-se o aceite digital e o comunicado de sinistros com a utilização de tecnologias e canais totalmente digitais. Também cabe ressaltar a simplificação do processo de subscrição de riscos e a cobertura dos sinistros de morte em decorrência do novo coronavírus. Em busca de melhoria contínua e otimização de processos, a Bradesco Vida e Previdência vem atuando de forma consistente na implementação de soluções que resultem em menor impacto ambiental, tais como a implementação de processos de contratação, portabilidade, manutenção, certificados e extratos totalmente digitais, reduzindo, de forma relevante, a utilização de papel.

## Saúde

Foram realizados vários investimentos na área de Tecnologia da Informação e de Gestão Operacional, dentre os quais, destacam-se:

- **Análise Automática das Solicitações de Procedimentos Médicos Via Sistema CBTI:** implantação de ferramenta capaz de processar, analisar e aprovar automaticamente as solicitações de procedimentos médicos que requerem autorização prévia, proporcionando mais segurança ao processo e reduzindo despesas operacionais e administrativas;

- **Entrega Direta de Medicamentos Oncológicos Oraís aos Segurados:** o projeto prevê, em parceria com uma empresa especializada, a compra e a entrega de quimioterápicos oraís na residência do Segurado, além da realização de contatos que visam estimular a aderência e a manutenção do tratamento, resultando em melhoria dos serviços, com redução dos custos de assistência;
- **Investimentos em Serviços para Web e Mobile:** transformação da experiência de Clientes, parceiros, médicos e Corretores por meio de aplicativo. Destacam-se a disponibilização de carteirinha digital no APP Bradesco Saúde, antes disponível somente no APP Bradesco Seguros, além de pedidos de reembolso 100% digital, por meio do Portal da Bradesco Seguros e APP Bradesco Saúde;
- **Investimentos em Data Lake e Big Data:** um *business Data Lake* contém dados estruturados e não estruturados de uma ampla variedade de fontes, e a lógica analítica concentra-se na criação de modelos preditivos para melhoria de produtos e serviços. Já um *business Big Data* possibilita coletar dados e aplicar técnicas analíticas para entendê-los, fazer previsões e agir - o que resulta na criação de novos modelos de negócios -, assim como reunir dados, lógica analítica e aplicativos para viabilizar novas oportunidades de negócios;
- **Bradesco Saúde Concierge:** expansão dos serviços diferenciados do Bradesco Saúde Concierge para a cidade de Resende (RJ). Além disso, foi lançado o serviço de orientação médica por meio de vídeo no aplicativo, em equilíbrio com orientação esportiva e nutricional, além de serviços nos canais digitais, como coleta de exames, segunda opinião médica, *welcome home*, lista de referências médicas e integração do serviço vacina do viajante com o seguro viagem.

## Capitalização

Em seus trinta e seis anos de história, a Bradesco Capitalização tem pautado sua atuação pelo compromisso de oferecer a seus Clientes títulos de capitalização diversificados que atendam suas expectativas, aliado ao importante papel de contribuir para o desenvolvimento do hábito de guardar dinheiro e concorrer a prêmios.

Alcançar esses objetivos tem sido possível em função dos investimentos constantes em pessoas, sistemas e processos, fazendo da Bradesco Capitalização a maior e uma das mais sólidas Companhias de Capitalização no Brasil.

Além disso, a empresa vem trabalhando para fortalecer suas estratégias no mercado por meio do desenvolvimento de novos negócios. No exercício de 2020, foram concentrados esforços no desenvolvimento das plataformas sistêmicas com o objetivo de reestruturar e desenvolver melhorias na comercialização e operacionalização dos produtos, com viés na desmaterialização, digitalização e integração com a arquitetura do Banco Bradesco.

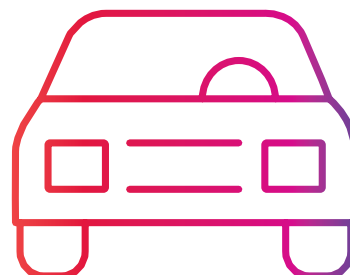
## Auto/RE

Com o intuito de oferecer maior comodidade ao Corretor e melhor proteção para o patrimônio dos seus Segurados, a Bradesco Auto/RE busca inovar e aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços. No exercício de 2020, destacaram-se as seguintes ações:

- **Renovação Simplificada de Automóvel:** disponível para os Corretores de todo o País, consiste na transmissão automática da proposta, sem necessidade de interação entre o Segurado e a Seguradora, na véspera da data do fim da vigência do seguro, respeitando as condições contratuais da apólice anterior. No exercício, essa modalidade de renovação foi expandida e também passou a ser considerada para os negócios realizados com pagamentos por meio de carnê, débito em conta, assim como pagamentos em outros bancos;
- **Autovistoria de Automóvel:** diante da impossibilidade da realização da vistoria de automóveis em posto fixo ou na residência do Segurado, em razão do cenário de distanciamento social decorrente da pandemia da Covid-19, a autovistoria foi ampliada para

todos os negócios de seguro Auto Individual, abrangendo proprietários de todos os tipos de veículos (passeio, moto e carga). Após a transmissão da proposta pelo Corretor, o Segurado recebe o *link* para efetuar a autovistoria por meio de SMS;

- **Bradesco Seguro Residencial Sob Medida:** além de oferecer coberturas básicas e acessórias comuns a todos os segmentos, o produto passou a contar com coberturas elaboradas especificamente para cada tipo de residência segurada, bem como para o estilo de vida do proprietário, tornando-se mais atrativo para os Clientes e facilitando a comercialização pelos Corretores. Os novos segmentos do produto são: Sob Medida Casa, Sob Medida Apartamento, Sob Medida Veraneio e Sob Medida (seguro contratado para residências avaliadas a partir de R\$ 1 milhão);
- **Autoinspeção RE:** a Bradesco Auto/RE disponibilizou a autoinspeção para os ramos Residencial e Equipamento Trator Agrícola. O serviço é realizado pelo próprio Cliente em sua residência ou equipamento, de forma rápida e segura. Após a transmissão da proposta pelo Corretor no sistema, que verifica automaticamente a elegibilidade à autoinspeção, o Segurado recebe o *link* para efetuar a autovistoria por meio de SMS;
- **Assistência Dia e Noite Auto:** os Clientes que possuem seguros de Auto passaram a contar com a facilidade e rapidez do aplicativo *WhatsApp* para o atendimento de assistência. Disponível em todo o País, o canal possibilita o acionamento de serviços em caso de pane e acidente, além de reboque e chaveiro;
- **Aplicativo Bradesco Assistência Dia & Noite:** para oferecer mais segurança ao Cliente, o App passou a contar com nova funcionalidade, que consiste em apresentar nome, foto e placa do veículo do prestador, quando



acionado um serviço. Com isso, é possível acompanhar seu deslocamento em tempo real, o que proporciona ainda mais proteção e tranquilidade ao Segurado;

- **Apólice Digital:** com o objetivo de continuar evoluindo como uma empresa ambientalmente sustentável, a Bradesco Auto/RE tem buscado reduzir gradativamente o uso de papel em suas rotinas, migrando os documentos, ao máximo, para o formato digital. Mais um passo foi dado nessa direção com o *kit* de apólice dos produtos Auto Correntista (Auto *Classic*, Auto *Exclusive* e Auto *Prime*), que era impresso e enviado para o endereço de correspondência do Segurado e passou a ser disponibilizado por *e-mail* e pelos canais digitais (*Site* do Segurado, Portal de Negócios, App Bradesco Seguros Clientes). Com isso, a empresa deixa de consumir cerca de 100 mil folhas de papel por mês;
- **Operação Calamidade:** no exercício de 2020, a Operação Calamidade, criada para agilizar as indenizações nas situações em que fenômenos climáticos de grande proporção afetam uma região, foi deflagrada três vezes: para o atendimento prioritário das ocorrências de sinistros em cidades da Região Sul e de São Paulo, incluindo os Clientes afetados pelo ciclone 'bomba' que atingiu os estados de Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul. No dia 30/06/2020, equipes de especialistas da Bradesco Auto/RE e prestadores de serviços trabalharam em esquema especial para agilizar processos e minimizar os transtornos causados pelos eventos. Foram mais de 3,5 mil sinistros avisados, somando mais de R\$ 16 milhões de indenização;

- **Seguro Auto Light:** primeiro produto 100% digital com as principais coberturas e benefícios do seguro tradicional, está disponível para contratação no Portal de Negócios, tendo os seguintes diferenciais: franquias flexíveis com até 30% de desconto, em casos de veículos que forem levados para oficinas indicadas pelo Bradesco Auto Center; e parcelamento do valor da apólice em até dez vezes sem juros por meio de débito em conta ou cartão de crédito. O seguro pode ser adquirido por Pessoa Física e Pessoa Jurídica, para veículos de categorias passeio e picape leve nacional, com até 15 anos de uso e importância segurada de até R\$ 80 mil;
- **Bradesco Seguro Auto para Correntista:** criado para os Clientes do Banco Bradesco, consiste em um produto exclusivo para correntistas, com condições diferenciadas de acordo com o segmento (*Classic*, *Exclusive*, *Prime/Private*) e as seguintes vantagens: descontos na contratação, renovação, guincho para terceiros e na franquias para veículos reparados em oficinas indicadas pelo Bradesco Auto Center, além de parcelamento em até dez vezes sem juros, válido somente para seguros individuais de Pessoa Física;
- **Bradesco Seguro Auto Frota:** para oferecer mais celeridade aos processos de cotação e negociação do produto, a Bradesco Auto/RE implantou melhorias no sistema Frota *On-line*, permitindo ao Corretor alterar variáveis como placa, chassi, chave de apólice, vigência, forma de pagamento, endereço de cobrança e comissão, desde que não interfiram na precificação do seguro, sem que o sistema solicite uma nova revalidação da cotação.

## Reconhecimentos

**Em 2020, o Grupo Bradesco Seguros foi destaque nas mais importantes premiações e publicações relacionadas ao setor.**

Prêmio Marcas de Quem Decide na categoria "Seguros", organizado pelo Jornal do Comércio do Rio Grande do Sul, em parceria com o Instituto Qualidata.

Pela quarta vez consecutiva, ficou entre as Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região. O *Great Place to Work* é autoridade global no mundo do trabalho e publica, anualmente, mais de 40 *rankings*, premiando as Melhores Empresas para Trabalhar em âmbito nacional, regional, setorial e temático.

Também foi destaque no *2020 Insurance Corp Awards*, promovido pela revista *Insurance Corp*, e que nesse ano também avaliou, pela primeira vez, a atuação das seguradoras. O evento reconheceu o Grupo Segurador em oito categorias: Inovação de Valor, Inovação Tecnológica, Contribuição para a Diversidade entre Pessoas, Consciência Ambiental, Agilidade na Aceitação de Riscos, Agilidade na Liquidação de Sinistros, Suporte Comercial e Posicionamento Estratégico.

Por mais um ano, também se destacou no Prêmio JRS, conquistando três troféus na 18ª edição da premiação promovida pelo Grupo Editorial JRS, vencendo nas seguintes categorias: "Seguradora do ano 2020 - escolha popular" e "Melhor companhia com soluções de coberturas".

A atuação de destaque da Bradesco Seguros no mercado foi mais uma vez reconhecida, com a conquista de troféus em cinco categorias no 17º Prêmio Segurador Brasil. A premiação é promovida pela Silcon Estudos Econômicos, empresa de estudos e consultoria econômica de serviços em diversos campos, e reconheceu o Grupo Segurador nas seguintes categorias: "Melhor Desempenho Global", "Liderança", "Destaque e Crescimento de Vendas", "Destaque em *Market Share*" e "Empreendedor Brasil".

Com o *case* "A Inovação na solução de conflitos", a Ouvidoria do **Grupo Bradesco Seguros**, junto com a área de Gestão de Riscos, conquistou mais uma vez o prêmio Ouvidorias Brasil. É o nono ano consecutivo que o Grupo Segurador conquista o prêmio promovido pelo Comitê de

Ouvidoria da Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (Abrarec), em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO) e a Editora Padrão. Desde sua criação, a empresa é a única Seguradora reconhecida em todas as edições.

### Auto/RE

Pelo terceiro ano consecutivo, a Bradesco Auto/RE foi vencedora do Prêmio Melhores do Ano de 2020, na categoria 'Melhor Seguradora' - segmento de automóveis, do Sindicato da Indústria de Reparação de Veículos e Acessórios (Sindirepa) do Estado do Rio de Janeiro.

Pela segunda vez, o Bradesco Seguro Auto foi eleito a "Escolha Certa" entre Seguros de Automóvel pela pesquisa da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste). O seguro de automóvel conquistou 65 pontos, em uma avaliação em que a pontuação máxima foi de 70. Destaque para o serviço "Assistência 24h", "Cobertura em âmbito territorial" e "Escolha da Oficina".

### Saúde

A Bradesco Saúde alcançou a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Com isso, continua a se destacar entre as maiores operadoras do País, mantendo sua pontuação na maior faixa da avaliação pela 6ª vez consecutiva, desde 2015.

Também liderou o *ranking* "Seguro Saúde" no Anuário Valor 1000, editado pelo jornal Valor Econômico. A publicação apresenta análises detalhadas sobre as mil maiores empresas do Brasil, com base em critérios como competitividade, investimentos e infraestrutura.

Foi destaque no Prêmio Mercado de Seguros, promovido pela revista Seguro Total, conquistando o troféu Gaivota de Ouro na categoria "Liderança Nacional na Carteira de Seguro Saúde".



Figurou entre as empresas mais bem colocadas na categoria “Saúde” no prêmio Estadão Finanças Mais, promovido pelo jornal O Estado de S. Paulo.

Pela 14ª vez consecutiva, conquistou o prêmio *Top Of Mind* RH, como melhor empresa do País na categoria “Seguro Saúde”. Promovida pela Fênix Editora, a premiação reconhece empresas e profissionais mais lembrados em votação realizada entre os que trabalham na área de Recursos Humanos. Também foi destaque na premiação “Melhores Fornecedores para RH” na categoria “Saúde”, promovida pela revista Gestão e RH.

A campanha em homenagem à atuação de todos os profissionais da saúde na pandemia da Covid-19 foi eleita, por jornalistas especializados no mercado publicitário nacional, a melhor entre as veiculadas no País. A pesquisa foi promovida pelo *Blog* do Adonis, do jornalista Adonis Alonso, em votação que teve a participação de dez profissionais dos mais importantes veículos da mídia especializada brasileira. Assinada pela Bradesco Saúde e criada pela agência Almap BBDO, a campanha lançou os filmes “Fascinação” e “Décadas”.

A Organização Bradesco mereceu destaque na 21ª edição do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, com a vitória da Bradesco Saúde na categoria “Fornecedor de Plano ou Seguro Saúde”.

Com o seu Programa de Atenção Primária à Saúde (APS), lançado em 2020 na Região Sul do País, a Bradesco Saúde foi uma das operadoras selecionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para participar do Projeto Cuidado Integral à Saúde.

## Vida e Previdência

A Bradesco Vida e Previdência conquistou o prêmio Marcas de Confiança 2020 no segmento de “Previdência Privada”, promovido pela revista Seleções em parceria com o Instituto Datafolha.

Pela primeira vez, foi eleita a melhor empresa em “Previdência” no especial “O Melhor de São Paulo - Marcas e Serviços”, organizado pelo jornal Folha de S. Paulo.

Em conquista inédita, o **Grupo Bradesco Seguros** destacou-se na sexta edição do prêmio Estadão Empresas Mais, do jornal O Estado de S. Paulo. A Bradesco Vida e Previdência foi premiada na categoria “Serviços Financeiros - Seguradoras”.

A Organização Bradesco foi destaque na 21ª edição do Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente, promovido pelo Grupo Padrão, com a vitória da Bradesco Vida e Previdência no segmento de “Seguro de Vida”.

A marca Bradesco Seguros conquistou, novamente, o prêmio *Top of Mind* RS, em três categorias. Na avaliação que capta a lembrança espontânea de marcas, empresas ou produtos por executivos das cem principais empresas gaúchas, foi a mais citada na categoria “Previdência Privada”. A premiação é promovida há 30 anos pelo Grupo Amanhã.

Por mais um ano, o **Grupo Bradesco Seguros** foi destaque no Troféu Gaivota de Ouro, um dos mais tradicionais reconhecimentos do mercado segurador nacional, e que, em 2020, chegou à sua 20ª edição. Promovido pela revista Seguro Total, o prêmio reconheceu o Grupo Segurador na categoria “Excelência em Vida”.





## BSP Empreendimentos Imobiliários

A BSP Empreendimentos Imobiliários foi destaque no anuário Valor 1000, publicado pelo jornal Valor Econômico. Responsável pela gestão dos ativos imobiliários da Organização Bradesco, a empresa recebeu, mais uma vez, o prêmio na categoria “Empreendimentos Imobiliários”.

## Sustentabilidade

O Grupo Bradesco Seguros contribui com a sustentabilidade por meio de boas práticas, atuando nas questões Ambientais, Sociais e de Governança (ASG).

O Grupo trabalha com os pilares estratégicos de sustentabilidade adotados pela Organização Bradesco, focando nos temas: mudanças climáticas, negócios sustentáveis, Clientes, diversidade, inovação e investimento social privado.

Em mudanças climáticas, considerando que existem riscos e oportunidades atrelados ao negócio em que atua, conta com duas normas internas: de responsabilidade socioambiental e

de risco socioambiental para o Grupo Bradesco Seguros e a BSP Empreendimentos Imobiliários, que reúnem diretrizes para as questões ASG, válidas para todas as empresas do Grupo.

Os critérios ASG também estão integrados no processo de aprovação de novos produtos e serviços pela Comissão de Produtos, engajando os públicos de relacionamento, sejam Clientes, fornecedores, associações setoriais ou funcionários, por meio de consultas, diálogo, colaboração e empoderamento, mantendo uma base sólida para a tomada de decisões.

Buscando gerar valor positivo para a sociedade, o Grupo Segurador mantém, desde 2004, o projeto Integração Empresa Escola (PIEE), atuando com a Fundação Bradesco junto a crianças de comunidades do bairro do Rio Comprido, na cidade do Rio de Janeiro, e incentivando o desenvolvimento e a prática de atividades culturais, esportivas e de cunho socioambiental.

No exercício de 2020, o Grupo avançou ainda mais na questão da transparência, com a criação da página de Sustentabilidade e Governança Corporativa, concebida no âmbito da sua Comissão de Sustentabilidade.

# Desempenho por Atividade



## Auto/RCF e Ramos Elementares

A Bradesco Auto/RE apresentou, no exercício de 2020, faturamento de R\$ 5,449 bilhões (R\$ 5,757 bilhões no exercício de 2019). No ramo de automóveis, a Companhia manteve a política de tarifação pela característica individual de cada Segurado, sofisticando sua subscrição por meio de modelagem estatística e ferramentas mais adequadas de tarifação. Nos Ramos Elementares, atuou em seguros massificados, mantendo uma expressiva carteira de seguros residenciais, com cerca de um milhão de residências seguradas. Devido à pandemia da Covid-19 e à quarentena imposta por todos os estados brasileiros, as agências bancárias tiveram seu horário de funcionamento reduzido e adotaram o revezamento das equipes, afetando o principal canal de comercialização de produtos da Companhia e, por consequência, o seu faturamento.

### Resultado do Exercício

A Bradesco Auto/RE apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 283,477 milhões (R\$ 372,119 milhões no exercício de 2019), registrando queda de 31,27% em relação ao

montante auferido no mesmo período do ano anterior. A rentabilidade sobre o Patrimônio Líquido Médio foi de 19,51%. O exercício de 2020 foi marcado pelo aumento das taxas de contágio e a decretação da pandemia da Covid-19 pela Organização Mundial da Saúde (OMS). A necessidade da adoção de medidas de mitigação do contágio, como o distanciamento social e a preparação das estruturas de atendimento e comerciais, impactou as atividades de forma singular.

Assim como a maioria das empresas, a Bradesco Auto/RE migrou a maior parte do trabalho para o sistema de *home office*, de forma a preservar os seus funcionários. Após pequena fase de adaptação, a Companhia conseguiu operar nesse cenário sem perda significativa de qualidade e eficiência nos processos operacionais e de atendimento aos Segurados. Dentre as iniciativas voltadas a apoiar o conhecimento e a prestação de serviços nesse cenário, destacaram-se a adaptação de procedimentos e operações, disponibilização de conteúdos nos canais digitais e o aperfeiçoamento dos canais de atendimento ao Cliente, possibilitando maior comodidade e efetividade para os Segurados.

## Capitalização

### Desempenho das Operações de Capitalização

No exercício de 2020, a Bradesco Capitalização manteve a política de fortalecimento de sua participação no mercado, no qual detém a liderança de faturamento, com *market share* de 22,9%, segundo dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) em dezembro de 2020.

A arrecadação atingiu o montante de R\$ 5,257 bilhões (R\$ 6,408 bilhões no exercício de 2019), registrando queda de 17,96%. Devido à pandemia da Covid-19 e à quarentena imposta por todos os estados brasileiros, as agências bancárias tiveram seu horário de funcionamento reduzido e adotaram o revezamento das equipes, afetando o principal canal de comercialização de produtos da Companhia e, por consequência, o seu faturamento. As provisões técnicas atingiram R\$ 8,571 bilhões, tornando a Bradesco Capitalização líder em reservas no mercado de Capitalização, com participação de 26,4%.

Foram sorteados R\$ 80,9 milhões em prêmios aos Clientes no período. Com isso, baseada em uma política de fidelização dos Clientes voltada à qualidade no atendimento e à oferta de produtos, a Bradesco Capitalização encerrou o exercício de 2020 com 2,5 milhões de Clientes e uma carteira de 23,5 milhões de títulos ativos.

Visando melhorar a qualidade do atendimento, a empresa desenvolveu trabalhos em conjunto com a Ouvidoria do **Grupo Bradesco Seguros**, com foco nos processos e no aprimoramento da experiência do Cliente.

### Resultado do Exercício

A Bradesco Capitalização apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 396,021 milhões (R\$ 583,248 milhões no exercício de 2019), registrando queda de 32,10% em relação ao montante auferido no mesmo período do ano anterior, o que representou uma rentabilidade de 70,27% sobre o Patrimônio Líquido Médio, reflexo da pandemia da Covid-19 e da quarentena imposta por todos os estados brasileiros.

## Saúde

O Consolidado da Bradesco Saúde apresentou, no exercício de 2020, prêmios/contraprestações de assistência à saúde e assistência odontológica no montante de R\$ 28,510 bilhões (R\$ 27,393 bilhões no exercício de 2019), e a Controladora finalizou o exercício com prêmios no montante de R\$ 25,522 bilhões (R\$ 24,150 bilhões no exercício de 2019).

No exercício de 2020, a carteira Consolidada atingiu 10,6 milhões de Clientes, e a Controladora superou 3,4 milhões. Destaca-se o crescimento da carteira de Seguros Para Grupos (SPG), destinada a pequenas e médias empresas, que atingiu prêmio acumulado de R\$ 9,3 bilhões, evolução de 11,5% em relação ao mesmo período de 2019.

Em consultas, exames, cirurgias e internações médicas, a Companhia atingiu o montante Consolidado de R\$ 21,404 bilhões, pagando, em média, aos seus Segurados R\$ 85,275 milhões por dia útil, durante o exercício de 2020. Os indicadores financeiros de provisões técnicas e de solvência da Companhia se destacam dentre as empresas do setor, mantendo-se como referência em solidez e confiança para Clientes da Rede Referenciada.

### Empresas Controladas

Em 31 de dezembro, a Companhia e suas controladas, no segmento da Saúde Suplementar, eram compostas pelas seguintes sociedades: Bradesco Saúde S.A., Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A. e Odontoprev S.A.



## Resultado do Exercício

O Consolidado da Bradesco Saúde apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 1,044 bilhão (R\$ 1,389 bilhão no exercício 2019).

O ano foi marcado pela pandemia do novo coronavírus, demandando a adoção de medidas de mitigação do contágio, como o distanciamento social. Assim como as demais empresas, a Bradesco Saúde migrou a maior parte do trabalho para o sistema de *home office*, de forma a preservar a saúde de seus colaboradores.

A Companhia conseguiu operar nesse cenário sem perda significativa da qualidade e eficiência nos processos operacionais e de atendimento aos seus Beneficiários.

Para apoiar o conhecimento e a prestação de serviços na pandemia, a Bradesco Saúde criou uma série de iniciativas, destacando-se o *hotsite* dedicado a conteúdos e orientações de atendimento sobre a Covid-19, um canal telefônico médico e gratuito e a disponibilização de clínicas em formato de pronto-atendimento, como a Meu Doutor Novamed.

Também houve ainda mais destaque ao Saúde Digital, o serviço de telemedicina da Bradesco Saúde, seja por meio do aplicativo ou da plataforma *web*. Outro destaque importante foi o reembolso 100% digital para todos os eventos.

## Sinistralidade

O Consolidado da Bradesco Saúde apresentou melhora de 1,3 p.p. no Índice de Sinistralidade, de 85,5% em 2019 para 84,3% em 2020, enquanto

a Controladora apresentou melhora de 1,0 p.p., de 88,1% em 2019 para 87,1% em 2020, pelos seguintes motivos: redução significativa de eventos eletivos, tais como exames diagnósticos e cirurgias; melhora dos níveis de retenção de Clientes na negociação, por meio de oferta de novos produtos e novas formas de renegociação de contratos; e ações de ampliação da mudança no modelo de negociações com a Rede Referenciada, com expressiva expansão do volume de eventos remunerados por valor fixo para procedimentos padronizados, o que proporcionou maior previsibilidade e redução da velocidade de variação do custo médico-hospitalar.

## Principais Ações Estratégicas Realizadas

Ao longo do exercício de 2020, a Bradesco Saúde manteve e promoveu diversas ações com efeitos positivos sobre a sua *performance* global, destacando-se:

- **Controle de Sinistros:** avanços na forma de negociação com a Rede Referenciada, objetivando garantir maior previsibilidade ao pagamento dos serviços prestados, em razão do aprimoramento da gestão dos itens que compõem as despesas;
- **Programa “Meu Doutor Bradesco Saúde”:** inserido na cidade de Manaus (AM) nas seguintes especialidades: cardiologia, clínica médica, endocrinologia, gastroenterologia e pediatria;

- **Bradesco Saúde Efetivo:** lançamento do produto com foco regional em Campinas, Distrito Federal, Ceará, Paraíba, Piauí, Rio Grande do Norte e Rio Grande do Sul, observando as necessidades de cada região. O produto possui abrangência nacional e está disponível tanto para apólices de SPG quanto para as do grupo Empresarial, em todas as modalidades de comercialização;
- **Bradesco Saúde São Paulo+:** lançamento do produto com maior foco na região do ABC, com rede diferenciada e abrangência regional em 43 municípios dos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro. Disponível tanto para apólices de SPG quanto para as do grupo Empresarial, em todas as modalidades de comercialização;
- **Bradesco Saúde Rio+:** relançamento do produto Bradesco Saúde Rio, ampliando a região de abrangência para 43 municípios dos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro. Disponível tanto para apólices de SPG quanto para as do grupo Empresarial, em todas as modalidades de comercialização;
- **Clínicas Meu Doutor Novamed:** ampliação das atividades com a inauguração e correspondente credenciamento das unidades de Curitiba (PR), São Bernardo do Campo (SP), Botafogo e Centro (RJ), além da adoção de ações voltadas ao combate à Covid-19. As unidades continuaram a atender sem necessidade de agendamento prévio no caso de consultas na especialidade clínica médica/medicina de família, visando evitar a formação de filas de espera e a exposição dos pacientes a aglomerações;
- **Portal Coronavírus:** lançamento de um repositório completo de informações para assistência à saúde durante a pandemia

do novo coronavírus. O portal conta com vídeos, dicas, cartilhas atualizadas, plano de contingência para empresas e lista de clínicas com atendimento primário para casos suspeitos e demais referenciados que atendem durante o período de distanciamento social;

- **Lançamento do “Saúde Digital”:** sistema de videoconsultas para atendimento a distância, mantendo proteção e comodidade ao Beneficiário com a qualidade reconhecida. A iniciativa ocorre em duas frentes: pelo aplicativo, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio de videoconsulta ou *chat* com profissionais de saúde, para casos de baixa e média complexidades, inclusive sintomas do novo coronavírus; e atendimento da Rede Referenciada por meio da plataforma *web*.

## Desempenho das Operações de Plano de Saúde

A Bradesco Saúde - Operadora de Planos S.A., integrante do **Grupo Bradesco Seguros**, é uma sociedade anônima de capital fechado sediada na Avenida Alphaville, 779, Barueri - SP. A autorização da Sociedade para operar foi concedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 8 de julho de 2019. A empresa exerce atividade de Medicina de Grupo, que tem por objeto social operar planos de assistência à saúde coletivos e odontológicos, desenvolvimento de atividades de prevenção de riscos e doenças e de promoção da saúde. A Bradesco Saúde - Operadora de Planos opera exclusivamente com produtos de pós-pagamento. No exercício de 2020, a empresa apresentou prêmios no montante de R\$ 194 milhões.



## Resultado do Exercício

A Bradesco Saúde - Operadora de Planos apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 3,4 milhões (R\$ 119 mil no exercício de 2019).

## Principais Ações Estratégicas Realizadas

Ao longo do exercício de 2020, a Bradesco Saúde - Operadora de Planos manteve e promoveu diversas ações com efeitos positivos sobre a sua *performance* global, destacando-se:

- **Controle de Sinistros:** avanços na forma de negociação com a Rede Referenciada, objetivando garantir maior previsibilidade ao pagamento dos serviços prestados, em função do aprimoramento da gestão dos itens que compõem as despesas;
- **Programa “Meu Doutor Bradesco Saúde”:** inserido na cidade de Manaus (AM) nas seguintes especialidades: cardiologia, clínica médica, endocrinologia, gastroenterologia e pediatria;
- **Clínicas Meu Doutor Novamed:** ampliação das atividades, com a inauguração e correspondente credenciamento das unidades de Curitiba (PR), São Bernardo do Campo (SP), Botafogo e Centro (RJ), além da adoção de ações voltadas ao combate à Covid-19.

As unidades continuaram a atender sem necessidade de agendamento prévio no caso de consultas na especialidade clínica médica/ medicina de família, visando evitar a formação de filas de espera e a exposição dos pacientes a aglomerações;

- **Portal Coronavírus:** lançamento de um repositório completo de informações para assistência à saúde durante a pandemia do novo coronavírus. O portal conta com vídeos, dicas, cartilhas atualizadas, plano de contingência para empresas e lista de clínicas com atendimento primário para casos suspeitos e demais referenciados que atendem durante o período de distanciamento social;
- **Lançamento do “Saúde Digital”:** sistema de videoconsultas para atendimento a distância, mantendo proteção e comodidade ao B Beneficiário com a qualidade reconhecida. A iniciativa ocorre em duas frentes: pelo aplicativo, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio de videoconsulta ou *chat* com profissionais de saúde, para casos de baixa e média complexidades, inclusive sintomas do novo coronavírus; e atendimento da Rede Referenciada por meio da plataforma *web*.

## Seguro de Vida e Previdência Complementar Aberta

A Bradesco Vida e Previdência apresentou desempenho de destaque em seu segmento de atuação, um dos mais dinâmicos da economia brasileira, em virtude do compromisso de manter uma política de produtos inovadores, retribuindo a confiança de seus participantes, Segurados e Beneficiários e a sólida posição conquistada no mercado.

A empresa manteve posição de destaque em receitas dos produtos de Previdência Complementar Aberta e Vida Gerador de Benefício Livre (VGBL), com participação de mercado de 20,59%, e deteve 18,21% dos prêmios de Seguros de Pessoas, conforme dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), em dezembro de 2020.

Com base nos investimentos relativos aos planos de previdência e VGBL, a Bradesco Vida e Previdência detinha, em dezembro de 2020, 24,22% do total do mercado, conforme divulgado pela Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (Fenaprevi).

### Desempenho das Operações de Seguros e Previdência Complementar

A Bradesco Vida e Previdência apresentou, no exercício de 2020, Lucro Líquido de R\$ 2,687 bilhões (R\$ 3,759 bilhões no exercício de 2019). O Patrimônio Líquido somou R\$ 7,480 bilhões, representando uma rentabilidade de 66,71% sobre o Patrimônio Líquido Médio.

As receitas de Contribuições de Planos de Aposentadoria, Pensão e Pecúlio, somadas aos Prêmios do VGBL, totalizaram, no exercício, R\$ 26,118 bilhões (R\$ 29,519 bilhões no exercício de 2019). O volume de prêmios de Seguros de Pessoas atingiu R\$ 8,031 bilhões (R\$ 8,263

bilhões no exercício de 2019). As Provisões Técnicas cresceram 3,41%, somando R\$ 257,746 bilhões (R\$ 249,240 bilhões no exercício de 2019), e as Aplicações Financeiras, 3,09%, atingindo R\$ 266,910 bilhões (R\$ 258,912 bilhões no exercício de 2019).

As aplicações financeiras estão classificadas nas categorias “Valor Justo por Meio do Resultado”, “Disponível para Venda” e “Mantidos até o Vencimento”, conforme normas contábeis em vigor. De acordo com essas normas, a Bradesco Vida e Previdência S.A. declara possuir capacidade financeira e intenção de manter, até o vencimento, os títulos classificados na categoria “Títulos Mantidos até o Vencimento”.

### BSP Affinity

A BSP Affinity baseia-se em um modelo de negócio que busca a geração de valor por meio de parcerias internas e externas, viabilizando soluções personalizadas e inovadoras de produtos, serviços e canais de distribuição em diversos segmentos, como redes varejistas, cartões de crédito e financeiras, entre outros.

Em 2020, as operações gerenciadas pela BSP Affinity geraram R\$ 1,09 bilhão de faturamento, com uma base de mais de 8,9 milhões de Segurados, abrangendo os ramos de Acidentes Pessoais, Vida, Prestamista, Viagem, Garantia Estendida, Residencial, Capitalização e Planos Odontológicos.





## BSP Empreendimentos Imobiliários

Em 2020, a BSP Empreendimentos Imobiliários, uma das principais empresas de propriedades comerciais de renda do Brasil e parte integrante do **Grupo Bradesco Seguros**, demonstrou grande resiliência e manteve a estratégia de maximizar o valor dos ativos imobiliários de seu portfólio, aumentando a participação de imóveis da Sociedade ocupados por terceiros, além de evoluir no desenvolvimento de novos negócios e na gestão ativa da carteira, otimizando sua ocupação.

A BSP Empreendimentos Imobiliários tem por escopos: a participação em sociedades, consórcios, fundos de investimento e demais veículos que tenham por objeto a atividade imobiliária; e a compra, venda, locação e administração de bens imóveis próprios.

A Sociedade continua focada na geração de receitas de longo prazo, seguindo seu planejamento de investimentos, tendo diversas frentes de trabalho no sentido de otimizar a ocupação e buscar ganhos de eficiência no gerenciamento do portfólio e estruturar projetos e produtos financeiros imobiliários, buscando explorar o potencial dos ativos próprios.

No exercício de 2020, a BSP Empreendimentos Imobiliários apresentou receita líquida de R\$ 635,035 milhões (R\$ 647,087 milhões no exercício de 2019), oriunda basicamente da locação de bens imóveis. O Lucro Líquido foi de R\$ 496,550 milhões, (R\$ 482,862 milhões no exercício de 2019), aumento de 3% em relação a 2019. Já o Ebitda totalizou R\$ 570,889 milhões.

# Desempenho Econômico e Financeiro



## Principais Números (milhões de R\$)

| Indicadores        | 2020    | 2019    | 2018    | Crescimento<br>2020 x 2019 (%) |
|--------------------|---------|---------|---------|--------------------------------|
| Ativos Financeiros | 319.711 | 306.876 | 286.518 | 4,2                            |
| Provisões Técnicas | 284.606 | 274.765 | 258.755 | 3,6                            |
| Patrimônio Líquido | 37.792  | 38.614  | 33.065  | -2,1                           |
| Prêmio Líquido     | 73.737  | 77.668  | 72.568  | -5,1                           |
| Lucro Líquido      | 5.120   | 7.451   | 6.389   | -31,3                          |

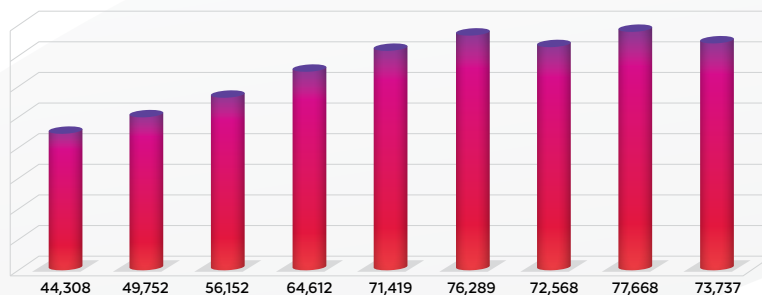
## Composição do Prêmio Líquido por Segmentos (milhões de R\$)

| Segmentos                       | Produção em 2020 | Produção em 2019 | Produção em 2018 | Evolução<br>2020 x 2019 (%) |
|---------------------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|
| Seguros                         | 65.089           | 67.305           | 61.919           | -3,3                        |
| Previdência Complementar Aberta | 3.391            | 3.955            | 4.441            | -14,3                       |
| Capitalização                   | 5.257            | 6.408            | 6.208            | -18,0                       |
| <b>Total</b>                    | <b>73.737</b>    | <b>77.668</b>    | <b>72.568</b>    | <b>-5,1</b>                 |

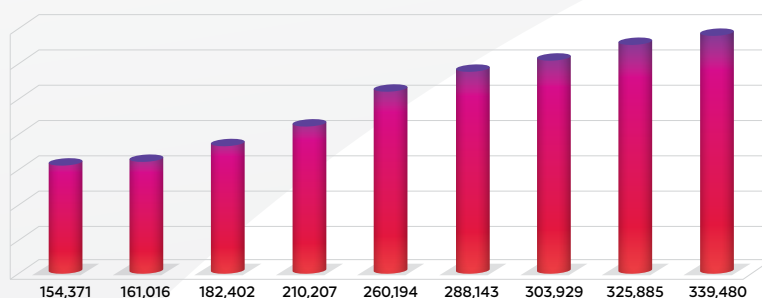
# Principais Indicadores (valores em bilhões de R\$)

2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020

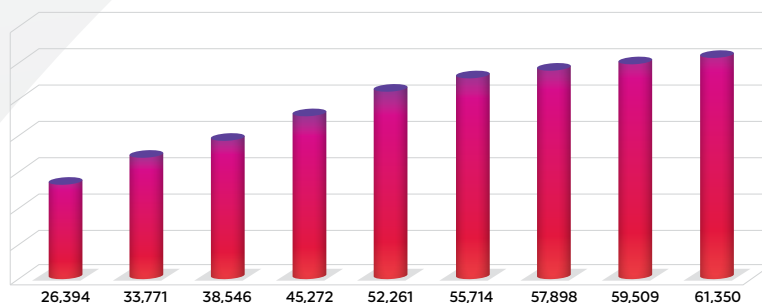
Prêmios, Contribuições de Previdência e Receitas de Capitalização



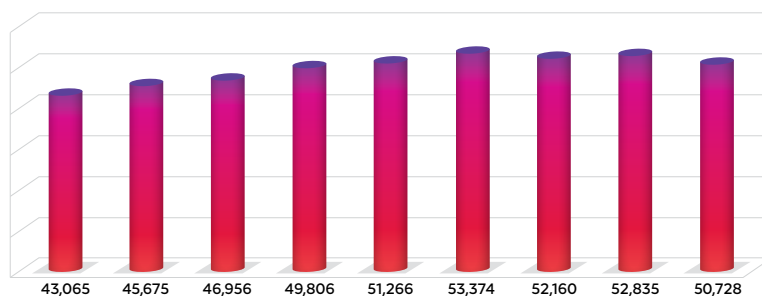
Total de Ativos



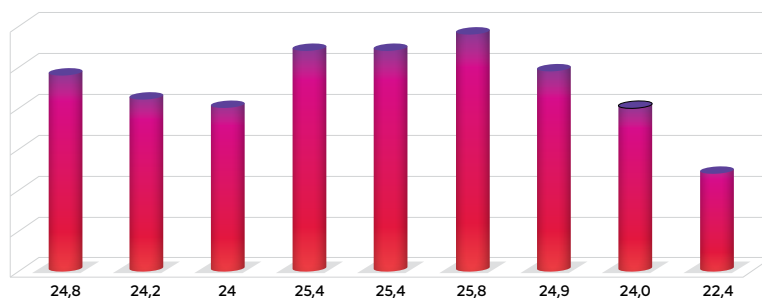
Indenizações e Benefícios Pagos (R\$ milhões)



Quantidade de Segurados, Participantes e Clientes (milhares)



Participação de Mercado (%)



# Balanços patrimoniais em 31 de dezembro de 2020 e 2019

Consolidado em milhares de reais

| ATIVO  | 2020               | 2019               |
|--|--------------------|--------------------|
| <b>CIRCULANTE</b>                                      | <b>261.315.354</b> | <b>241.780.626</b> |
| <b>Disponível</b>                                      | <b>136.030</b>     | <b>81.846</b>      |
| Caixa e bancos   | 136.030            | 81.846             |
| Equivalente de caixa                                   | -                  | -                  |
| <b>APLICAÇÕES</b>                                      | <b>252.608.250</b> | <b>233.603.856</b> |
| <b>Créditos das operações com seguros e resseguros</b> | <b>4.125.834</b>   | <b>3.955.944</b>   |
| Prêmios a receber                                      | 4.102.214          | 3.914.797          |
| Operações com seguradoras                              | 6.437              | 25.580             |
| Operações com resseguradoras                           | 17.183             | 15.567             |
| <b>Outros créditos operacionais</b>                    | <b>566.220</b>     | <b>518.747</b>     |
| <b>Ativos de resseguro - provisões técnicas</b>        | <b>48.300</b>      | <b>118.678</b>     |
| <b>TÍTULOS E CRÉDITOS A RECEBER</b>                    | <b>2.687.081</b>   | <b>2.446.468</b>   |
| Títulos e créditos a receber                           | 597.034            | 368.048            |
| Créditos tributários e previdenciários                 | 1.958.529          | 2.017.193          |
| Outros créditos  | 131.518            | 61.227             |
| Outros valores e bens                                  | 198.833            | 153.650            |
| Bens à venda   | 79.669             | 77.456             |
| Outros valores   | 119.164            | 76.194             |
| <b>Despesas antecipadas</b>                            | <b>48.679</b>      | <b>57.950</b>      |
| <b>Custos de aquisição diferidos</b>                   | <b>896.127</b>     | <b>843.487</b>     |
| Seguros  | 896.127            | 843.487            |
| <b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>                            | <b>77.963.657</b>  | <b>83.243.958</b>  |
| <b>REALIZÁVEL A LONGO PRAZO</b>                        | <b>70.548.629</b>  | <b>76.361.892</b>  |
| <b>Aplicações</b>                                      | <b>67.976.968</b>  | <b>74.087.223</b>  |
| <b>Créditos das operações com seguros e resseguros</b> | <b>248</b>         | <b>192</b>         |
| Operações com seguradoras                              | 248                | 192                |
| Outros créditos operacionais                           | -                  | 141                |
| <b>Ativos de resseguro - provisões técnicas</b>        | <b>21.552</b>      | <b>33.980</b>      |
| <b>Títulos e créditos a receber</b>                    | <b>2.398.421</b>   | <b>2.087.784</b>   |
| Títulos e créditos a receber                           | 1.632              | 8.924              |
| Créditos tributários e previdenciários                 | 1.016.936          | 577.692            |
| Depósitos judiciais e fiscais                          | 1.322.929          | 1.447.858          |
| Outros créditos a receber                              | 56.924             | 53.310             |
| Outros valores e bens                                  | 26.239             | 11.867             |
| Bens à venda   | 26.239             | 11.867             |
| <b>Despesas antecipadas</b>                            | <b>787</b>         | <b>193</b>         |
| <b>Custos de aquisição diferidos</b>                   | <b>124.414</b>     | <b>140.512</b>     |
| Seguros  | 124.414            | 140.512            |
| <b>INVESTIMENTOS</b>                                   | <b>2.951.451</b>   | <b>3.034.255</b>   |
| Participações societárias                              | 961.085            | 1.014.621          |
| Imóveis destinados à renda                             | 1.985.281          | 1.982.652          |
| Outros investimentos                                   | 5.085              | 36.982             |
| <b>IMOBILIZADO</b>                                     | <b>1.750.980</b>   | <b>1.518.459</b>   |
| Imóveis de uso próprio                                 | 1.090.528          | 806.383            |
| Bens móveis  | 194.502            | 361.795            |
| Imóveis em construção                                  | 238.659            | 132.203            |
| Outras imobilizações                                   | 227.291            | 218.078            |
| <b>INTANGÍVEL</b>                                      | <b>2.712.597</b>   | <b>2.329.352</b>   |
| Outros intangíveis                                     | 2.712.597          | 2.329.352          |
| <b>TOTAL DO ATIVO</b>                                  | <b>339.279.011</b> | <b>325.024.584</b> |

| <b>PASSIVO</b>   | <b>2020</b>        | <b>2019</b>        |
|--|--------------------|--------------------|
| <b>CIRCULANTE</b>  | <b>40.832.134</b>  | <b>35.226.163</b>  |
| <b>Contas a pagar</b>                                    | <b>9.593.408</b>   | <b>5.457.694</b>   |
| Obrigações a pagar                                       | 8.362.446          | 3.188.905          |
| Impostos e encargos sociais a recolher                   | 439.526            | 391.489            |
| Encargos trabalhistas                                    | 114.358            | 110.937            |
| Impostos e contribuições                                 | 662.765            | 1.759.298          |
| Outras contas a pagar                                    | 14.313             | 7.065              |
| <b>Débitos de operações com seguros e resseguros</b>     | <b>873.611</b>     | <b>665.553</b>     |
| Prêmios a restituir                                      | 83.781             | 106.868            |
| Operações com seguradoras                                | 55.857             | 43.229             |
| Operações com resseguradoras                             | 34.768             | 31.484             |
| Corretores de seguros e resseguros                       | 358.297            | 359.467            |
| Outros débitos operacionais                              | 340.908            | 124.505            |
| <b>Débitos de operações com previdência complementar</b> | <b>2.152</b>       | <b>3.069</b>       |
| Débitos operacionais                                     | 2.152              | 3.069              |
| <b>Débitos de operações com capitalização</b>            | <b>580</b>         | <b>546</b>         |
| Débitos operacionais                                     | 580                | 546                |
| <b>Depósitos de terceiros</b>                            | <b>140.437</b>     | <b>168.964</b>     |
| <b>Provisões técnicas - seguros</b>                      | <b>18.778.090</b>  | <b>17.598.851</b>  |
| Danos  | 3.873.930          | 4.503.071          |
| Pessoas  | 2.427.857          | 2.228.461          |
| Vida individual  | 3.525.346          | 3.363.456          |
| Saúde  | 8.703.047          | 7.326.602          |
| Vida com cobertura de sobrevivência                      | 247.910            | 177.261            |
| <b>Provisões técnicas - previdência complementar</b>     | <b>2.871.337</b>   | <b>2.492.115</b>   |
| Planos não bloqueados                                    | 2.523.244          | 2.204.647          |
| PGBL/PRGP  | 348.093            | 287.468            |
| <b>Provisões técnicas - capitalização</b>                | <b>8.570.919</b>   | <b>8.837.771</b>   |
| Provisões para resgates                                  | 8.421.189          | 8.686.514          |
| Provisões para sorteios                                  | 62.452             | 60.939             |
| Outros provisões   | 87.278             | 90.318             |
| <b>Outros débitos</b>                                    | <b>1.600</b>       | <b>1.600</b>       |
| Débitos diversos   | 1.600              | 1.600              |
| <b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>                            | <b>259.936.830</b> | <b>250.473.540</b> |
| <b>Contas a pagar</b>                                    | <b>2.961.942</b>   | <b>1.988.902</b>   |
| Contas a pagar   | 7.425              | 3.125              |
| Tributos diferidos                                       | 2.849.769          | 1.867.259          |
| Empréstimos e financiamentos                             | -                  | -                  |
| Outras contas a pagar                                    | 104.748            | 118.518            |
| <b>Provisões técnicas - seguros</b>                      | <b>193.565.538</b> | <b>188.570.285</b> |
| Danos  | 779.477            | 810.381            |
| Pessoas  | 2.873.269          | 2.346.142          |
| Vida individual  | 6.897.248          | 5.328.092          |
| Saúde  | 4.934.605          | 3.805.658          |
| Vida com cobertura de sobrevivência                      | 178.080.939        | 176.280.012        |
| <b>Provisões técnicas - previdência complementar 19a</b> | <b>60.820.447</b>  | <b>57.265.853</b>  |
| Planos não bloqueados                                    | 23.363.825         | 20.172.966         |
| PGBL/PRGP  | 37.456.622         | 37.092.887         |
| <b>Outros débitos</b>                                    | <b>2.588.903</b>   | <b>2.648.500</b>   |
| Provisões judiciais                                      | 2.580.952          | 2.643.433          |
| Outros débitos   | 7.951              | 5.067              |
| <b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>                                | <b>38.510.047</b>  | <b>39.324.881</b>  |
| <b>Aos acionistas da controladora</b>                    | <b>37.698.213</b>  | <b>38.573.345</b>  |
| Capital social   | 19.235.394         | 18.744.207         |
| Aumento de capital em aprovação                          | -                  | -                  |
| Reserva de capital                                       | (314.400)          | (311.556)          |
| Reservas de reavaliação                                  | -                  | -                  |
| Reservas de lucros                                       | 13.752.654         | 15.726.702         |
| Ajustes de avaliação patrimonial                         | 5.044.477          | 4.440.771          |
| (-) Ações em tesouraria                                  | (19.912)           | (26.779)           |
| Lucros acumulados  | -                  | -                  |
| <b>PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS MINORITÁRIOS</b>           | <b>811.834</b>     | <b>751.536</b>     |
| <b>TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>             | <b>339.279.011</b> | <b>325.024.584</b> |

# Demonstrações dos resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

Consolidado em milhares de reais

|   | 2020              | 2019              |
|---|-------------------|-------------------|
| Prêmios emitidos                                      | 42.361.357        | 41.741.561        |
| Contribuição para cobertura de risco                  | 710.773           | 1.060.419         |
| Variação das provisões técnicas de prêmios            | (4.714.864)       | (3.752.257)       |
| <b>Prêmios ganhos</b>                                 | <b>38.357.266</b> | <b>39.049.723</b> |
| Receitas com emissão de apólices                      | -                 | 19.162            |
| Sinistros ocorridos                                   | (27.761.152)      | (27.963.873)      |
| Custos de aquisição                                   | (3.111.977)       | (3.336.251)       |
| Outras receitas e (despesas) operacionais             | (1.822.395)       | (1.092.213)       |
| <b>Resultado com resseguro</b>                        | <b>(47.243)</b>   | <b>(24.880)</b>   |
| Receita com resseguro                                 | 50.803            | 53.845            |
| Despesa com resseguro                                 | (98.046)          | (78.725)          |
| <b>OPERAÇÕES DE PREVIDÊNCIA</b>                       |                   |                   |
| Rendas de contribuições e prêmio                      | 25.407.718        | 28.458.348        |
| Constituição da provisão de benefícios a conceder     | (25.398.230)      | (28.446.156)      |
| Receitas de contribuição e prêmios de VGBL            | 9.488             | 12.192            |
| <b>Rendas com taxas de gestão e outras taxas</b>      | <b>-</b>          | <b>-</b>          |
| Variação de outras provisões técnicas                 | 182.206           | 316.517           |
| Custos de aquisição                                   | (43.404)          | (59.941)          |
| Outras receitas e (despesas) operacionais             | 48.442            | 13.894            |
| <b>OPERAÇÕES DE CAPITALIZAÇÃO</b>                     |                   |                   |
| Arrecadação com títulos de capitalização              | 5.257.125         | 6.407.861         |
| Variação da provisão para resgate                     | (4.630.872)       | (5.601.931)       |
| <b>Receitas líquidas com títulos de capitalização</b> | <b>626.253</b>    | <b>805.930</b>    |
| Variação das provisões técnicas                       | 3.040             | 7.278             |
| Resultado com sorteio                                 | (78.439)          | (75.033)          |
| Custos de aquisição                                   | (35.094)          | (35.358)          |
| Outras receitas e (despesas) operacionais             | 104.614           | 106.642           |
| Despesas administrativas                              | (3.274.629)       | (3.449.504)       |
| <b>Despesas com tributos</b>                          | <b>(875.770)</b>  | <b>(994.729)</b>  |
| <b>Resultado financeiro</b>                           | <b>5.798.294</b>  | <b>7.787.414</b>  |
| <b>Resultado patrimonial</b>                          | <b>630.194</b>    | <b>851.332</b>    |
| <b>Resultado operacional</b>                          | <b>8.709.694</b>  | <b>11.938.302</b> |
| <b>Ganhos e perdas com ativos não correntes</b>       | <b>(191.546)</b>  | <b>26.797</b>     |
| <b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>   | <b>8.518.148</b>  | <b>11.965.099</b> |
| Imposto de renda                                      | (2.032.871)       | (2.734.224)       |
| Contribuição social                                   | (1.181.623)       | (1.545.538)       |
| Participações sobre o resultado                       | (93.138)          | (127.362)         |
| <b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>                     | <b>5.210.516</b>  | <b>7.557.975</b>  |
| <b>Atribuível a:</b>                                  |                   |                   |
| Acionista controlador                                 | 5.026.672         | 7.410.811         |
| Acionistas minoritários                               | 183.844           | 147.164           |
| <b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>                     | <b>5.210.516</b>  | <b>7.557.975</b>  |

# Demonstrações do resultado abrangente

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

Consolidado em milhares de reais

|   | 2020             | 2019                |
|---|------------------|---------------------|
| <b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>   | <b>5.210.516</b> | <b>7.557.975</b>    |
| <b>Itens que podem ser subsequentemente reclassificados para o resultado</b>  |                  |                     |
| <b>Resultados não realizados de ativos financeiros disponíveis para venda</b> |                  |                     |
| Controladora  | 837.836          | 4.479.713           |
| Investidas  | 20.230           | (5.867)             |
| <b>Diferença de câmbio na conversão de operações no exterior</b>              | <b>-</b>         | <b>(17.255) IRB</b> |
| <b>Imposto de renda de contribuição social</b>                                | <b>(254.360)</b> | <b>(1.789.538)</b>  |
| <b>Itens que não serão reclassificados para o resultado</b>                   | <b>-</b>         |                     |
| <b>Remuneração de obrigações de benefícios pós-emprego</b>                    |                  | <b>(5.566) IRB</b>  |
|   | 5.814.222        | 10.219.462          |
| <b>TOTAL DO RESULTADO ABRANGENTE DO EXERCÍCIO</b>                             |                  |                     |
| <b>Atribuível ao controlador</b>  | <b>5.630.378</b> | <b>10.072.298</b>   |
| <b>Atribuível aos minoritários</b>  | <b>183.844</b>   | <b>147.164</b>      |

# Demonstrações dos fluxos de caixa - Método indireto

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

Consolidado em milhares de reais

|  | 2020              | 2019              |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>                    | <b>8.518.148</b>  | <b>11.965.099</b> |
| <b>Ajustes para:</b>   |                   |                   |
| Depreciações e amortizações  | 373.371           | 262.391           |
| Perdas por redução ao valor recuperável dos ativos                     | -                 | -                 |
| Resultado de equivalência patrimonial                                  | (90.587)          | (296.218)         |
| Perda na alienação de outros valores e bens                            | -                 | -                 |
| Ganho ou perda na alienação de investimentos, imobilizado e intangível | 131.607           | 10.530            |
| Ativos de resseguros provisões técnicas                                | (812.638)         | (470.020)         |
| Despesas antecipadas   | 8.677             | (8.626)           |
| Custos de aquisição diferidas  | (36.542)          | (58.117)          |
| Variações das provisões técnicas                                       | 31.280.090        | 32.336.976        |
| Provisão para riscos sobre créditos                                    | (229.643)         | 109.110           |
| Juros e variação monetária   | 14.366.110        | 17.309.574        |
| <b>LUCRO LÍQUIDO AJUSTADO DO EXERCÍCIO</b>                             | <b>53.508.593</b> | <b>61.160.699</b> |



| <b>VARIAÇÕES NAS CONTAS PATRIMONIAIS (AUMENTO)/REDUÇÃO:</b>       |                     |                     |
|---|---------------------|---------------------|
| Aplicações - títulos a valor justo por meio do resultado          | (1.994.858)         | (11.877.653)        |
| Créditos das operações de seguros e resseguros                    | 102.077             | (227.301)           |
| Outros créditos operacionais                                      | (45.509)            | (183.520)           |
| Títulos e créditos a receber                                      | (731.492)           | (385.249)           |
| Outros valores e bens   | (117.583)           | (74.660)            |
| Contas a pagar  | 649.263             | 506.814             |
| Débitos das operações de seguros e resseguros                     | 208.058             | 117.142             |
| Débitos das operações de previdência                              | (917)               | 2.855               |
| Débitos das operações de capitalização                            | 34                  | 24                  |
| Depósitos de terceiros  | (28.527)            | (108.624)           |
| Provisões técnicas - seguros                                      | (28.851.202)        | (30.635.954)        |
| Provisões técnicas - previdência complementar                     | (5.277.960)         | (2.765.621)         |
| Provisões técnicas - capitalização                                | (696.689)           | 228.490             |
| Outros débitos  | (174.461)           | (131.512)           |
| Ajustes com títulos e valores mobiliários                         | -                   | -                   |
| <b>CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO PELAS OPERAÇÕES</b>                    | <b>(36.959.765)</b> | <b>(45.534.769)</b> |
| Dividendos recebidos  |                     |                     |
| Imposto de renda sobre o lucro pago                               | (2.340.693)         | (3.009.300)         |
| Contribuição de renda sobre o lucro pago                          | (1.549.491)         | (1.867.826)         |
| <b>CAIXA LÍQUIDO GERADO NAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>           | <b>12.658.644</b>   | <b>10.748.804</b>   |
| <b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>                                 |                     |                     |
| Dividendos e juros sobre capital próprios recebidos               | 34.168              | 176.966             |
| Aquisição de títulos disponíveis para a venda                     | (12.249.485)        | (26.469.093)        |
| Alienação/vencimentos e juros de títulos disponíveis para a venda | 7.279.801           | 24.731.006          |
| Aquisição de títulos mantidos até o vencimento                    | (60)                | (59.382)            |
| Vencimentos e juros de títulos mantidos até o vencimento          | (4.532.262)         | (1.741.205)         |
| Aquisição de imobilizado  | (293.930)           | (548.524)           |
| Aquisição de investimentos  | (30.978)            | (214.475)           |
| Aquisição de ativo intangível                                     | (792.293)           | (501.848)           |
| Alienação de imobilizado e intangível                             | -                   | 680                 |
| Alienação de investimentos em coligadas                           | 32.169              | 336                 |
| <b>CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO NAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>    | <b>(10.552.870)</b> | <b>(4.625.539)</b>  |
| <b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>                                |                     |                     |
| Aumento de capital  | -                   | -                   |
| Efeitos de incorporação (nota 1)                                  | -                   | -                   |
| Aumento da participação dos minoritários                          | -                   | -                   |
| Dividendos e juros sobre capital próprios pagos                   | (2.133.235)         | (6.353.747)         |
| Participação dos acionistas minoritários                          | 81.645              | 147.164             |
| <b>CAIXA LÍQUIDO CONSUMIDO NAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>    | <b>(2.051.590)</b>  | <b>(6.206.583)</b>  |
| <b>AUMENTO/(REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA</b>  | <b>54.184</b>       | <b>(83.318)</b>     |
| Caixa e equivalente de caixa no início do exercício               | 81.846              | 165.164             |
| Caixa e equivalente de caixa no fim do exercício                  | 136.030             | 81.846              |
| <b>AUMENTO/(REDUÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTE DE CAIXA</b>  | <b>54.184</b>       | <b>(83.318)</b>     |

# Demonstrações do Valor Adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019

Consolidado em milhares de reais

|  | 2020                | 2019                |
|--|---------------------|---------------------|
| <b>RECEITAS</b>  | <b>73.811.149</b>   | <b>78.595.181</b>   |
| Receita com operações de seguros   | 42.243.333          | 42.397.693          |
| Receita com operações de previdência complementar                        | 25.407.718          | 28.458.348          |
| Arrecadação com títulos de capitalização                                 | 4.696.499           | 5.878.796           |
| Outras receitas operacionais   | 1.852.242           | 2.040.295           |
| Reversão (constituição) da provisão para créditos de liquidação duvidosa | (388.643)           | (179.951)           |
| <b>VARIAÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS</b>                                   | <b>(29.927.848)</b> | <b>(31.874.618)</b> |
| Operações de seguros e resseguros  | (4.714.864)         | (3.752.257)         |
| Operações de previdência   | (25.216.024)        | (28.129.639)        |
| Operações de capitalização   | 3.040               | 7.278               |
| <b>RECEITA OPERACIONAL</b>   | <b>43.883.301</b>   | <b>46.720.563</b>   |
| <b>SINISTROS RETIDOS E DESPESAS COM BENEFÍCIOS, RESGATES E SORTEIOS</b>  | <b>(32.470.463)</b> | <b>(33.640.837)</b> |
| Sinistros  | (27.857.463)        | (28.355.939)        |
| Recuperação de sinistros   | 572.318             | 619.379             |
| Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados             | (476.007)           | (227.313)           |
| Despesas com títulos resgatados e sorteados                              | (4.709.311)         | (5.676.964)         |
| <b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>                                   | <b>(5.431.231)</b>  | <b>(5.293.282)</b>  |
| Materiais, energia e outros  | (1.527.666)         | (1.244.182)         |
| Serviços de terceiros, comissões líquidas                                | (3.906.055)         | (3.980.110)         |
| Variação dos custos de aquisição diferidos                               | 8.608               | (66.902)            |
| Perda/recuperação de valores ativos                                      | (6.118)             | (2.089)             |
| <b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>  | <b>5.981.607</b>    | <b>7.786.444</b>    |
| <b>DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>   | <b>(373.371)</b>    | <b>(262.391)</b>    |
| <b>VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE</b>                  | <b>5.608.236</b>    | <b>7.524.053</b>    |
| <b>VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>                        | <b>5.948.537</b>    | <b>7.735.754</b>    |
| Resultado de Equivalência Patrimonial                                    | 90.587              | 296.218             |
| Receita Financeira   | 5.426.115           | 6.983.545           |
| Resultado com operação de resseguros cedidos                             | (47.243)            | (24.880)            |
| Resultado com operação de cosseguros cedidos                             | (66.647)            | (76.332)            |
| Outras   | 545.725             | 557.203             |
| <b>VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR</b>                                     | <b>11.556.773</b>   | <b>15.259.807</b>   |
| <b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:</b>                                 | <b>11.556.773</b>   | <b>15.259.807</b>   |
| <b>Pessoal</b>   | <b>1.915.191</b>    | <b>2.125.345</b>    |
| Remuneração direta   | 1.606.246           | 1.759.593           |
| Benefícios   | 281.372             | 279.952             |
| Encargos sociais - FGTS  | 27.573              | 85.800              |
| <b>Imposto, taxas e contribuições</b>                                    | <b>4.387.250</b>    | <b>5.533.422</b>    |
| Federais   | 4.338.009           | 5.473.978           |
| Estaduais  | 2.857               | 237                 |
| Municipais   | 46.384              | 59.207              |
| <b>Remuneração de capital de terceiros</b>                               | <b>43.816</b>       | <b>43.065</b>       |
| Aluguéis   | 43.816              | 43.065              |
| <b>Remuneração de capital próprio</b>                                    | <b>5.210.516</b>    | <b>7.557.975</b>    |
| Dividendos   | 1.366.720           | 2.009.689           |
| Lucros retidos no exercício  | 3.659.952           | 5.401.122           |
| Participação dos não controladores nos lucros retidos                    | 183.844             | 147.164             |



# Administração

(Situação em dezembro de 2020)

## **BRADESCO SEGUROS S.A.**

|                                    |                    |
|------------------------------------|--------------------|
| Ivan Luiz Gontijo Júnior           | Diretor-Presidente |
| Manoel Antonio Peres               | Diretor Geral      |
| Jorge Pohlmann Nasser              | Diretor Geral      |
| Ney Ferraz Dias                    | Diretor Geral      |
| Américo Pinto Gomes                | Diretor Gerente    |
| Jair de Almeida Lacerda Júnior     | Diretor Gerente    |
| Pedro Bosquiero Junior             | Diretor de TI      |
| Adriano Gonçalves Martins          | Diretor            |
| Alexandre Nogueira da Silva        | Diretor            |
| Carlos Francisco Picini            | Diretor            |
| Fábio Suzigan Dragone              | Diretor            |
| Gedson Oliveira Santos             | Diretor            |
| José Pires                         | Diretor            |
| Leonardo Pereira de Freitas        | Diretor            |
| Regina Castro Simões               | Diretora           |
| Francisco Rosado de Almeida Junior | Diretor            |
| Vinicius Marinho da Cruz           | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato            | Diretora           |

## **BRADESCO AUTO/RE COMPANHIA DE SEGUROS**

|                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| Ney Ferraz Dias          | Diretor Geral   |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior | Diretor Gerente |
| Américo Pinto Gomes      | Diretor Gerente |
| Gedson Oliveira Santos   | Diretor         |
| Saint'Clair Pereira Lima | Diretor         |
| Vinicius Marinho da Cruz | Diretor         |
| Pedro Bosquiero Junior   | Diretor         |
| Valdirene Soares Secato  | Diretora        |

## **ATLÂNTICA COMPANHIA DE SEGUROS**

|                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| Ney Ferraz Dias          | Diretor Geral   |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior | Diretor Gerente |
| Américo Pinto Gomes      | Diretor Gerente |
| Pedro Bosquiero Junior   | Diretor         |
| Gedson Oliveira Santos   | Diretor         |
| Saint'Clair Pereira Lima | Diretor         |
| Vinicius Marinho da Cruz | Diretor         |

**BRADESCO CAPITALIZAÇÃO S.A.**

|                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| Jorge Pohlmann Nasser          | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior       | Diretor Gerente    |
| Jair de Almeida Lacerda Júnior | Diretor Gerente    |
| Américo Pinto Gomes            | Diretor Gerente    |
| Gedson Oliveira Santos         | Diretor            |
| Pedro Bosquiero Junior         | Diretor            |
| Vinicius Marinho da Cruz       | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato        | Diretora           |

**BRADESCO VIDA E PREVIDÊNCIA S.A.**

|                                |                    |
|--------------------------------|--------------------|
| Jorge Pohlmann Nasser          | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior       | Diretor Gerente    |
| Jair de Almeida Lacerda Júnior | Diretor Gerente    |
| Américo Pinto Gomes            | Diretor Gerente    |
| Gedson Oliveira Santos         | Diretor            |
| Alexandre Nogueira da Silva    | Diretor            |
| Bernardo Ferreira Castello     | Diretor            |
| Vinicius Marinho da Cruz       | Diretor            |
| Pedro Bosquiero Junior         | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato        | Diretora           |

**BRADESCO SAÚDE S.A.****CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

|                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| Luiz Carlos Trabuco Cappi          | Presidente      |
| Carlos Alberto Rodrigues Guilherme | Vice-Presidente |
| Milton Matsumoto                   | Membro          |
| Alexandre da Silva Glüher          | Membro          |
| Maurício Machado de Minas          | Membro          |
| Samuel Monteiro dos Santos Junior  | Membro          |
| Octavio de Lazari Junior           | Membro          |
| Manoel Antonio Peres               | Membro          |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior           | Membro          |
| Josué Augusto Pancini*             | Membro          |

**DIRETORIA**

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| Manoel Antonio Peres            | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior        | Diretor Gerente    |
| Américo Pinto Gomes             | Diretor Gerente    |
| Flávio Bitter                   | Diretor Gerente    |
| Pedro Bosquiero Junior          | Diretor            |
| Thais Jorge de Oliveira e Silva | Diretora           |
| Sylvio Roberto Alves Vilardi    | Diretor            |
| Fabio Miranda Daher             | Diretor            |
| Vinicius Marinho da Cruz        | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato         | Diretora           |

\*O Sr. Josué Augusto Pancini comunicou renúncia em 7 de janeiro de 2021.

**MEDISERVICE OPERADORA DE PLANOS DE SAÚDE S.A.**

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| Manoel Antonio Peres            | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior        | Diretor Gerente    |
| Américo Pinto Gomes             | Diretor Gerente    |
| Flávio Bitter                   | Diretor Gerente    |
| Pedro Bosqueiro Junior          | Diretor            |
| Thais Jorge de Oliveira e Silva | Diretora           |
| Sylvio Roberto Alves Vilardi    | Diretor            |
| Fabio Miranda Daher             | Diretor            |
| Vinicius Marinho da Cruz        | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato         | Diretora           |

**BRADESCO SAÚDE - OPERADORA DE PLANOS S.A.**

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| Manoel Antonio Peres            | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior        | Diretor Gerente    |
| Américo Pinto Gomes             | Diretor Gerente    |
| Flávio Bitter                   | Diretor Gerente    |
| Pedro Bosqueiro Junior          | Diretor            |
| Fabio Miranda Daher             | Diretor            |
| Sylvio Roberto Alves Vilardi    | Diretor            |
| Thais Jorge de Oliveira e Silva | Diretora           |
| Vinicius Marinho da Cruz        | Diretor            |
| Valdirene Soares Secato         | Diretora           |

**BSP EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS S.A.****CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO**

|                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| Luiz Carlos Trabuco Cappi          | Presidente      |
| Carlos Alberto Rodrigues Guilherme | Vice-Presidente |
| Milton Matsumoto                   | Membro          |
| Alexandre da Silva Glüher          | Membro          |
| Octavio de Lazari Junior           | Membro          |
| Maurício Machado de Minas          | Membro          |
| Samuel Monteiro dos Santos Junior  | Membro          |
| Josué Augusto Pancini*             | Membro          |

**DIRETORIA**

|                                       |                    |
|---------------------------------------|--------------------|
| Domingos Figueiredo de Abreu          | Diretor-Presidente |
| Ivan Luiz Gontijo Júnior**            | Diretor Geral      |
| Luiz Carlos Angelotti                 | Diretor Gerente    |
| Luiz Carlos Brandão Cavalcanti Junior | Diretor Gerente    |
| Jair de Almeida Lacerda Junior        | Diretor Gerente    |
| Vinicius Marinho da Cruz              | Diretor            |

\*O Sr. Josué Augusto Pancini comunicou renúncia em 7 de janeiro de 2021.

\*\*O Sr. Ivan Luiz Gontijo Júnior foi promovido a Diretor Vice-Presidente em 7 de janeiro de 2021.



**bradesco**  
seguros