



# Press Release

## ► Pandemia de Covid-19

### Contribuindo para superar a crise

O Covid-19 tem gerado grandes desafios e incertezas no mundo. Desde o início da pandemia, nossas ações têm levado em consideração as orientações do Ministério da Saúde. Instauramos um comitê de crise formado pelo Diretor-Presidente, todos os Vice-Presidentes e pelo CRO (*Chief Risk Officer*), que reúne-se diariamente e reporta, periodicamente, ao Conselho de Administração, as avaliações sobre a evolução do Covid-19 e seus reflexos nas operações. Além disso, temos uma Comissão de Riscos, que tem papel importante na verificação de vários pontos e alcances dessas ações na Organização. Acionamos o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), e desde a segunda quinzena de março de 2020, intensificamos as ações internas e externas, de forma consistente e tempestiva, com o objetivo de minimizar os impactos envolvidos.



#### Manter a saúde e bem estar de nossos funcionários

- Orientação sobre higienização e cuidados, por meio de mídias e cartilha Bradesco Saúde
- Dispensa imediata dos grupos de risco, estagiários e aprendizes (por tempo indeterminado)
- Horários flexíveis
- Revezamento de equipes
- Antecipação do 13º salário
- Adesão ao movimento #nãodemita – pacto para preservação de empregos
- Programa Viva Bem: protocolo de acompanhamento por profissionais da saúde, atendendo aos funcionários e familiares com sintomas do Covid-19
- Antecipação da campanha interna de vacinação da gripe



#### Intensificação do trabalho em Home Office

90% do pessoal da matriz e escritórios

50% do pessoal de agências



#### Mais próximos do que nunca mesmo à distância

*Comunicação diária e transparente com a nossa maior fortaleza: Pessoas.*

*Cuidados com a Saúde e Bem Estar e Segurança da Informação: campanhas e mídias internas com orientações sobre utilização do VPN e melhores práticas de trabalho em casa*

*LIVE OFFICE bradesco: vídeos de funcionários compartilhando experiências do home office.*



#### Apoiando e atendendo nossos clientes

Estamos em plena capacidade operacional para desempenhar, tanto as funções administrativas (*BackOffice*) como as dos nossos times comerciais / rede de agências, para servir nossos clientes, seguindo todos os procedimentos de segurança orientados pelo Ministério da Saúde, destacando a utilização de máscaras, a disponibilização de álcool em gel para funcionários e clientes e adoção de distância mínima entre clientes no ambiente das agências.

Ações emergenciais com o compromisso de garantir mais segurança no modelo de atendimento e novas alternativas para adiar o pagamento de parcelas de empréstimos e financiamentos, proporcionando opções de reorganização financeira com condições diferenciadas e liberação direto pelo app.



#### Pessoa Física

- **Prorrogação em até 60 dias de pagamento das parcelas** de empréstimos e financiamentos para clientes em dia ou em atraso de até 59 dias, com **taxa de juros do contrato original mantida** após o recálculo de parcelas



#### Pessoa Jurídica

##### PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

- Financiamento de folhas de pagamento por meio do Programa Emergencial de Suporte a Emprego (PESE), com 6 meses para vencimento da primeira parcela, prazo de 30 meses para pagamento com taxas de juros de 3,75% a.a.
- **Prorrogação em até 60 dias de pagamento das parcelas** de empréstimos e financiamentos para clientes em dia ou em atraso de até 59 dias, com **taxa de juros do contrato original mantida** após o recálculo de parcelas

##### GRANDES EMPRESAS

- Linhas de **capital de giro** para apoiar a necessidade imediata de caixa
- **Prorrogação em até 60 dias de pagamento das parcelas** de empréstimos e financiamentos para clientes em dia ou em atraso de até 59 dias, com **taxa de juros do contrato original mantida** após o recálculo de parcelas

## ► Pandemia de Covid-19



### Canais de Atendimento – agilidade, flexibilidade e eficiência

Têm papel fundamental no atendimento aos clientes nesse momento de crise. Houve ampliação do número de clientes realizando atividades de *banking* e aumento significativo no número de transações pelo *internet banking* e *mobile*.

**Rapidez na Implementação** – Fomos bastante ágeis na **implementação das medidas aprovadas pelo Governo**.

Desde o dia 30 de março, os canais de atendimento foram adaptados para capturar o pedido de prorrogação de contratos. Além disso, o novo financiamento de folha de pagamento foi disponibilizado aos clientes no primeiro dia útil após a regulamentação oficial do produto ser publicada pelo Banco Central, com limite pré-aprovado para contratação no canal Net Empresas. O Bradesco foi escolhido como um agente viabilizador do pagamento do Programa de Auxílio Emergencial – o programa é um benefício concedido pelo Governo Federal, processado pela Caixa Econômica Federal, com o objetivo de proteger financeiramente **trabalhadores informais, microempreendedores individuais (MEI), autônomos e desempregados** durante a pandemia do coronavírus.

**Intensificação na Comunicação** – Reforçamos a comunicação com nossos clientes, enviando SMS e mensagens pelo aplicativo, sobre a **disponibilidade e uso dos canais digitais, bem como as novas funcionalidades e serviços disponíveis**. No site institucional ([banco.bradesco/coronavirus](http://banco.bradesco/coronavirus)) está disponível um guia completo com catálogo de orientações sobre os produtos e serviços.

**Negócios Remotos** – Disponibilizamos **36 mil gerentes de conta equipados e prontos para realização de negócios e transações**, oferecendo consultoria a clientes por áudio ou vídeo conferência, auxiliando a vida financeira dos clientes e apoiando com crédito e alongamento de dívidas.

**Agências** – **Nossas agências estão funcionando em todas as localidades em que há permissão**, com horário de atendimento diferenciado para idosos e grupo de riscos, com equipes trabalhando em regime de rodízio. **Intensificamos a higienização e reforçamos o controle de acesso para manter o distanciamento entre as pessoas.**



**96%** das transações  
são realizadas por  
meio do auto-serviço



### Compromissos com a Sociedade

Trazemos aqui alguns exemplos de ações que realizamos nas últimas semanas em benefício da sociedade.

#### Doações Sociais:

- A Organização Bradesco, neste momento de preocupação e desafios para vencer a pandemia do novo coronavírus, está oferecendo contribuição em conjunto com outros bancos, para aquisição e doação de 5 milhões de Kits para aplicação de testes rápidos, 30 tomógrafos computadorizados, 30 equipamentos PCR para diagnósticos em tempo real e 15 milhões de máscaras, para atender diretamente ao Ministério da Saúde, e Secretarias Estaduais de Saúde.
- Nos solidarizamos também, em parcerias estratégicas com empresas e organismos na área de saúde, com outras doações, entre elas:
  - Construção do Hospital de Campanha – Lagoa Barra (RJ);
  - Doação realizada em conjunto com outras empresas de 26 mil testes que devem ser direcionados, principalmente, aos profissionais de saúde;
  - Reforma, aquisição de equipamentos e climatização de leitos de UTI, em hospital e Santa Casa;
  - 500 monitores de paciente multiparâmetro;
  - Apoio no desenvolvimento por cientistas na Produção de respiradores a baixo custo.

#### Negócios de Impacto:

- O Bradesco formou um consórcio com outros 8 bancos associados à Febraban para garantir uma operação de aquisição de 4.800 respiradores por parte do Ministério da Saúde.



### Governança, Políticas e Riscos

Ajustamos a governança e as políticas do Bradesco para o momento que vivemos.

**Políticas de Crédito** – Em relação às nossas políticas de crédito, **nosso principal foco neste momento é o apoio aos nossos clientes**, com a adequada avaliação dos riscos assumidos. Mapeamos nossas exposições aos setores e empresas com maior fragilidade e temos mantido linha de comunicação constante com as empresas através de nossos times de relacionamento. Mantivemos as **equipes de recuperação de crédito 100% ativas**, focadas na busca de soluções para os clientes que necessitarem. Incorporamos em nossos modelos de crédito **as novas variáveis de risco do cenário atual**, com o objetivo de avaliar corretamente a situação.

**Capital e Liquidez** – Nossa capacidade de ajudar os clientes está relacionada à manutenção de nossa solidez. Entramos no cenário atual com uma **sólida base de capital e margem robusta de liquidez adequada** para suprir as necessidades dos clientes, bem como a sustentabilidade dos negócios. Além disso, o Banco Central tem atuado em constante comunicação com os bancos, promovendo medidas que favorecem ainda mais a liquidez e solvência do sistema. Nós utilizamos, no curso normal das nossas operações, recursos oriundos destas medidas, inclusive originando operações de crédito em volumes superiores aos disponibilizados pelo Banco Central.

**Governança de Riscos** – Temos monitorado e ajustado constantemente os **limites operacionais e de apetite a riscos**, promovendo a revisão e a adaptação tempestiva dos cenários frente ao contexto atual.

Para mais informações sobre nossas ações relacionadas ao coronavírus, acesse: [www.bradesco.com.br/coronavirus](http://www.bradesco.com.br/coronavirus)

## Principais Informações

### Lucro Líquido Recorrente

R\$ **3,8** bi no 1T20

-39,8% em 12 meses (1T20 x 1T19)  
-43,5% no trimestre

### Rentabilidade

**ROAE**  
**11,7%**

Retorno sobre o P.L. médio

**ROAA**  
**1,0%**

Retorno sobre Ativos médio

### Carteira de Crédito Expandida

R\$ **655,1** bi  
+17,0% em 12 meses  
+5,1% no trimestre

**PF**  
**PJ**

+19,5% em 12 meses  
+2,6% no trimestre  
+15,6% em 12 meses  
+6,6% no trimestre

### Provisão Complementar para Cenário Econômico Adverso

R\$ **5,1** bi em **Mar20**  
(Saldo da Provisão)\*

\*Para mais informações, consultar página 09 deste relatório.

R\$ milhões (exceto quando indicado)	1T20	4T19	1T19	Variação % (exceto quando indicado)	
				1T20 x 4T19	1T20 x 1T19
<b>Resultado</b>					
Lucro Líquido Recorrente <sup>(1)</sup>	3.753	6.645	6.238	(43,5)	(39,8)
Margem Financeira Total	14.499	15.428	14.087	(6,0)	2,9
PDD Expandida <sup>(2)</sup>	(6.708)	(3.981)	(3.604)	68,5	86,1
Receitas de Prestação de Serviços	8.283	8.829	8.074	(6,2)	2,6
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização <sup>(3)</sup>	2.931	3.900	3.826	(24,8)	(23,4)
<b>Balanco Patrimonial</b>					
Total de Ativos <sup>(4)</sup>	1.486.358	1.409.305	1.388.429	5,5	7,1
Operações de Crédito - Carteira Expandida <sup>(5)</sup>	655.094	623.045	559.820	5,1	17,0
- Pessoas Físicas	239.214	233.079	200.198	2,6	19,5
- Pessoas Jurídicas	415.880	389.966	359.622	6,6	15,6
Patrimônio Líquido	129.548	133.723	126.674	(3,1)	2,3
Recursos Captados e Administrados	2.252.994	2.259.133	2.205.050	(0,3)	2,2
<b>Destaques</b>					
Retorno Anualizado sobre PL Médio (ROAE) - % <sup>(6)</sup>	11,7	21,2	20,5	(9,5) p.p.	(8,8) p.p.
Índice de Eficiência Operacional (IEO) - %	49,3	48,3	48,6	1,0 p.p.	0,7 p.p.
Lucro Líquido Recorrente por Ação (acumulado 12 meses) - R\$ <sup>(7)</sup>	2,65	2,93	2,57	(9,6)	3,1
Valor de Mercado <sup>(8)</sup>	158.941	282.075	270.349	(43,7)	(41,2)
Dividendos / Juros sobre Capital Próprio - JCP Líquido <sup>(9)</sup>	1.012	9.461	1.752	(89,3)	(42,2)
Índice de Inadimplência (> 90 dias <sup>(10)</sup> / Carteira de Crédito) - %	3,7	3,3	3,3	0,4 p.p.	0,4 p.p.
Capital Nível I - %	11,4	13,3	14,4	(1,9) p.p.	(3,0) p.p.
Liquidez de Curto Prazo (LCR) - %	141,6	143,8	171,0	(2,2) p.p.	(29,4) p.p.
Liquidez de Longo Prazo (NSFR) - %	110,7	115,2	121,9	(4,5) p.p.	(11,2) p.p.

(1) De acordo com os eventos extraordinários descritos na página 07 do Relatório de Análise Econômica e Financeira;

(2) Inclui provisão para avais e fianças, receitas com recuperações de crédito, descontos concedidos, resultado com BNDU e impairment de ativos financeiros;

(3) Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização = Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização (-) Variação das Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização (-) Sinistros Retidos (-) Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização (-) Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização + Resultado Financeiro da Operação;

(4) Para mais informações, favor consultar a nota explicativa nº 4 – Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado Gerencial, no capítulo “Demonstrações Contábeis Completas” deste relatório;

(5) Além da carteira de crédito – conceito Bacen, inclui avais, fianças, cartas de crédito, antecipação de recebíveis de cartão de crédito, debêntures, notas promissórias, coobrigação em cessões para certificados de recebíveis imobiliários e crédito rural, cédula do produto rural (CPR), certificados de recebíveis imobiliário (CRI), certificados de direitos creditórios do agronegócio (CDCA) e fundos de investimentos em direitos creditórios (FIDC);

(6) Não considera os ajustes de avaliação patrimonial registrados no Patrimônio Líquido;

(7) Para fins de comparabilidade, as ações foram ajustadas de acordo com as bonificações e os desdobramentos ocorridos nos períodos;

(8) Quantidade de ações (descontadas as ações em tesouraria) x cotação de fechamento das ações ON e PN do último dia do período;

(9) Considera, no 4T19, R\$ 8,0 bilhões de dividendos extraordinários pagos em 23.10.2019; e

(10) Créditos em atraso.

## ► Lucro Líquido Recorrente X Lucro Líquido Contábil

A seguir, os principais eventos não recorrentes que impactaram o Lucro Líquido nos períodos:

R\$ milhões	1T20	4T19	1T19
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>3.753</b>	<b>6.645</b>	<b>6.238</b>
<b>Eventos Extraordinários</b>	<b>(371)</b>	<b>(1.762)</b>	<b>(418)</b>
- Crédito Tributário	-	6.403	-
- Passivos Contingentes <sup>(1)</sup>	-	(3.373)	(45)
- PDD Expandida <sup>(2)</sup>	-	(2.468)	-
- Impairment de Ativos Não Financeiros <sup>(3)</sup>	-	(1.080)	-
- Amortização de Ágio (Bruto)	(371)	(426)	(373)
- Programa de Desligamento Voluntário 2019 - PDV	-	(818)	-
<b>Lucro Líquido Contábil</b>	<b>3.382</b>	<b>4.883</b>	<b>5.820</b>

(1) É composto por provisões operacionais, principalmente, cíveis e trabalhistas;

(2) Refere-se ao agravamento de *rating* e aprimoramento do critério de mensuração de provisão para garantias – avais e fianças; e

(3) No 4T19 é composto, principalmente, por *impairment* de investimentos, de ativos relacionados a aquisição de direito para prestação de serviços financeiros (folha de pagamento) e de sistemas / *hardware*.

## ► Análise Resumida do Resultado Recorrente

Para mais informações da análise resumida do resultado recorrente apresentada a seguir, consultar o capítulo “Análise Econômico-Financeira” deste relatório.

Demonstração do Resultado Recorrente (R\$ milhões)	1T20	4T19	1T19	Variação %	
				1T20 x 4T19	1T20 x 1T19
<b>Margem Financeira</b>	<b>14.499</b>	<b>15.428</b>	<b>14.087</b>	<b>(6,0)</b>	<b>2,9</b>
- Margem com Clientes	12.964	12.983	11.960	(0,1)	8,4
- Margem com Mercado	1.535	2.445	2.127	(37,2)	(27,8)
<b>PDD Expandida</b>	<b>(6.708)</b>	<b>(3.981)</b>	<b>(3.604)</b>	<b>68,5</b>	<b>86,1</b>
Despesas com PDD <sup>(1)</sup>	(7.359)	(4.622)	(6.292)	59,2	17,0
Receitas com Recuperações de Crédito <sup>(1)</sup>	1.420	1.542	3.008	(7,9)	(52,8)
Descontos Concedidos / Outros <sup>(2)</sup>	(595)	(771)	(364)	(22,8)	63,5
Impairment de Ativos Financeiros <sup>(1)</sup>	(174)	(130)	44	33,8	-
<b>Resultado Bruto da Intermediação Financeira</b>	<b>7.791</b>	<b>11.447</b>	<b>10.483</b>	<b>(31,9)</b>	<b>(25,7)</b>
Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização <sup>(3)</sup>	2.931	3.900	3.826	(24,8)	(23,4)
Receitas de Prestação de Serviços	8.283	8.829	8.074	(6,2)	2,6
Despesas Operacionais	(11.757)	(12.660)	(11.809)	(7,1)	(0,4)
Despesas de Pessoal	(5.321)	(5.468)	(5.158)	(2,7)	3,2
Outras Despesas Administrativas	(5.078)	(5.811)	(5.026)	(12,6)	1,0
Outras Receitas / (Despesas Operacionais)	(1.358)	(1.381)	(1.625)	(1,7)	(16,4)
Despesas Tributárias	(1.913)	(2.029)	(1.752)	(5,7)	9,2
Resultado de Participação em Coligadas	62	93	48	(33,3)	29,2
<b>Resultado Operacional</b>	<b>5.397</b>	<b>9.580</b>	<b>8.870</b>	<b>(43,7)</b>	<b>(39,2)</b>
Resultado Não Operacional	12	(22)	24	-	(50,0)
IR/CS	(1.599)	(2.861)	(2.602)	(44,1)	(38,5)
Participação Minoritária	(57)	(52)	(54)	9,6	5,6
<b>Lucro Líquido Recorrente</b>	<b>3.753</b>	<b>6.645</b>	<b>6.238</b>	<b>(43,5)</b>	<b>(39,8)</b>

(1) No 1T19, destaca-se que a linha de despesa de PDD (Bruta) está impactada em R\$ 1.836 milhões, decorrente de contabilização de plano de recuperação judicial de clientes baixados para prejuízo, produzindo efeitos nas linhas de Receita de Recuperação de Créditos e *Impairment* de Ativos Financeiros, sem efeito na despesa de PDD total, bem como no resultado do período;

(2) Inclui resultado com BNDU, provisão para avais e fianças e outros; e

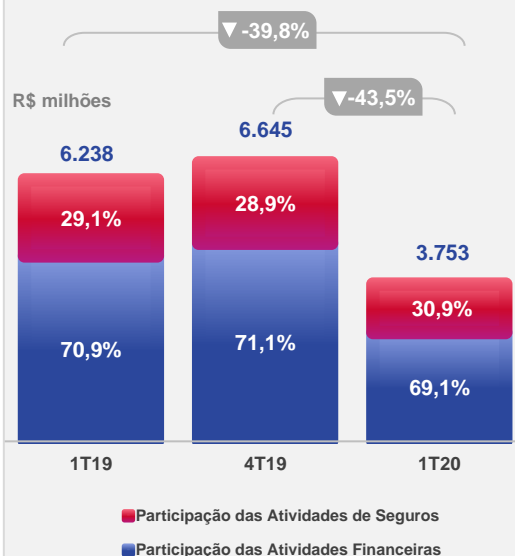
(3) Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização = Prêmios Retidos de Seguros, Planos de Previdência e Capitalização (-) Variação das Provisões Técnicas de Seguros, Previdência e Capitalização (-) Sinistros Retidos (-) Sorteios e Resgates de Títulos de Capitalização (-) Despesas de Comercialização de Planos de Seguros, Previdência e Capitalização + Resultado Financeiro da Operação.



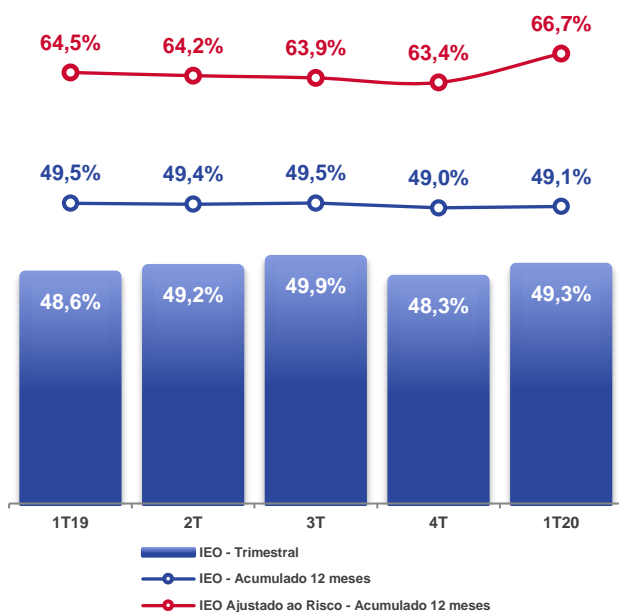
## ► Análise Resumida do Resultado Recorrente

### Lucro Líquido Recorrente

As reduções do lucro líquido nos períodos estão relacionadas, principalmente, às maiores despesas com PDD, que foram impactadas, neste trimestre, pelo reforço de provisão, no valor de R\$ 2,7 bilhões, em consequência do cenário econômico adverso que poderá resultar no aumento do nível de inadimplência, como reflexo da falência de empresas, aumento no índice de desemprego, bem como a degradação do valor das garantias. Este valor somado a parcela pré-existente de R\$ 2,4 bilhões, totaliza uma provisão complementar para cenário econômico adverso de R\$ 5,1 bilhões. Esta crise tem provocado grande volatilidade nos mercados globais e local, fato que impactou adversamente nossos resultados advindos da margem financeira com mercado e do resultado financeiro da operação de seguros deste trimestre. Contudo, observamos crescimento da margem financeira com clientes, redução das despesas operacionais (pessoal, administrativas e outras despesas operacionais, líquidas de receitas) nos períodos e crescimento nas receitas de prestação de serviços em relação ao 1T19, fatores que compensaram parcialmente os efeitos mencionados anteriormente. A rentabilidade sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) no 1T20 foi de 11,7% enquanto que o retorno sobre os ativos médios (ROAA) foi de 1,0%.



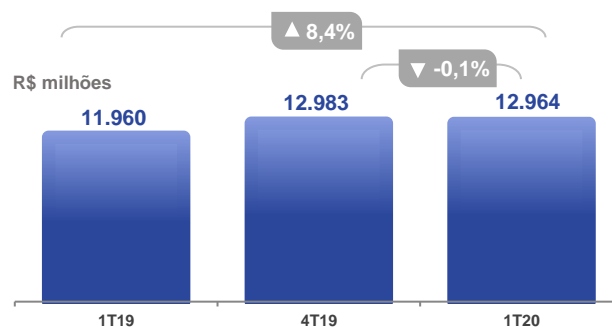
### Índice de Eficiência Operacional (IEO)



A performance do IEO nos períodos foi impactada pelo menor resultado obtido com a margem financeira com mercado e resultado financeiro da operação de seguros no 1T20. No comparativo com o 1T19, o indicador acumulado 12 meses apresentou melhora de 0,4 p.p., decorrente do desempenho da margem financeira com clientes e das receitas de prestação de serviços, e do controle de nossas despesas operacionais, decorrentes das ações da administração que visam a melhora da nossa eficiência operacional. O comportamento do IEO ajustado ao risco, reflete o aumento das despesas com PDD no período, que foi fortemente impactada pelo avanço da pandemia provocada pelo Covid-19, conforme mencionado anteriormente.

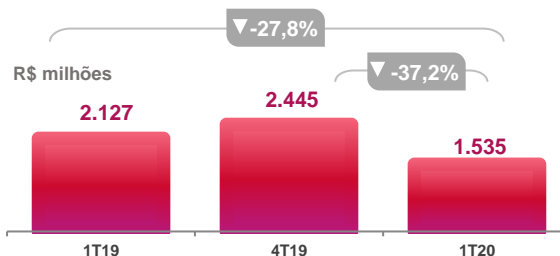
### Margem Financeira

#### Margem com Clientes



A variação apresentada nos períodos reflete o incremento do volume médio de negócios, decorrente do crescimento da carteira de crédito. No comparativo com o 4T19, a margem com clientes foi impactada pela queda do *spread*, reflexo da regulamentação sobre cheque especial, *mix* de produtos, menor quantidade de dias úteis e da queda da taxa Selic no período.

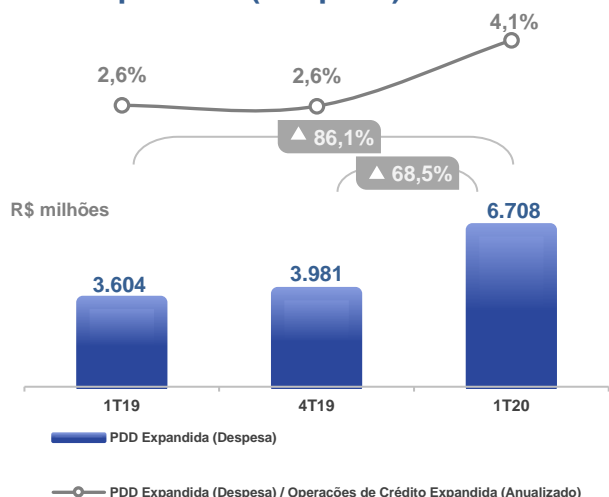
#### Margem com Mercado



A queda nos períodos é justificada pelo efeito da marcação a mercado das posições de arbitragem de nossa tesouraria, em razão da alta volatilidade do mercado neste trimestre, e pelo menor resultado em capital de giro próprio em função do cenário de queda das taxas de juros.

## ► Análise Resumida do Resultado Recorrente

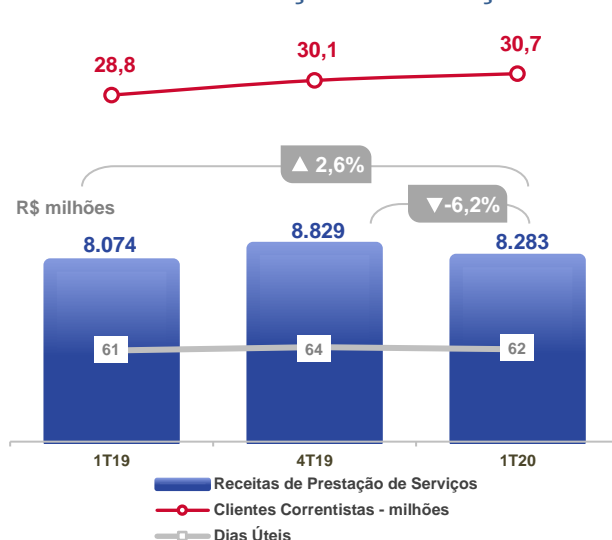
### PDD Expandida (Despesa)



O nosso nível de provisionamento, que é baseado em modelos estatísticos que capturam informações históricas e prospectivas, e na experiência da Administração, continua refletindo nossa expectativa de perdas em diferentes cenários econômicos (positivo, esperado e adverso). Dada a crise provocada pela pandemia do Covid-19 e as incertezas em relação ao tamanho do impacto que poderá produzir na economia brasileira e, consequentemente, em nossos resultados, atualizamos nossas perspectivas econômicas.

Neste contexto, reconhecemos adicionalmente, R\$ 2,7 bilhões de provisão em nosso resultado deste trimestre. Este valor somado a parcela pré-existente de R\$ 2,4 bilhões, reservada para possíveis perdas em cenário econômico adverso, totaliza uma provisão de R\$ 5,1 bilhões. Dos R\$ 5,1 bilhões em provisão, R\$ 4,9 bilhões estão alocados, inicialmente, como provisão complementar e R\$ 200 milhões como provisão requerida. Entendemos que essa provisão reflete nossa melhor estimativa de perda, até que se tenha uma visão mais clara do cenário futuro. Excluindo o efeito desta provisão complementar, as variações das despesas com PDD nos períodos estão, essencialmente, relacionadas ao crescimento das operações de crédito, principalmente pela evolução das operações com pessoas físicas e micro, pequenas e médias empresas, que influenciam na variação da despesa com PDD (bruta), às maiores despesas com *impairment* de ativos financeiros e às menores receitas com recuperação de crédito.

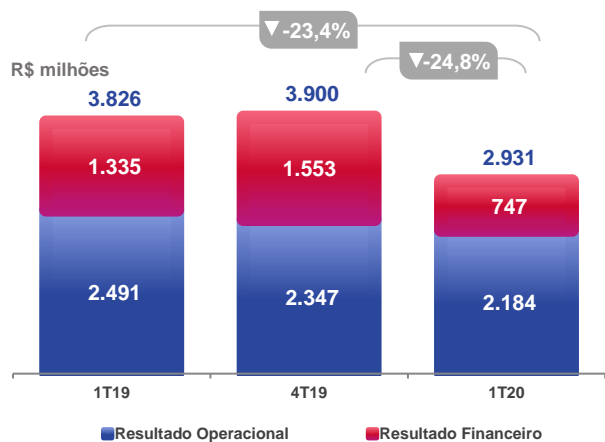
### Receitas de Prestação de Serviços



No comparativo com o 1T19, as receitas com prestação de serviços apresentaram crescimento de 2,6%, com destaque para as receitas com conta corrente +7,0%, cuja base de clientes atingiu 30,7 milhões de contas (+1,9 milhão de contas no ano) e as receitas com custódia e corretagem +31,1%. No período, ocorreram ajustes em relação as taxas de administração de fundos e menores receitas advindas das atividades de aquisição. No comparativo com o trimestre anterior, a redução apresentada está relacionada ao efeito sazonal do 4T19, que impactou, principalmente, as receitas com cartões e as operações de crédito. Além disso, a menor atividade do mercado de capitais no 1T20 em relação ao 4T19, justifica as menores receitas de *underwriting* / assessoria financeira.

## ► Análise Resumida do Resultado Recorrente

### Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização



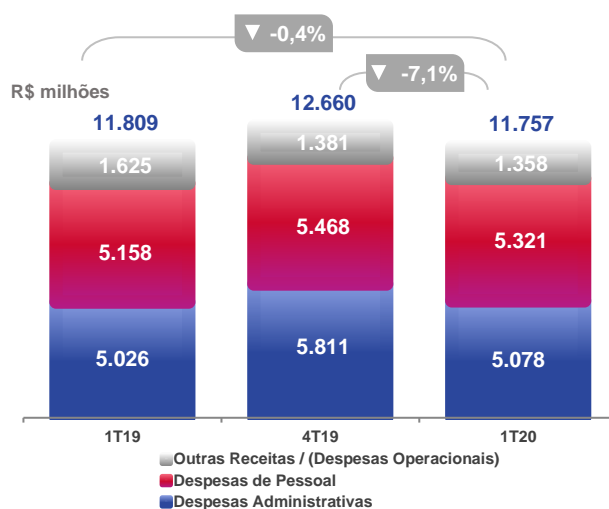
No comparativo com 1T19, o desempenho do resultado operacional reflete o aumento do faturamento, com destaque para os ramos de saúde e vida e previdência, que foi compensado pelo aumento dos índices de sinistralidade. A queda do resultado operacional em relação ao 4T19, é reflexo do menor faturamento no 1T20, que não apresentou a mesma performance do trimestre anterior, em função da maior concentração das contribuições de previdência privada, que ocorrem, historicamente, no último trimestre de cada ano.

O menor resultado financeiro apresentado nos períodos é justificado em função da volatilidade do mercado, que impactou o resultado de nossas posições em renda variável e multimercado e pela redução do IPCA nos períodos.

Com a pandemia provocada pelo Covid-19, notamos mudanças na dinâmica dos eventos relacionados aos negócios de seguros. No ramo saúde, por exemplo, houve redução dos procedimentos eletivos e, por outro lado, já foi possível verificar um crescimento gradual dos eventos de emergências e internações. No ramo auto, a diminuição da circulação urbana apontou uma alteração momentânea na frequência de avisos, bem como o início da queda na venda de veículos novos. Já no segmento de vida, ainda que seja cedo para conclusões, há expectativa de aumento de eventos indenizáveis. A dinâmica dos canais de distribuição também está passando por ajustes e temos obtido êxito com a ampliação dos serviços digitais, que têm demonstrado efetividade no atendimento aos nossos clientes, parceiros de negócios e rede de distribuição.

### Despesas Operacionais

(Pessoal, Administrativas e Outras Despesas Operacionais, Líquidas de Receitas)



**Despesas de Pessoal** – Em relação ao 4T19, a redução de 2,7% está relacionada às menores despesas com provisão para processos trabalhistas e custos de rescisão. No comparativo anual, o aumento de 3,2% está relacionado às maiores despesas com proventos e encargos sociais, em função dos efeitos do acordo coletivo, cujo reajuste foi de 4,3% que foram parcialmente compensadas por menores despesas com provisão para processos trabalhista.

**Despesas Administrativas** – No comparativo com o 1T19, as despesas cresceram apenas 1,0%, refletindo as ações da administração para manter um forte controle de custos e melhorar a eficiência operacional. O crescimento está relacionado às maiores despesas com depreciação e amortização (+10,7%), decorrente dos maiores investimentos em tecnologia, tais como aquisição de novos equipamentos e implementação de novos sistemas, cuja evolução está diretamente relacionada ao crescimento do volume de negócios. Cabe destacar que as despesas apresentaram crescimento abaixo da inflação acumulada em 12 meses (IGP-M 6,8% e IPCA 3,3%). A redução das despesas, no comparativo com o 4T19, reflete os menores gastos em praticamente todas as linhas, destacando propaganda e publicidade, serviços de terceiros e processamento de dados.

**Outras Receitas / (Despesas Operacionais)** – A redução de outras despesas operacionais líquidas de receitas, nos períodos, está relacionada às menores despesas com constituição de provisões operacionais (cíveis e fiscais) e redução nas despesas com sinistros, que compensaram as maiores despesas com comercialização de cartões nos períodos, cujo aumento está relacionado aos maiores gastos com programas de pontos, e maiores despesas oriundas das atividades de seguros.

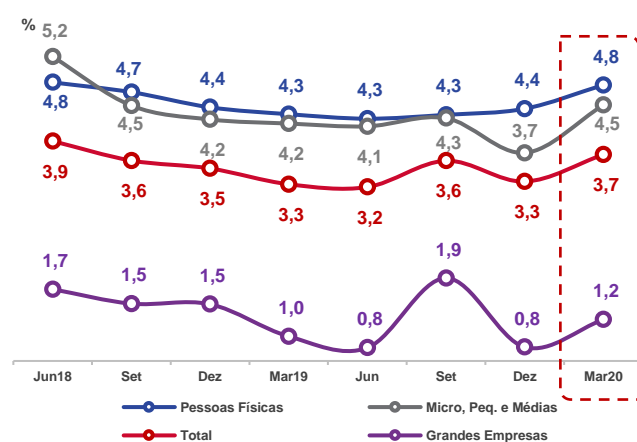


## ► Análise Resumida do Resultado Recorrente

### Carteira de Crédito Expandida

R\$ milhões	Mar20	Dez19	Mar19	Variação %		% em relação ao total Mar20
				Mar20 x Dez19	Mar20 x Mar19	
<b>Pessoas Jurídicas</b>	<b>415.880</b>	<b>389.966</b>	<b>359.622</b>	<b>6,6</b>	<b>15,6</b>	<b>63,5</b>
Grandes Empresas	296.733	275.890	258.462	7,6	14,8	45,3
Micro, Pequenas e Médias Empresas	119.148	114.076	101.160	4,4	17,8	18,2
<b>Pessoas Físicas</b>	<b>239.214</b>	<b>233.079</b>	<b>200.198</b>	<b>2,6</b>	<b>19,5</b>	<b>36,5</b>
Crédito Pessoal Consignado	65.320	62.987	53.505	3,7	22,1	10,0
Financiamento Imobiliário	46.173	44.288	39.759	4,3	16,1	7,0
Cartão de Crédito	39.496	41.114	34.319	(3,9)	15,1	6,0
CDC/ Leasing de Veículos	29.471	28.987	24.628	1,7	19,7	4,5
Crédito Pessoal	29.639	26.918	21.688	10,1	36,7	4,5
Outras	29.114	28.785	26.299	1,1	10,7	4,4
<b>Total Carteira de Crédito Expandida</b>	<b>655.094</b>	<b>623.045</b>	<b>559.820</b>	<b>5,1</b>	<b>17,0</b>	<b>100,0</b>
		<b>Sem Variação Cambial</b>		<b>3,4</b>	<b>14,8</b>	

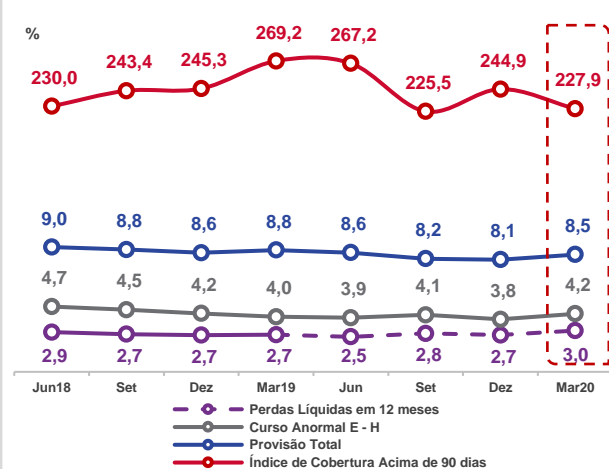
### Índice de Inadimplência acima de 90 dias



O aumento do indicador observado na carteira de pessoas físicas está relacionado à mudança de *mix* de produtos, com forte crescimento das operações massificadas, destacando crédito pessoal, cartão de crédito e veículos. Nas operações com pessoas jurídicas o comportamento do índice de inadimplência está impactado por casos específicos dos segmentos *corporate* e empresas.

A partir da segunda quinzena de março, o agravamento da crise do Covid-19 colocou pressão adicional sobre os índices de inadimplência e entendemos que essa situação deverá se agravar para o sistema financeiro em geral nos trimestres subsequentes. Entretanto, a extensão e duração dos impactos futuros dependem da evolução da pandemia e seus desdobramentos sobre a economia em geral.

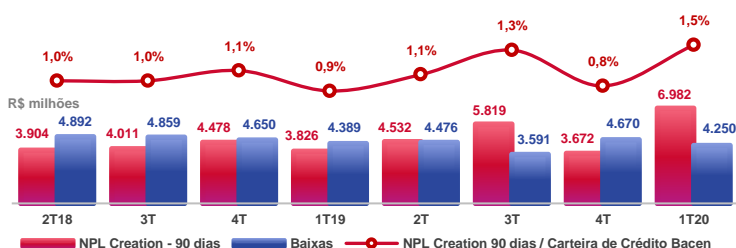
### Índice de Cobertura acima de 90 dias



A redução do índice de cobertura deste trimestre está influenciada, em sua maior parte, pelo aumento da inadimplência, conforme mencionado na análise dos indicadores de inadimplência ao lado. Em março de 2020, as perdas líquidas estimadas em 12 meses apontam para 3,0%, estimativa que poderá aumentar por conta dos desdobramentos da crise da Covid- 19. Para este trimestre, efetuamos reforço de provisão, no valor de R\$ 2,7 bilhões, relacionados às perdas em cenário econômico adverso, o qual justifica parte do aumento de nossa provisão total, e consequentemente, o nosso nível de provisionamento em relação à carteira, que atingiu 8,5% ao final do primeiro trimestre de 2020.

### NPL Creation – 90 dias x Baixas

O NPL *creation* total em relação à carteira de crédito atingiu 1,5% no 1T20, apresentando aumento em relação ao trimestre anterior, reflexo do aumento do índice de inadimplência, conforme mencionado anteriormente.



## ► Presença Física

Somos o único Banco presente em todo território nacional. Atuamos, também, em localidades estratégicas no exterior. Com uma Rede de Atendimento ampla e constantemente atualizada, disponibilizamos uma moderna estrutura, oferecendo praticidade em serviços em todos os segmentos que atuamos. Ao final do trimestre, a nossa Rede era composta por 81.064 pontos.

### Bradesco Varejo

O Bradesco Varejo conta com uma rede de 4.147 agências, 4.025 postos de atendimento (“PAs”), 897 Postos de Atendimento Eletrônico (“PAEs”) e 40.483 unidades Bradesco Expresso (correspondentes bancários), além de milhares de equipamentos de autoatendimento.

O Bradesco Varejo tem um papel de destaque na bancarização dos brasileiros. Por estar presente em todos os municípios, muitas vezes o Bradesco é a primeira experiência dos Clientes com uma instituição financeira. Dessa forma contribuimos com o desenvolvimento das pessoas e das comunidades onde vivem.

### Bradesco Prime

O Bradesco Prime atua no segmento de pessoas físicas de alta renda e está presente em 100% das capitais brasileiras. Possui uma rede de atendimento com 236 agências exclusivas e 997 Espaços Bradesco Prime. Os clientes contam com um modelo de relacionamento completo, que se adapta ao perfil e à necessidade de cada cliente, oferecendo um planejamento financeiro eficaz, com soluções personalizadas, avaliadas por profissionais qualificados, para auxiliar na Gestão de Patrimônio dos nossos clientes.

### Bradesco Corporate

O Bradesco Corporate é responsável pelo atendimento de grupos empresariais, focado em grandes e médias empresas. Com presença nos principais centros econômicos e com proposta de valor calcada na proximidade física e de relacionamento com os clientes, tem atuação customizada e abrangência global, possui uma equipe altamente qualificada para atender todas as necessidades dos clientes por meio de um portfólio completo de produtos, soluções estruturadas e serviços financeiros.

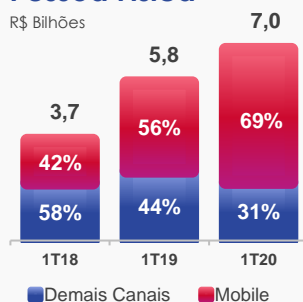
- **Large Corporate:** Possui equipe altamente qualificada, oferecendo uma consultoria customizada para atender os clientes de forma nacional e global;
- **Corporate:** Possui estrutura de atendimento especializado para grandes empresas, atuação customizada por setores de mercado e estrutura física em várias cidades do Brasil e no exterior;
- **Corporate One:** Voltado principalmente ao *middle market*, também tem equipe direcionada ao atendimento a grandes empresas. A área possui presença nacional e estrutura regionalizada, composta por 70 Unidades, localizadas nas principais cidades e capitais, distribuídas geograficamente em 15 regionais.

## Canais Digitais

No 1T20, do total de créditos liberados pela Organização 24,0% foram liberados pelos canais digitais, de maneira autônoma pelos clientes. Em relação ao 1T19, o volume de créditos liberados no digital cresceu 21% em pessoa física e 25% em pessoa jurídica. Destaca-se a participação do canal *mobile*, que representa 69% do total liberado para pessoas físicas e 13% para pessoas jurídicas, com uma variação de 51% e 46%, respectivamente, sobre o mesmo período do ano anterior.

### Liberação de Créditos nos Canais Digitais

#### Pessoa Física

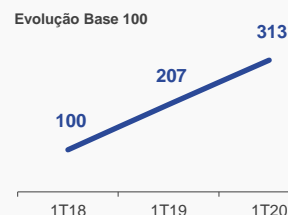


#### Destaques

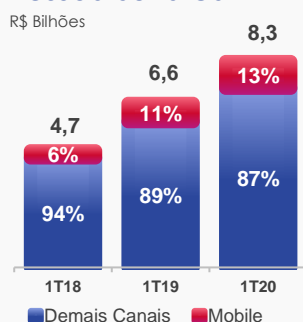
##### Liberação de Créditos por Produto 1T20 x 1T19

↑ Crédito Pessoal +38%  
(originação de R\$ 6,2bi)

##### Liberação de Créditos Canal Mobile



#### Pessoa Jurídica



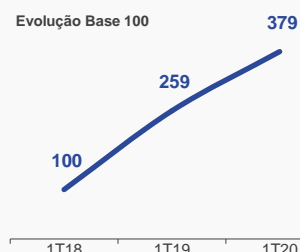
#### Destaques

##### Liberação de Créditos por Produto 1T20 x 1T19

↑ Descontos+28%  
(originação de R\$ 6,0 bi)

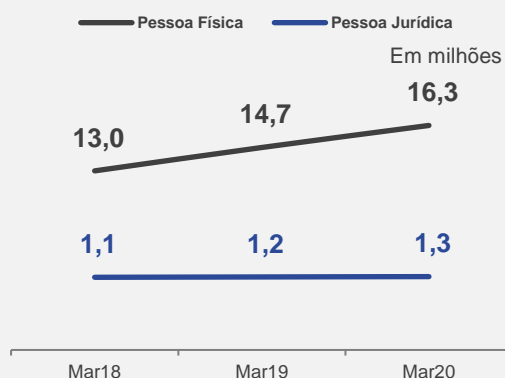
↑ Antecipação de Fornecedores+31%  
(originação de R\$ 1,8 bi)

##### Liberação de Créditos Canal Mobile



### Correntistas com Perfil Digital

# 17,6

 Milhões


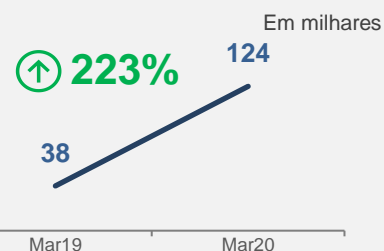
### Abertura de Contas via App

## PJ

Até Mar20, foram abertas mais de **32,5 mil** contas.

Lançado em Mai19, somente para contas PJ para MEI.

## PF



### Principais Implantações



**Consórcios** Imóvel, Automóvel e Veículos pesados | *Mobile* e *Internet*

Com 360 dias de implantação, mais de **9,4 mil** cotas e **R\$ 511,6 milhões** faturados



Compra de **Moeda Estrangeira Mobile**

Até Mar20\*, foram realizadas mais de **5,0 mil** transações com **US\$ 26,1 milhões** movimentados

\*Implantação em 18/11/2019.

## next / BIA



No primeiro trimestre de 2020, o next atingiu a marca de 2,3 milhões de clientes digitais, tendo inclusive, alcançado o número recorde de 500.000 novas contas. Em relação ao primeiro trimestre de 2019, houve um aumento de 28% em relação a abertura de contas. No 1T20, atingimos o volume de 125 milhões de transações, o que demonstra o engajamento dos clientes.



**Relacionamento com Clientes:** Processamos mais de 2 milhões de atendimentos no chat, sendo 69% solucionados por meio da BIA next (Inteligência Artificial), otimizando o tempo e ampliando a eficiência.

**Lançamentos:** No 1T20, ampliamos nosso portfólio de serviços e soluções e disponibilizamos a nova área de Proteção, que oferece diferentes opções de seguro, como o plano odontológico e os seguros para cartão de crédito e débito. Em breve, a jornada contará com novos produtos.

Lançamos, também, o Cartão Virtual, que facilita e dá mais segurança nas compras *online* e disponibilizamos as carteiras digitais Samsung e Google Pay para clientes com cartão de débito.

**Plataforma de Mimos:** A plataforma de benefícios do next, os Mimos, fechou o trimestre com 252 marcas e 707 ofertas, sendo a mais ampla e completa do mercado.

## BIA | Bradesco Inteligência Artificial



Atuação em **90** produtos e serviços, com alta acurácia nas respostas



**363** milhões de interações alcançadas



Atendimento a clientes e funcionários



**94,4** milhões  
Total de interações 1T20



Transferência entre contas Bradesco por voz e texto para *mobile* PF



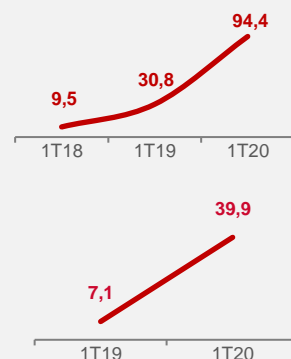
**133,9** milhões de interações no **WhatsApp**  
(Implantação em Abr18)  
**+4,1 milhões** de clientes já interagiram com a BIA no WhatsApp



Banco pioneiro em Inteligência Artificial



**Multi Plataforma**  
App Bradesco, App Next, WhatsApp, Google Assistente, Alexa e Apple Business Chat



## ➤ Agora Investimentos




A Ágora, a nova Casa de Investimentos do Bradesco, possui um portfólio completo de produtos, com uma plataforma aberta e independente e a curadoria na seleção dos melhores investimentos, para cada perfil de investidor. São diversas opções como renda variável, mercados futuros, tesouro direto, COE, fundos, títulos públicos e privados de renda fixa e previdência privada. Além disso, o investidor conta com uma assessoria especializada, conteúdos e recomendações elaborados por renomados analistas de mercado que irão ajuda-los a tomar a melhor decisão na hora de investir.

A nova plataforma de investimentos e negociação, ágil, moderna e dinâmica, privilegia a experiência do usuário e pode ser utilizada via Site ou App Ágora. Os clientes iniciam o relacionamento com o cadastro 100% digital e conseguem em poucos minutos abrir sua conta e ter acesso ao que há de melhor no mundo dos investimentos.

Ao final de março de 2020, atingimos a marca de 416 mil investidores (+13,4% em relação à Dez19) e um total de R\$ 40,7 bilhões em ativos sob custódia. Ainda no 1T20 atingimos a marca de 80 mil negócios realizados diariamente, volume 2,5 vezes maior em relação à média diária de 2019.

Desde março de 2020, a Ágora, em parceria com o Grupo Estado, proporciona conteúdo para seus clientes através de uma multiplataforma que compreende o site E-Investidor, Rádio Eldorado e Jornal Estadão, trazendo informações isentas e de alta qualidade jornalística sobre economia, educação financeira e investimentos, focados exclusivamente para o investidor pessoa física que passa a contar com mais conteúdo e informação, impactando um público de mais de 31 milhões de usuários.

	Diferenciais mais percebidos pelos clientes			
	Solidez Segurança	Relacionamento Expertise	Conteúdo Modernidade	Plataforma aberta Curadoria

### Conteúdos e Plataformas



Conteúdo relevante e disponibilizado em diferentes canais embasam a tomada de decisão de investimento

Plataforma de última geração, com informações em tempo real, conteúdos exclusivos e a seleção dos melhores produtos de investimentos, disponíveis 24 horas por dia via site ou App Ágora.





## ► Principais Indicadores Econômicos

Principais Indicadores (%)	1T20	4T19	1T19
CDI	1,01	1,24	1,51
Ibovespa	(36,86)	10,41	8,56
Dólar Comercial	28,98	(3,21)	0,57
IGP-M	1,68	3,09	2,16
IPCA - IBGE	0,53	1,76	1,51
Dias Úteis (quantidade)	62	64	61
Dias Corridos (quantidade)	91	92	90
<b>Indicadores (Valor de Fechamento)</b>			
Dólar Comercial Venda (R\$)	5,1987	4,0307	3,8967
Risco País - CDS 5 anos (Pontos)	276	99	180
Selic - Taxa Básica Copom (% a. a.)	3,75	4,50	6,50
Taxa Pré BM&F 1 ano (% a. a.)	3,33	4,55	6,58

## Projeções Bradesco até 2022

Em %	2020	2021	2022
Dólar Comercial (final) - R\$	4,90	4,50	4,57
IPCA	2,20	3,00	3,50
IGP-M	4,59	3,96	4,10
Selic (final)	2,25	2,25	4,75
PIB	(4,00)	3,50	3,00

## ► Guidance

### Perspectivas para 2020

Dada as incertezas causadas pela pandemia da COVID-19, que mudaram o cenário e reduziram a previsibilidade do desempenho dos negócios neste momento, a Administração optou pela suspensão das projeções divulgadas ao mercado (“Guidance”) para o ano de 2020.

Tão logo tenhamos um cenário que permita maior previsibilidade, a Administração Bradesco avaliará retomar a divulgação de projeções ao mercado.

Este Relatório de Análise Econômica e Financeira contém declarações prospectivas relativas aos nossos negócios. Tais declarações baseiam-se nas atuais expectativas, estimativas e projeções da administração sobre acontecimentos futuros e tendências financeiras que possam afetar nossos negócios. Entretanto, as declarações prospectivas não são garantia de desempenho futuro e envolvem riscos e incertezas que podem estar fora de nosso controle. Além disso, certas declarações prospectivas, como o *guidance* por exemplo, são fundamentadas em premissas que, dependendo dos eventos futuros, podem não se provar precisas. Sendo assim, os resultados reais podem ser diferentes, de modo significativo, dos planos, objetivos, expectativas, projeções e intenções expressas ou implícitas em tais declarações. Os fatores que podem modificar os resultados reais incluem mudanças em condições comerciais e econômicas, mudanças nas taxas de juros, inflação, perda da capacidade de captar depósitos, perda de clientes ou de receitas, entre outras.