

Relatório Anual 2019



bradesco
seguros

SUMÁRIO

3	Mensagem da Diretoria
5	Mercado de Seguros
6	O Grupo Bradesco Seguros
6	Seguros Inclusivos
6	Provisões Técnicas
6	Adequação de Capital
7	Recursos Humanos
7	Gestão de Riscos
8	Controles Internos
8	Compliance
8	Governança de Dados e Segurança da Informação
9	Tecnologia da Informação
10	Ouvidoria
10	Marketing, Cultura e Esporte
11	Inovação
14	Reconhecimentos
18	Responsabilidade Socioambiental
18	Desempenho por Atividade
18	Auto/RCF e Ramos Elementares
19	Capitalização
19	Saúde
21	Seguro de Vida e Previdência Complementar Aberta
22	BSP Affinity
22	BSP Empreendimentos Imobiliários
23	Desempenho Econômico e Financeiro
23	Principais Números
23	Composição do Prêmio Líquido por Segmentos
23	Principais Indicadores
24	Balanços Patrimoniais
25	Demonstrações dos Resultados
26	Demonstração do Resultado Abrangente
27	Demonstrações dos Fluxos de Caixa
29	Demonstrações do Valor Adicionado
31	Administração

MENSAGEM DA DIRETORIA

O mercado segurador brasileiro registrou em 2019 o seu melhor desempenho desde 2012. O setor voltou a atingir a marca de dois dígitos de crescimento, recuperando-se, assim, da performance apresentada em 2018.

Essa tendência positiva foi acompanhada pelo faturamento do **Grupo Bradesco Seguros** com prêmios de Seguros, Contribuições de Previdência e Receitas de Capitalização, alcançando R\$ 77,7 bilhões no final do exercício, crescimento de 7,9% em comparação a 2018.

O resultado manteve o Grupo - conglomerado segurador da Organização Bradesco com atuação multilinha e presença em todas as regiões do país - na liderança do mercado nacional de seguros, com 24% de *market share*.

Em 2019, o Grupo apresentou Lucro Líquido de R\$ 7,5 bilhões nos segmentos de Seguros, Capitalização e Previdência Complementar Aberta.

Esse resultado, que representa expansão de 16,6% em relação ao obtido em 2018, foi influenciado, entre outros fatores, pelo crescimento do Resultado das Operações de Seguros, Previdência e Capitalização, de 12,7% no ano, atingindo R\$ 14,8 bilhões - em razão do desempenho do faturamento e da evolução de 10,9% no Resultado Financeiro -, somado à redução das Outras Despesas Administrativas em 6%.

O Patrimônio Líquido registrou crescimento de 16,8%, e o Retorno sobre o Patrimônio Líquido Médio foi de 23,5%.

Todos os índices de desempenho do **Grupo Bradesco Seguros** apresentaram evolução favorável no conceito anual.

O Índice de Sinistralidade - parâmetro fundamental na operação de seguros - voltou a ser destaque entre os indicadores, atingindo 72,4%, com recuo de 0,5 ponto percentual em relação a 2018, novamente figurando entre os

menores da série e refletindo o momento positivo vivido pelo Grupo.

A conjugação de bons indicadores gerou melhora do Índice Combinado, que atingiu 83,3%, sua melhor marca anual em mais de dez anos.

O valor contabilizado das Provisões Técnicas, ao final do exercício, atingiu o montante de R\$ 274,8 bilhões, 6,2% maior do que o apurado em dezembro de 2018.

Os Ativos Financeiros garantidores das Provisões Técnicas alcançaram, em 31 de dezembro de 2019, o montante de R\$ 287,7 bilhões, valor 7,8% superior ao apurado ao final do exercício de 2018, consolidando, dessa forma, a posição do **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, em benefícios, em pensões previdenciárias e em resgates atingiu a marca de R\$ 59,5 bilhões em 2019, o que correspondeu a mais de R\$ 235,2 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 multirramo e multicanal, com presença em todo o país, visando entregar soluções completas de proteção a seus clientes, em seus diferentes ciclos de vida.

Em 31 de dezembro de 2019, 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



MERCADO DE SEGUROS

Após registrar queda nominal de 0,67% em 2018, o mercado de seguros apresentou significativa recuperação em 2019.

Dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) e compilados pela Confederação Nacional das Seguradoras (CN-Seg) demonstram um avanço de 10,8% na arrecadação do setor, que encerrou o exercício com receita de R\$ 272,2 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, de janeiro a dezembro de 2019, R\$ 213,4 bilhões. De acordo com a ANS, esse valor é 8,1% maior do que o apurado no mesmo período de 2018.

Excluindo a Saúde Suplementar, a penetração da arrecadação das seguradoras no Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro nominal também registrou aumento em comparação com o exercício anterior, variando de 3,6% (2018) para 3,8% (2019).

Na Saúde Suplementar, a participação no PIB nominal passou de 2,9%, em 2018, para 3,0%, em 2019.

As Provisões Técnicas, que garantem os contratos de seguros, mais uma vez atingiram uma marca histórica, de R\$ 1,1 trilhão, no final de 2019, com crescimento de 12,3% em comparação a 2018. Esse avanço consolida a posição do mercado como relevante investidor institucional.

Os Ativos avançaram 12,3%, ficando pouco abaixo de R\$ 1,3 trilhão em 31 de dezembro de 2019. No exercício anterior, o valor apurado foi de R\$ 1,1 trilhão.

Em 2019, comparado ao exercício anterior, houve crescimento de 4,5% na soma das indenizações, benefícios, resgates e sorteios pagos pelos segmentos regulados pela Susep. O valor devolvido pelo mercado segurador para a sociedade atingiu R\$ 140,5 bilhões. Dessa forma, o volume de recursos injetados pelo mercado de seguros na economia nacional alcançou, ao final de 2019, a média diária de R\$ 384,9 bilhões, aumento de 4,8% em comparação a 2018.

O cenário mais estável na economia se refletiu favoravelmente no desempenho do mercado segurador, que respondeu positivamente aos estímulos econômicos e sociais. A maioria dos ramos de atividades cresceu em termos reais.

No segmento de Pessoas, principalmente nos planos de acumulação, a arrecadação somou R\$ 125,5 bilhões em 2019, registrando expressivo crescimento de 16,8% em comparação ao exercício de 2018.

No VGBL, a receita anual alcançou R\$ 114,8 bilhões em 2019, com significativo avanço de 17,5% em comparação a 2018 (R\$ 97,6 bilhões).

Nos planos de risco, a arrecadação atingiu R\$ 46 bilhões em 2019, avançando 10,8% sobre 2018 (R\$ 41,5 bilhões).

Já no segmento de seguros de Danos e de Responsabilidades, somou R\$ 73,9 bilhões, com crescimento de 5,4%.

Alguns ramos se destacaram, com crescimento acima de dois dígitos. Foi o caso dos seguros de Crédito e Garantias (20,9%), Responsabilidade Civil (19%), Rural (15,6%) e Patrimoniais (10,9%).

Houve discreta expansão no ramo de Seguro Auto, que registrou crescimento de 0,5% em relação ao montante apurado em 2018. A arrecadação no segmento totalizou R\$ 36 bilhões em 2019.

O GRUPO BRADESCO SEGUROS



O GRUPO BRADESCO SEGUROS

O **Grupo Bradesco Seguros** apresentou, no exercício de 2019, Lucro Líquido de R\$ 7,451 bilhões (R\$ 6,389 bilhões em dezembro de 2018).

O faturamento com prêmios de seguros, contribuições de previdência e receitas de capitalização, no final do exercício, alcançou R\$ 77,668 bilhões. Em indenizações, benefícios pagos e resgates, o montante atingiu R\$ 59,509 bilhões, 4,01% a mais que o registrado em dezembro de 2018. No segmento de Seguros, em pensões previdenciárias, indenizações por morte, acidentes, perdas com veículos, perdas em residências, consultas, exames, cirurgias e internações médicas, o Grupo pagou a seus segurados o equivalente a R\$ 235,215 milhões por dia útil.

SEGUROS INCLUSIVOS

O Grupo Bradesco Seguros é pioneiro na criação e comercialização de seguros inclusivos e planos de previdência complementar direcionados para toda a população brasileira. No exercício de 2019, foram comercializados mais de 1,1 milhão de bilhetes de microsseguros.

PROVISÕES TÉCNICAS

O valor contabilizado das Provisões Técnicas, ao final do exercício, foi de R\$ 274,765 bilhões (R\$ 258,755 bilhões em dezembro de 2018), com a seguinte composição: Provisões Técnicas de Seguros: R\$ 29,712 bilhões; Provisões Técnicas de Previdência Complementar Aberta e VGBL: R\$ 236,215 bilhões; Provisões Técnicas de Capitalização: R\$ 8,838 bilhões.

Os Ativos Financeiros garantidores das Provisões Técnicas atingiram, em 31 de dezembro, o montante de R\$ 287,666 bilhões (R\$ 266,872 bilhões em dezembro de 2018).

ADEQUAÇÃO DE CAPITAL

Nos termos da legislação vigente, o Capital Mínimo Requerido (CMR) para funcionamento das sociedades seguradoras deverá ser o maior valor entre o capital base e o capital de risco, conforme Resolução CNSP nº 321/2015 e alterações subsequentes.

O cálculo do Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) considera ajustes econômicos na sua apuração, e a regra de aferição de solvência determina que este deva ser igual ou superior ao Capital Mínimo Requerido (CMR), além de apresentar liquidez em relação ao capital de risco.

Para as empresas reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Resolução Normativa nº 209/2009 e alterações subsequentes estabelecem que as sociedades deverão apresentar Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) igual ou superior à Margem de Solvência.

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 Bradesco Seguros** mantenha uma sólida base de capital para apoiar o desenvolvimento das atividades e enfrentar os 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 2019, foram realizadas ações de capacitação e desenvolvimento, presenciais e *on-line*, para funcionários e corretores, com registro de 171.828 participações, das quais 99.344 presenciais e 72.484 *on-line*.

Outro destaque foi o programa “Você em Foco”, objetivando o autoconhecimento e o desenvolvimento dos funcionários por meio de palestras presenciais e/ou transmitidas ao vivo, totalizando 4.873 participações.

O programa aborda temas relevantes e atuais para a vida pessoal e profissional, voltados à prevenção e cuidados com a saúde e humanização nas relações.

No desenvolvimento de líderes, em parceria com a Universidade Corporativa Bradesco (UniBrad), foram realizadas, com a “Trilha de Liderança”, ações de capacitação para 1.031 líderes. Essa trilha é composta por cerca de 60 soluções integradas, focadas nos desafios de cada nível de gestão, com o objetivo de desenvolver e aprimorar as competências essenciais de líderes, com ênfase na sucessão e sustentabilidade dos negócios e, também, nos resultados.

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 20 mil academias em todo o país. São cerca de 7.400 funcionários beneficiados, dos quais cerca de 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 no 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 os de 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 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 os principais *frameworks* internacionais de controles, como o COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) e o COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technology*).

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, ao Comitê de Controles Internos e *Compliance* e ao Comitê de Auditoria, ambos da Organização Bradesco.

COMPLIANCE

O **Grupo Bradesco Seguros** possui estrutura própria para atendimento aos Órgãos Reguladores que supervisionam suas atividades. A Área de *Compliance* atua na captação, divulgação e devido acompanhamento para assegurar a aderência às regulamentações aplicáveis.

Em complemento, monitora o atendimento às demais solicitações providas dos reguladores, de forma que sejam atendidas tempestivamente.

O acultramento constante dos funcionários por meio de treinamentos e-learnings e vídeos foi reforçado com treinamentos presenciais, abrangendo temas como prevenção e combate à lavagem de dinheiro, controles internos e riscos operacionais, fortalecendo a conscientização contínua sobre esses temas.

O Grupo mantém o compromisso permanente de prevenir e combater a Lavagem de Dinheiro, o Financiamento ao Terrorismo e as Fraudes, aprimorando os controles existentes de monitoramento, 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.

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

GOVERNANÇA DE DADOS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Alinhado com as novas regulamentações nacionais que abrangem o tema e reafirmando o compromisso com a disponibilidade, integridade, segurança e confidencialidade das informações organizacionais e dos clientes, o **Grupo Bradesco Seguros** tem dado ênfase especial à governança de dados e à segurança da informação.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Os esforços dos núcleos de Tecnologia da Informação do **Grupo Bradesco Seguros**, alinhados ao direcionamento estratégico, concentraram-se, no exercício de 2019, em uma série de projetos, de forma a proporcionar mais eficiência e a melhorar a experiência do usuário e a satisfação dos clientes. Dentre as ações, destacaram-se:

- **Sistema SAP:** foi realizada a migração de processos administrativos e financeiros relativos aos segmentos de Seguro de Vida e Previdência Complementar. Essa migração possibilitou maior sinergia e agilidade nas operações, em razão da integração de áreas e processos em um único sistema, além de atender às necessidades particulares dessas áreas;

- **Produto Meu Seguro Bradesco:** foram concluídos na Plataforma PIS os módulos de produto e cotação, projeto que também objetiva unificar a plataforma de Seguro de Vida Individual, visando potencializar a comercialização. O projeto permite a venda de produtos flexíveis, possibilitando ao proponente escolher as coberturas que atendam às suas necessidades. O proponente também conta com o Aceite Digital, serviço que permite formalizar, por meio de um simples “clique”, o aceite das condições descritas em um documento eletrônico;

- **Projeto TCAP:** sistema que realiza as operações de comercialização e gestão de títulos de capitalização. Foi iniciado o projeto-piloto em Agências Bradesco, objetivando o acesso ao sistema por meio de terminal financeiro e intranet. No primeiro caso, os principais benefícios são a implementação da assinatura digital com leitor biométrico e a inclusão da tecnologia *token*, um dispositivo de segurança. Já o acesso pela intranet oferece o número da sorte *on-line*, compartilhamento de série entre produtos e envio de proposta/certificado;

- **Projeto Digitalize:** com a implantação desse projeto, o segurado passará a receber, por e-mail, mensagens eletrônicas com arquivo digital contendo apólice e carnê. O projeto também será uma oportunidade para a redução de custos, devido à eliminação de impressão e envio de documentos, além da disponibilização nos canais digitais como o Portal de Negócio e o Site do Segurado da Bradesco Seguros;

- **Projeto de Precificação:** em estágio avançado, visa implantar uma nova ferramenta para cálculo de seguro de automóvel, de forma a assegurar autonomia ao negócio para realizar alterações tarifárias e simulações de cálculos para validação da aderência no preço com as regras aplicadas. A solução contribuirá para aumentar a eficiência operacional e proporcionar mais agilidade ao negócio, além de maior competitividade de mercado;

Projeto APIs (*Application Programming Interface*) – Produto de Previdência Complementar:

foram realizadas as certificações de autosserviços disponíveis aos clientes e a integração desses serviços nos APIs, tecnologia que possibilita aos clientes maior autonomia no planejamento financeiro relacionado aos planos de previdência complementar;

- **Evolução das URAs (Unidades de Respostas Audíveis):** foram implantadas automações nos canais de relacionamento, permitindo que clientes tenham autosserviços disponíveis por meio das URAs, como acompanhamento de sinistro de seguro de auto e reembolso de despesas médicas com plano de saúde. A iniciativa de transformação da Central de Relacionamento busca aperfeiçoar os serviços prestados na jornada do cliente, assim como redução de chamadas telefônicas e de custos de atendimento da Central de Relacionamento.

OUVIDORIA

Criada em 2003, a Ouvidoria do **Grupo Bradesco Seguros**, aliada à estratégia do Grupo, tem por missão oferecer as melhores experiências aos clientes, priorizar a melhoria contínua de processos, produtos e serviços e manter-se adequada às constantes mudanças e necessidades dos novos perfis de clientes.

Nesse sentido, busca ser reconhecida como uma instância de referência no atendimento aos 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: foi destaque durante oito 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

Por meio do Circuito Cultural Bradesco Seguros, o **Grupo Bradesco Seguros** patrocinou importantes peças teatrais, exposições e espetáculos de dança e de música.

Em ações ligadas à conquista da longevidade, com saúde, qualidade de vida e bem-estar, o Grupo marcou presença como patrocinador de diversos eventos, com destaque para:

- Fórum da Longevidade, em sua décima quarta edição consecutiva, abordou o tema “Aprendizagem ao Longo da Vida”;
- 9ª edição dos Prêmios Longevidade, que têm como objetivo discutir e difundir a importância do tema, sob os seus mais variados aspectos;
- Circuito da Longevidade, composto por corridas de 6 km e caminhadas de 3 km: foram realizadas etapas nas cidades de Marília, Ribeirão Preto, Recife, São Paulo, Curitiba, Rio de Janeiro, Salvador, Porto Alegre e Brasília. As rendas obtidas com as inscrições foram doadas para instituições beneficentes indicadas pelas Prefeituras locais.

INOVAÇÃO

O Grupo Segurador lançou, em 2019, 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 de 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, promoveu as seguintes ações:

- **Previdência Complementar Aberta:** no exercício de 2019, foi reestruturada toda a grade de produtos, com o lançamento de novos planos individuais e empresariais adequados a diferentes perfis de risco, inovando nas estratégias de investimento e ampliando a oferta de produtos alinhados às necessidades dos clientes.

- **Seguros de Pessoas:** foram lançados os produtos Meu Seguro Bradesco, Multiplano Geração 3 e o novo Top Clube Bradesco. Todos buscam facilitar a venda consultiva que atenda aos diversos perfis de clientes.

Em busca de melhoria contínua e otimização de processos, a Bradesco Vida e Previdência tem atuado, de forma consistente, na implementação de soluções que resultem em menor impacto ambiental, incluindo contratação de produtos, portabilidade, manutenção e obtenção de certificados e extratos por meios totalmente digitais, reduzindo, de modo relevante, a utilização de papel.

Saúde

Foram realizados vários investimentos na área de Tecnologia da Informação e de Gestão Operacional, dentre os quais, destacaram-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:** o projeto prevê, em parceria com uma empresa especializada, a compra e entrega de quimioterápicos orais na residência do segurado, além da realização de contatos que visam estimular a aderência e manutenção do tratamento, resultando em melhora 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 nova jornada de busca de profissionais e serviços de saúde e as novas facilidades para solicitação e acompanhamento de reembolso, desde a prévia até o seu efetivo pagamento;

- **Investimentos em Data Lake e Big Data:** o 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 melhorias de produtos e serviços. Já o 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;

- **Desconto Farmácia:** foi disponibilizada funcionalidade específica no aplicativo da Bradesco Saúde, possibilitando a busca de medicamentos e farmácias do programa, além de consulta ao extrato de compras e ao total economizado. Destacam-se, também, as novas parcerias realizadas: Farma Conde, Grupo Pão de Açúcar, Pague Menos e Nissei, distribuídas por todo o Brasil;

- **Bradesco Saúde Concierge:** melhorias nos serviços disponibilizados no site, como emissão automática da carta de Seguro Viagem, marcação de exames especiais *on-line* e atualização da funcionalidade "Vacinas do Viajante";

- **Clínicas Novamed:** disponibilização de funcionalidade de agendamento *on-line* de consultas pelo aplicativo Bradesco Saúde. Também é possível acompanhar as consultas agendadas, reagendá-las ou cancelá-las. Em 2019, foram inauguradas unidades em Santo André e Guarulhos, no estado de São Paulo; Nova Paulista e Vila Olímpia, na cidade de São Paulo; e Porto Alegre, no Rio Grande do Sul.

Capitalização

Em seus trinta e cinco anos de história, a Bradesco Capitalização tem pautado sua atuação pelo compromisso de oferecer aos clientes títulos de capitalização diversificados que atendam a 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 devido aos investimentos constantes em pessoas, sistemas e processos, o que faz da Bradesco Capitalização a maior e uma das mais sólidas companhias do setor no Brasil.

Além disso, a empresa vem trabalhando para fortalecer suas estratégias no mercado, por meio de novos negócios. No exercício de 2019, 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.

Como diferencial na comercialização de produtos, a Bradesco Capitalização realizou promoções em parceria com a empresa Livel, por meio da qual os clientes que adquiriram o produto da promoção ganharam dois pontos Livel a cada R\$ 1,00 em títulos de capitalização.

Também foi lançado o “Clube Max Pontos Bradesco”, produto exclusivo e inovador no mercado que possibilita ao cliente, além de guardar dinheiro, concorrer a sorteios semanais, podendo utilizar o valor de resgate ou sorteio do título para comprar pontos Livel com condições especiais.

Auto/Re

Com o intuito de oferecer maior comodidade ao corretor e melhor proteção ao patrimônio dos seus segurados, a Bradesco Auto/RE busca inovar e aperfeiçoar continuamente seus produtos e serviços. No exercício de 2019, destacaram-se as seguintes ações:

- **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*), incluindo as seguintes vantagens: descontos na contratação, na renovação e na franquia para veículos reparados em oficinas indicadas pelo Bradesco *Auto Center*, guincho para terceiros e parcelamento do seguro em até dez vezes sem juros, válido somente para seguros individuais de Pessoa Física;

- **Aplicativo Assistência Dia e Noite:** evolução do aplicativo, com implantação da funcionalidade que permite acionar serviços de assistência residencial dia e noite, como eletricitista e chaveiro e reparos de vazamentos e entupimentos. O aplicativo também permite aos usuários buscar a localização do Bradesco *Auto Center* mais próximo, além de ofertar adesão aos planos da Veloe, empresa que proporciona mobilidade para pagamento automático em pedágios e estacionamento;

- **Vistoria e Inspeção Bradesco:** objetiva tornar mais ágil e eficiente o processo de realização de vistorias e inspeções de risco de Seguro Bradesco Auto e Ramos Elementares. Em sua evolução, disponibilizou para todas as regiões do país a inspeção mobile, referente aos ramos empresarial e residencial, integrada com o SI-RE-SMB, sistema que possibilita a geração automática de pedidos de inspeção, integrada ao aplicativo Inspeção 360°. Também foi disponibilizado o acompanhamento de vistoria prévia de automóvel, permitindo ao corretor realizar pesquisas e acompanhar seus pedidos de vistorias no Portal de Negócios;

- **Salvare:** célula criada para suprir necessidades da área de Salvados, reduzir despesas, aumentar a eficiência operacional e a recuperação de receitas da Bradesco Auto/RE. No exercício de 2019, foram realizadas melhorias que otimizaram os processos de recolhimento e transferência de salvados, tais como recepção de e-mail automático informando sobre os salvados pendentes de aprovação de despesas; consulta de despesas pendentes de aprovação; visualização de comprovantes de despesas por tipo de salvado e validação de despesas de salvado;

- **Melhorias Auto:** célula ágil concebida para aprimorar os ambientes de cotação de Seguro Bradesco Auto e automatizar todos os processos de emissão de apólices. Foi implantado recurso que informa ao corretor, no momento do cálculo, as vantagens disponíveis para seu cliente ao contratar o Bradesco Seguro Auto. Também foi disponibilizada a “Oferta de Negócios”, aplicação que apresenta uma lista de clientes não convertidos, ou seja, aqueles que há doze meses solicitaram uma cotação do produto Bradesco Seguro Auto, mas que não contrataram o seguro. Esse recurso apresenta ainda, de forma unificada, a posição de recuperação de clientes não renovados (relação de clientes que não renovaram seu seguro na vigência anterior), criando mais oportunidades para o corretor realizar novos negócios;

- **Melhorias RE:** célula ágil criada com foco em aprimorar os ambientes de gestão de propostas e apólices de Ramos Elementares, com a finalidade de proporcionar aos corretores e parceiros de negócios a melhor experiência digital. No Portal de Negócios, foram realizadas melhorias para aperfeiçoar o processo de cotação de seguro de auto, além de ser disponibilizada a segunda via de boleto para pagamento de parcelas de apólices em atraso, referente a Ramos Elementares. Além disso, foram reorganizados os status/situações do sistema Acompanhamento de Negócios, conforme o perfil do usuário (matriz, sucursal e corretor);

- **Bradesco Auto Center (BAC):** inauguração de unidades do BAC nas cidades de São José do Rio Preto, em São Paulo, e Campo Grande, no Mato Grosso do Sul, além da unidade Porto Maravilha, localizada na Bradesco Seguros no estado de Rio de Janeiro, totalizando 38 unidades;

- **Seguro Auto Light:** foi lançado o primeiro produto 100% digital com as principais coberturas e benefícios do seguro tradicional. O produto está disponível para contratação no Portal de Negócios, com os seguintes diferenciais: franquia flexível com até 30% de desconto, em casos de veículos 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 e cartão de crédito. O seguro pode ser adquirido tanto por Pessoa Física quanto Jurídica, para veículos de categorias passeio e picape leve nacional, com até 15 anos de uso e importância segurada de até R\$ 80 mil.

RECONHECIMENTOS

Em 2019, o Grupo Bradesco Seguros foi destaque nas mais importantes premiações e publicações relacionadas ao setor.

Pelo décimo oitavo ano consecutivo, recebeu o Prêmio Folha *Top of Mind*, com base em pesquisa nacional realizada pelo conceituado Instituto DataFolha, na categoria “Seguros”.

Pelo segundo ano consecutivo, o Grupo marcou presença na pesquisa “Marcas dos Cariocas”, que aponta os produtos e serviços mais admirados e lembrados por quem mora na cidade do Rio de Janeiro. O levantamento é realizado pelo jornal O Globo em parceria com a Troiano Branding.

Liderou, pelo décimo terceiro ano consecutivo, o *ranking* do mercado segurador brasileiro publicado no Anuário Valor 1000, na categoria “Seguros Gerais”. A Bradesco Saúde ficou em primeiro lugar em “Seguro-Saúde”, mesma colocação da Bradesco Capitalização no segmento “Capitalização”. O Grupo também liderou o *ranking* das “50 Maiores Seguradoras - Ramos Gerais”. A análise da publicação é baseada em critérios como competitividade, investimentos e infraestrutura, sobre o ano contábil de 2018.

Pelo quinto ano consecutivo, a BSP Empreendimentos Imobiliários, empresa do **Grupo Bradesco Seguros** criada em 2011 para efetuar a gestão de ativos imobiliários da Organização Bradesco, foi uma das 25 campeãs setoriais da premiação, na categoria “Empreendimentos Imobiliários”, também no Anuário Valor 1000.

Conquistou, pela oitava vez consecutiva, o Prêmio do Anuário Época Negócios 360º, concedido pela revista Época Negócios na categoria “Seguros”.

Pelo décimo ano consecutivo, foi destaque no Anuário Melhores & Maiores, da revista Exame, considerado uma das principais referências de informações sobre o ambiente de negócios no país, e que chegou à sua 47ª edição em 2019.

No *ranking* das 50 melhores e maiores seguradoras listadas na pesquisa, o **Grupo Bradesco Seguros** foi destaque com Bradesco Saúde, Bradesco Vida e Previdência e Bradesco Auto/RE. As três empresas ficaram posicionadas entre as oito primeiras colocadas no ranking, com Bradesco Saúde na liderança.

Na segunda edição de sua campanha “Quinzena do Seguro”, criada pela agência AlmapBBDO, o **Grupo Bradesco Seguros** conquistou o prêmio *Marketing Best*, concedido pela Editora Referência com o objetivo de reconhecer as empresas que mais se destacam no planejamento e execução das estratégias de *marketing* de seus produtos ou serviços.

Recebeu, pelo décimo sétimo ano consecutivo, o Prêmio Marcas de Confiança, na categoria “Previdência Privada”, concedido pela revista Seleções em parceria com o Ibope. O levantamento anual audita 36 segmentos de produtos.

O Grupo Segurador foi um dos destaques na cerimônia de entrega da 29ª edição do Prêmio Top of Mind - RS, promovida pela Revista Amanhã, de Porto Alegre. O Grupo ficou em primeiro lugar na categoria “Seguradora”. Concedido em parceria com o Instituto de Segmento Pesquisas, o prêmio busca medir a lembrança espontânea dos consumidores do Rio Grande do Sul relativa a marcas e nomes de empresas.

Pela sexta vez, foi campeão no Prêmio *The Winner*, na categoria “Seguros”. Concedido anualmente pela revista *Magazine Top International Business* - publicação voltada ao mercado publicitário há 17 anos e presente em mais de 40 países -, o prêmio é considerado um dos reconhecimentos empresariais mais importantes por reunir líderes empresariais e empresas que contribuem para o crescimento de seu país nas mais variadas categorias.

Conquistou o Prêmio Melhores do Seguro, nas categorias “Seguro Saúde”, “Riscos Marítimos”, “Riscos Aeronáuticos” e “Plano Odontológico Nacional”. Organizada pela revista Apólice, a premiação é definida por meio de pesquisa realizada com corretores de seguros de todo o país.

Foi, mais uma vez, destaque no Prêmio Mercado de Seguros, concedido pela revista Seguro Total com o intuito valorizar empresas, produtos, serviços e pessoas que tenham contribuído para o crescimento e fortalecimento do mercado segurador brasileiro. A Bradesco Vida e Previdência foi campeã na categoria “Mérito em Vida e Previdência Privada – Excelência Melhor Resultado em Vendas”; a Bradesco Capitalização venceu em “Excelência na Carteira de Capitalização – Empresa Líder e Melhor Resultado em Vendas” e a Bradesco Saúde conquistou o troféu em “Liderança Nacional na Carteira de Seguro Saúde”. A Bradesco Seguros também venceu nas categorias “Excelência em Responsabilidade Social, Mobilidade Urbana, Obras Sociais e o Programa Porteiro Amigo do Idoso” e “Melhor Desempenho Nacional – Excelência em Prêmios Totais”. Com os prêmios dessa edição, o **Grupo Bradesco Seguros** alcançou a expressiva marca de 49 troféus Gaivotas de Ouro conquistados até hoje.

O Banco Bradesco e o **Grupo Bradesco Seguros** estão entre as “Melhores Empresas para Trabalhar em Barueri e Região”, de acordo com o *ranking* 2019 do *Great Place to Work (GPTW)*.

Pelo oitavo ano consecutivo, a Ouvidoria do Grupo Segurador foi reconhecida com o Prêmio Ouvidorias do Brasil 2018, promovido pelo Comitê de Ouvidoria da Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (Abrarec), em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO).

Premiado em três categorias na 16ª edição do Prêmio Segurador Brasil: Melhor Desempenho (Crédito Interno) e Liderança (Perda de Renda), Melhor Desempenho Global em Capitalização e Segurador Solidário, destinado às empresas que manifestam uma efetiva preocupação com o bem-estar social nas áreas de saúde, educação, habitação e alimentação.

O **Grupo Bradesco Seguros** integrou a lista das 100 Melhores Empresas em Satisfação do Cliente e foi vencedor na categoria “Seguros Gerais”, na premiação promovida pelo MESC (Melhores Empresas em Satisfação ao Cliente).

Pelo quinto ano consecutivo, o **Grupo Bradesco Seguros** conquistou o Prêmio Época Reclame Aqui - As melhores empresas para o consumidor, na categoria “Seguros - Bancos”.

Conquistou, ainda, três troféus do Prêmio Segnews, promovido pela Agência SegNews, nas categorias: Destaque Nacional: Liderança de Mercado; Liderança em Seguros de Pessoas e Liderança em Seguro Saúde.

O Grupo também obteve três prêmios no Troféu JRS, nas categorias “Destaque do Ano em Soluções Completas”, “Vinicius Albernaz – Segurador do Ano” e “Troféu Seguros e Corretagem (Etapa Seguradoras)”. A premiação foi promovida pelo Grupo Editorial JRS.

Destaque como uma das seguradoras mais digitais. O estudo foi realizado pela consultoria *Dom Strategy Partners* que avaliou o grau de maturidade digital das principais seguradoras do país.

A área de Tecnologia da Informação do Grupo foi destaque no Prêmio e-finance na categoria Inteligência Artificial – Seguros, com o case da BIA (Bradesco Inteligência Artificial), assistente digital da Organização Bradesco que integra funcionalidades voltadas aos clientes que possuem produtos e serviços do **Grupo Bradesco Seguros**.

Pela primeira vez, a Bradesco Seguros foi destaque no Prêmio Whow! de Inovação, promovido pelo Grupo Padrão, que busca identificar e reconhecer empresas que oferecem aos consumidores produtos e serviços inovadores, conquistando o primeiro lugar no segmento de Seguros, Previdência e Capitalização.

Por meio de uma metodologia desenvolvida pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP) em parceria com a *DOM Strategy Partners*, o Prêmio Whow! de Inovação analisou mais de 1900 empresas na primeira etapa.

A Bradesco Seguros foi, pela terceira vez consecutiva, eleita a empresa mais admirada pela população de Pernambuco na categoria “Serviços Financeiros - Seguradoras”.

Esse resultado foi obtido por meio de pesquisa realizada pelo jornal Diário de Pernambuco, em parceria com o Instituto Datamétrica – que tem como objetivo reconhecer as marcas preferidas dos pernambucanos entre 66 produtos distintos.

O **Grupo Bradesco Seguros** foi eleito a Seguradora do Ano no prêmio *Top Empresarial Internacional*.

O evento, realizado em Florianópolis, foi promovido pela Associação dos Empresários do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e Mercosul e premiou empresas e personalidades em 20 segmentos.

O **Grupo Bradesco Seguros** foi o campeão na categoria “Seguradoras” do prêmio 100+ Inovadoras no Uso de TI.

O evento, realizado há 19 anos pela IT Mídia em parceria com a PwC, faz parte do calendário do IT Fórum X, encontro que reuniu mais de oito mil profissionais de TI no Transamérica Expo Center.

Capitalização

A Bradesco Capitalização ficou em primeiro lugar na categoria “Capitalização”, no prêmio Estado Finanças Mais, promovido pelo jornal O Estado de S. Paulo em parceria com a agência de classificação de risco Austin Rating.

Destaque no anuário Valor 1000, publicado pelo jornal Valor Econômico. A empresa ficou em primeiro lugar nos critérios “Lucro Operacional”, “Lucro Líquido” e “Mais Rentáveis sobre o Patrimônio”.

A Bradesco Capitalização venceu em “Excelência na Carteira de Capitalização – Empresa Líder e Melhor Resultado em Vendas” no Prêmio Mercado de Seguros, promovido pela revista Seguro Total.

Melhor Desempenho Global em Capitalização na 16ª edição do Prêmio Segurador Brasil.

Auto/Re

A Bradesco Auto/Re conquistou o primeiro lugar na categoria “Seguradoras”, na 10ª edição do Prêmio Sindirepa - SP – Os Melhores do Ano que elege as principais marcas de autopeças, equipamentos e serviços divididas em 19 categorias que, segundo avaliação dos reparadores, se destacaram em atendimento às oficinas.

Ficou no top 10 da lista das “50 maiores seguradoras” no prêmio “Melhores & Maiores”, concedido pela revista Exame.

Recebeu o selo de “Melhor do Teste” com o seguro residencial pela Proteste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor. O seguro Residencial Sob Medida foi considerado o mais completo entre as principais seguradoras do mercado avaliadas.

Conquistou o Prêmio Melhores do Seguro, promovido pela Revista Apólice, nas categorias “Riscos Marítimos” e “Riscos Aeronáuticos”.

Saúde

A Bradesco Saúde foi a marca mais lembrada na categoria “Planos de Saúde” na pesquisa “Marcas dos Cariocas”, que aponta os produtos e serviços mais admirados e lembrados por quem mora na cidade do Rio de Janeiro. O levantamento é realizado pelo jornal O Globo, em parceria com a Troiano Branding.

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, a Bradesco Saúde foi eleita a melhor empresa do país na categoria "Seguro Saúde" no prêmio *Top of Mind* RH. 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.

Conquistou o troféu Prêmio *Segnews*, promovido pela Agência SegNews, na categoria "Liderança em Seguro Saúde".

Foi destaque nas categorias "Seguro Saúde" e "Plano Odontológico Nacional" do Prêmio Melhores do Seguro, promovido pela revista Apólice.

Vida e Previdência

A Bradesco Vida e Previdência foi classificada como a melhor no setor "Seguros e Previdência" da edição 2019 do anuário *As Melhores da Dinheiro*. Editado pela revista *ISTOÉ Dinheiro*, da Editora Três, o anuário publica *ranking* das mil empresas com maior destaque em gestão financeira, socioambiental, de inovação e de recursos humanos, nos mais diversos segmentos de atuação no país.

Foi destaque na 29ª edição do Prêmio *Top of Mind* – RS como uma das marcas mais lembradas. A premiação foi concedida pela Revista Amanhã, com sede na cidade de Porto Alegre.

No prêmio Estadão Finanças Mais, promovido pelo jornal O Estado de S. Paulo em parceria com a agência de classificação de risco Austin Rating, venceu na categoria "Vida & Previdência".

Integrou o Top 10, em quarto lugar, no ranking das "50 Maiores Seguradoras do País" da edição 2019 do anuário "Melhores e Maiores", publicado pela revista Exame.

Recebeu, pelo décimo sétimo ano consecutivo, o Prêmio Marcas de Confiança, na categoria "Previdência Privada", concedido pela revista Seleções em parceria com o Ibope. O levantamento anual audita 36 segmentos de produtos.

Foi destaque no anuário Valor 1000, publicado pelo jornal Valor Econômico. A empresa liderou os *rankings* de "Lucro Líquido" e "Lucro Operacional" e "Patrimônio Líquido" em "Previdência e Vida".

Marcou presença no prêmio Valor Investe, vencendo nas categorias "Melhor Gestora no Período de 1 ano" e "Melhor Gestora – Balanceados até 15 anos". Concedido pelo jornal Valor Econômico em parceria com a FGV (Fundação Getúlio Vargas), o prêmio Valor Investe reconhece as empresas com os fundos de investimento mais rentáveis, entre mais de 900 produtos.

Conquistou a categoria "Mérito em Vida e Previdência Privada – Excelência Melhor Resultado em Vendas" no Prêmio Mercado de Seguros, promovido pela revista Seguro Total.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

O **Grupo Bradesco Seguros** contribui com a sustentabilidade por meio de um conjunto de boas práticas que geram valor a todos os públicos com os quais se relaciona. Dentre as ações, destacam-se:

- Integração no conselho signatário dos PSI (Princípios para Sustentabilidade em Seguros), compromisso voluntário estabelecido pelo Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente - Iniciativa Financeira (UNEP-FI), para discussão de novas demandas do mercado segurador relativas a ESG (melhores práticas globais ambientais, sociais e de governança) e risco socioambiental.
- Desenvolvimento do Projeto Integração Empresa Escola (PIEE), que, desde 2004, atua em parceria com a Fundação Bradesco, com a missão de contribuir para a integração social, formação da cidadania e promoção de qualidade de vida, por meio de atividades esportivas e culturais.
- Participação na sede de Alphaville, Barueri, em São Paulo, do processo de auditoria interna da certificação ISO 14001, projetada para que as organizações tenham um sistema de gestão ambiental eficiente, buscando controlar seus impactos ambientais e melhorar suas operações e negócios.

DESEMPENHO POR ATIVIDADE AUTO/RCF e RAMOS ELEMENTARES

Desempenho das operações de seguros

A Bradesco Auto/RE apresentou, no exercício de 2019, faturamento de R\$ 5,757 bilhões (R\$ 5,598 bilhões no exercício de 2018).

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 1,335 milhão de residências seguradas.

Resultado do Exercício

A Bradesco Auto/RE apresentou, no exercício de 2019, Lucro Líquido de R\$ 372,119 milhões (R\$ 191,109 milhões no exercício de 2018), crescimento de 94,72% em relação ao montante auferido no mesmo período do ano anterior, representando rentabilidade de 25,11% sobre o Patrimônio Líquido Médio. A performance do Lucro Líquido do exercício demonstra, principalmente, a melhora do índice de Sinistralidade, em razão da evolução do processo de precificação e aceitação de risco, e do Índice de Eficiência.

CAPITALIZAÇÃO

Desempenho das Operações de Capitalização

No exercício de 2019, a Bradesco Capitalização manteve a política de fortalecimento de sua participação no mercado, no qual detém a liderança de faturamento, com *market share* de 27%, segundo dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) em novembro de 2019. A arrecadação atingiu o montante de R\$ 6,408 bilhões (R\$ 6,146 bilhões no exercício de 2018), crescimento de 4,26%. As reservas técnicas alcançaram R\$ 8,838 bilhões, tornando a Bradesco Capitalização líder em reservas no mercado de Capitalização, com participação de 28,6%.

Foram sorteados R\$ 81,3 milhões em prêmios aos clientes. 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 2019 com 2,7 milhões de clientes e uma carteira de 22,2 milhões de títulos ativos.

Visando melhorar a qualidade do atendimento aos clientes, foram realizados trabalhos em conjunto com a Ouvidoria do **Grupo Bradesco Seguros**, que resultaram no reconhecimento da Bradesco Capitalização com o Prêmio Ouvidoria, na categoria diamante.

Resultado do Exercício

A Bradesco Capitalização apresentou, no exercício de 2019, Lucro Líquido de R\$ 583,248 milhões (R\$ 501,681 milhões no exercício de 2018), crescimento de 16,26% em relação ao montante auferido no mesmo período do ano anterior, representando rentabilidade de 96,29% sobre o Patrimônio Líquido Médio.

SAÚDE

A Bradesco Saúde apresentou, no exercício de 2019, prêmios no montante de R\$ 24,150 bilhões (R\$ 22,225 bilhões no exercício de 2018), mantendo uma carteira de mais de 3,4 milhões de clientes.

A grande participação dos seguros coletivos no total dessa carteira, de 96% em dezembro de 2019, traduz o seu elevado nível de especialização e personalização no atendimento aos planos para empresas de todos os tamanhos.

Destaca-se o crescimento da carteira de Seguros Para Grupos (SPG), destinados a pequenas e médias empresas, que atingiram prêmio acumulado de R\$ 8,386 bilhões, evolução de 10,46% em relação ao mesmo período de 2018.

Os indicadores financeiros de provisões técnicas e de solvência da Companhia destacam-se dentre as empresas do setor, mantendo-se como referência em solidez e confiança para clientes da rede referenciada.

Resultado do Exercício

A Bradesco Saúde apresentou, no exercício de 2019, Lucro Líquido de R\$ 1,389 bilhão (R\$ 942,010 milhões no exercício de 2018), representando rentabilidade de 17,68% sobre o Patrimônio Líquido Médio.

Sinistralidade

Houve melhora de 0,9 p.p. no Índice de Sinistralidade, que passou de 89% no exercício de 2018 para 88,1% no exercício de 2019, em razão do aumento da oferta das vagas de empregos formais no segundo semestre de 2019; melhora dos níveis de retenção de clientes na negociação por meio de oferta de novos produtos e 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 que migraram para procedimentos padronizados, proporcionando maior previsibilidade e redução da velocidade de variação do custo médico-hospitalar.

Principais Ações Estratégicas Realizadas

Ao longo do exercício de 2019, a Bradesco Saúde manteve e promoveu diversas ações com efeitos positivos sobre a sua performance global, destacando-se:

- **Programa “Meu Doutor Bradesco Saúde”:** foram inseridas as cidades de Brasília (DF), para as especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Medicina de Família e Ortopedia; e Joinville (SC), para Clínica Médica, Pediatria, Medicina de Família, Gastroenterologia, Endocrinologia, Cardiologia, Geriatria e Pneumologia, disponíveis para todos os planos da Bradesco Saúde;

- **Controle de Sinistros:** avanços na forma de negociação com a rede referenciada, objetivando garantir maior previsibilidade no pagamento dos serviços prestados, em razão do aprimoramento da gestão dos itens que compõem as despesas;

- **Programa de Pagamentos Diretos de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) a Fornecedores:** aprimoramento da ferramenta de gestão de OPME, que garante mais agilidade, padronização e transparência nos processos. Destacam-se, também, a integração dos sistemas Orizon e Bradesco, assim como a melhora na comunicação com os clientes por meio de treinamentos, atualização e disponibilização de canais de contato;

- **Bradesco Saúde Efetivo:** lançamento do produto com foco regional nos estados de Pernambuco, Espírito Santo, Minas Gerais e Amazonas, observando as necessidades de cada localidade. Com abrangência nacional, o produto está disponível tanto para apólices de SPG, quanto para Empresarial, em todas as modalidades de comercialização;

- **Acreditação:** pela terceira vez consecutiva, a Bradesco Saúde recebeu o selo de Acreditação com a qualificação Nível 1, o mais elevado pelos critérios de avaliação, concedido pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA).

Perspectivas e Planos da Administração para 2020

- **Iniciativas de Inteligência Artificial:** projetos que utilizam inteligência artificial (*machine learning*) e dão suporte a decisões em processos operacionais, com o objetivo de diminuir os riscos de interpretações equivocadas nos processos de autorização prévia para quimioterapia e pagamento de sinistro ambulatorial.

- **Projetos em parceria com a Orizon:** lançamento de projetos pioneiros que integram dados de autorização prévia e auditoria médica, dentre outros, com a finalidade de promover ganhos de produtividade e escala nas operações. Essas melhorias asseguram mais segurança e inviolabilidade ao processo, o que é extremamente necessário, devido ao volume de transações realizadas;

- **InovaBra:** projeto de inovação que visa extinguir o uso do cartão de identificação físico, reduzindo custos e utilização de material plástico, além de otimizar o atendimento do beneficiário nos serviços de saúde por meio de biometria facial, a ser disponibilizada no aplicativo Bradesco Seguros;

- **Novas funcionalidades nos aplicativos:** serviços com informações sobre doenças e seu gerenciamento, hábitos e estilo de vida. Os dados permitirão, no futuro, atuar de forma preventiva e ágil, com relação a possíveis pacientes crônicos identificados;

- Consolidação de parcerias com hospitais e serviços de diagnósticos que apresentem melhor relação de custo-efetividade;

- Gestão do beneficiário e inclusão de novas funcionalidades no aplicativo e no site da Bradesco Saúde, tais como agendamento “Meu Doutor” e “Novamed”, ampliação dos serviços do Desconto Farmácia e simulador de coparticipação, entre outros;

- Ampliação do Programa “Meu Doutor Bradesco Saúde”, com a inserção das cidades de Salvador (BA); Manaus (AM); Belo Horizonte (MG); Campinas, São José dos Campos e Taubaté (SP); e Recife (PE).

- Inauguração de novas unidades da Rede de Clínicas Novamed nas cidades de Curitiba (PR); Rio de Janeiro (Botafogo, Méier e Centro), no estado do Rio; Salvador (BA); Recife (PE); São Bernardo do Campo e Santo Amaro (SP); Barra Funda, na cidade de São Paulo; e Belo Horizonte (MG).

- Expansão do programa de Pagamentos Diretos de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais) a fornecedores para outros estados e hospitais, assim como novas negociações com fabricantes, visando ampliar o portfólio de materiais do programa;

- Melhorias nos serviços disponibilizados no aplicativo Bradesco Saúde Concierge.

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 22,8%, e detendo 19,8% dos prêmios de seguros de Pessoas, conforme dados divulgados pela Superintendência de Seguros Privados (Susep) em dezembro de 2019.

Com base nos investimentos relativos aos planos de previdência e VGBL, a Bradesco Vida e Previdência detinha, em dezembro de 2019, 25,1% 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 2019, Lucro Líquido de R\$ 3,759 bilhões (R\$ 3,621 bilhões no exercício de 2018). O Patrimônio Líquido somou R\$ 7,249 bilhões, equivalentes a uma rentabilidade de 84,91% 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\$ 29,519 bilhões (R\$ 27,847 bilhões no exercício de 2018). O volume de prêmios de Seguros de Pessoas atingiu R\$ 8,263 bilhões (R\$ 6,813 bilhões no exercício de 2018).

As Provisões Técnicas cresceram 6,21%, somando R\$ 249,240 bilhões (R\$ 234,661 bilhões em dezembro de 2018), e as Aplicações Financeiras, 7,18%, atingindo R\$ 258,912 bilhões (R\$ 241,568 bilhões em dezembro de 2018).

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 2019, as operações gerenciadas pela BSP Affinity geraram R\$ 1,24 bilhão de faturamento, com uma base de mais de 15,3 milhões de segurados, abrangendo os ramos de Acidentes Pessoais, Vida, Prestamista, Viagem, Garantia Estendida, Residencial, Capitalização e Planos Odontológicos.

BSP EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS

Em 2019, a BSP Empreendimentos Imobiliários, uma das principais empresas de propriedades comerciais de renda do Brasil e parte integrante do **Grupo Bradesco Seguros**, evoluiu em sua estratégia de maximizar o valor dos ativos imobiliários de seu portfólio, aumentando a participação de imóveis da Sociedade ocupados por terceiros, além de avançar no desenvolvimento de novos negócios e 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 gestão de receitas de longo prazo, seguindo seu planejamento estratégico de investimentos, tendo diversas frentes de trabalho no sentido de otimizar sua ocupação, buscar ganhos de eficiência no gerenciamento do portfólio e estruturar projetos e produtos financeiros imobiliários, com o intuito de explorar o potencial dos ativos próprios.

No exercício de 2019, a BSP Empreendimentos Imobiliários apresentou receita líquida de R\$ 647,087 milhões (R\$ 602,658 milhões no exercício de 2018), oriunda basicamente da locação de bens imóveis. O Ebitda totalizou R\$ 532,964 milhões, atingindo Lucro Líquido de R\$ 482,862 milhões (R\$ 458,517 milhões no exercício de 2018), o que corresponde a um aumento de 5% em relação ao exercício de 2018.

TABELAS

Desempenho Econômico e Financeiro

Principais Números (Milhões de R\$)

Indicadores	2019	2018	2017	Crescimento 2019 x 2018 (%)
Ativos Financeiros	306.876	286.518	272.612	7,1
Provisões Técnicas	274.765	258.755	246.653	6,2
Patrimônio Líquido	38.614	33.065	32.665	16,8
Prêmio Líquido	77.668	72.568	76.289	7,0
Lucro Líquido	7.451	6.389	5.534	16,6

Composição do prêmio líquido por segmentos (milhões de R\$)

Segmentos	Produção em 2019	Produção em 2018	Produção em 2017	Evolução 2019x2018 (%)
Seguros	67.305	61.919	65.174	8,7
Previdência Complementar Aberta	3.955	4.441	5.063	-10,9
Capitalização	6.408	6.208	6.052	3,2
Total	77.668	72.568	76.289	7,0

Principais Indicadores (valores em bilhões de R\$)

Prêmios, Contribuições de Previdência e Receitas de Capitalização

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
44,308	49,752	56,152	64,612	71,419	76,289	72,568	77,668

Total de Ativos

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
154,371	161,016	182,402	210,207	260,194	288,143	303,929	325,885

Indenizações e Benefícios Pagos (R\$ milhões)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
26,394	33,771	38,546	45,272	52,261	55,714	57,898	59,509

Quantidade de Segurados, Participantes e Clientes (milhares)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
43,065	45,675	46,956	49,806	51,266	53,374	52,16	52,835

Participação de Mercado (%)

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
24,8	24,2	24	25,4	25,4	25,8	24,9	24,0

Bradseg Participações S.A.Balancos patrimoniais em 31 de dezembro 2019 e 2018
(Em milhares de reais)

ATIVO	Consolidado	
	2019	2018
CIRCULANTE	241.780.626	229.698.857
Disponível	81.846	152.988
Caixa e bancos	81.846	152.988
Equivalente de caixa	-	12.176
Aplicações	233.603.856	222.577.621
Créditos das operações com seguros e resseguros	3.955.944	3.798.143
Prêmios a receber	3.914.797	3.770.598
Operações com seguradoras	25.580	14.477
Operações com resseguradoras	15.567	13.068
Outros créditos operacionais	518.747	339.797
Ativos de resseguro - provisões técnicas	118.678	121.331
Títulos e créditos a receber	2.446.468	1.738.079
Títulos e créditos a receber	368.048	300.003
Créditos tributários e previdenciários	2.017.193	1.165.727
Outros créditos	61.227	272.349
Outros valores e bens	153.650	92.947
Bens à venda	77.456	74.196
Outros valores	76.194	18.751
Despesas antecipadas	57.950	49.021
Custos de aquisição diferidos	843.487	816.754
Seguros	843.487	816.754
ATIVO NÃO CIRCULANTE	83.243.958	72.973.950
REALIZÁVEL A LONGO PRAZO	76.361.892	66.421.097
Aplicações	74.087.223	63.938.266
Créditos das operações com seguros e resseguros	192	185
Operações com seguradoras	192	185
Outros créditos operacionais	141	2.686
Ativos de resseguro - provisões técnicas	33.980	41.926
Títulos e créditos a receber	2.087.784	2.328.409
Títulos e créditos a receber	8.924	1.797
Créditos tributários e previdenciários	577.692	820.087
Depósitos judiciais e fiscais	1.447.858	1.462.783
Outros créditos a receber	53.310	43.742
Outros valores e bens	11.867	-
Bens à venda	11.867	-
Despesas antecipadas	193	496
Custos de aquisição diferidos	140.512	109.129
Seguros	140.512	109.129
INVESTIMENTOS	3.034.255	3.487.633
Participações societárias	1.014.621	1.682.138
Imóveis destinados a renda	1.982.652	1.767.854
Outros investimentos	36.982	37.641
IMOBILIZADO	1.518.459	1.084.363
Imóveis de uso próprio	806.383	774.181
Bens móveis	361.795	142.713
Imóveis em construção	132.203	90.948
Outras imobilizações	218.078	76.521
INTANGÍVEL	2.329.352	1.980.857
Outros intangíveis	2.329.352	1.980.857
TOTAL DO ATIVO	325.024.584	302.672.807

PASSIVO	Consolidado	
	2019	2018
CIRCULANTE	35.568.602	33.493.669
Contas a pagar	5.800.133	6.755.464
Obrigações a pagar	3.531.344	4.632.990
Impostos e encargos sociais a recolher	391.489	384.242
Encargos trabalhistas	110.937	97.009
Impostos e contribuições	1.759.298	1.634.17
Outras contas a pagar	17.065	7.052
Débitos de operações com seguros e resseguros	665.553	548.410
Prêmios a restituir	106.868	80.718
Operações com seguradoras	43.229	19.216
Operações com resseguradoras	31.484	52.752
Corretores de seguros e resseguros	359.467	293.064
Outros débitos operacionais	124.505	102.660
Débitos de operações com previdência complementar	3.069	214
Débitos operacionais	3.069	214
Débitos de operações com capitalização	546	522
Débitos operacionais	546	522
Depósitos de terceiros	168.964	277.589
Provisões técnicas - seguros	17.598.851	16.020.424
Danos	4.503.071	4.296.149
Pessoas	2.228.461	2.017.945
Vida individual	3.363.456	2.846.768
Saúde	7.326.602	6.671.192
Vida com cobertura de sobrevivência	177.261	188.370
Provisões técnicas - previdência complementar	2.492.115	1.702.491
Planos não bloqueados	2.204.647	1.430.133
PGBL/PRGP	287.468	272.358
Provisões técnicas - capitalização	8.837.771	8.186.955
Provisões para resgates	8.686.514	8.028.554
Provisões para sorteios	60.939	60.805
Outros provisões	90.318	97.596
Outros débitos	1.600	1.600
Débitos diversos	1.600	1.600
PASSIVO NÃO CIRCULANTE	250.131.101	235.769.666
Contas a pagar	1.988.902	618.882
Contas a pagar	3.125	5.228
Tributos diferidos	1.867.259	495.011
Empréstimos e financiamentos	-	-
Outras contas a pagar	118.518	118.643
Provisões técnicas - seguros	188.570.285	176.654.586
Danos	810.381	911.601
Pessoas	2.346.142	2.115.161
Vida individual	5.328.092	4.015.098
Saúde	3.805.658	3.720.489
Vida com cobertura de sobrevivência	176.280.012	165.892.237
Provisões técnicas - previdência complementar 19a	57.265.853	56.190.753
Planos não bloqueados	20.172.966	20.274.223
PGBL/PRGP	37.092.887	35.916.530
Outros débitos	2.306.061	2.305.445
Provisões judiciais	2.300.994	2.297.049
Outros débitos	5.067	8.396
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	39.324.881	33.409.472
Aos acionistas da controladora	38.573.345	32.695.258
Capital social	18.744.207	18.423.002
Aumento de capital em aprovação	-	-
Reserva de capital	(311.556)	(307.637)
Reservas de reavaliação	-	-
Reservas de lucros	15.726.702	12.825.580
Ajustes de avaliação patrimonial	4.440.771	1.779.284
(-) Ações em tesouraria	(26.779)	(24.971)
Lucros acumulados	-	-
PARTICIPAÇÃO DE ACIONISTAS MINORITÁRIOS	751.536	714.214
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	325.024.584	302.672.807

Bradseg Participações S.A.

Demonstrações dos resultados

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de reais)

	Consolidado	
	2019	2018
Prêmios emitidos	41.741.561	38.184.991
Contribuição para cobertura de risco	1.060.419	1.735.439
Variação das provisões técnicas de prêmios	(3.752.257)	(3.100.835)
Prêmios ganhos	39.049.723	36.819.595
Receitas com emissão de apólices	19.162	17.380
Sinistros ocorridos	(27.963.873)	(26.211.353)
Custos de aquisição	(3.336.251)	(3.163.549)
Outras receitas e (despesas) operacionais	(1.092.213)	(787.196)
Resultado com resseguro	(24.880)	(63.676)
Receita com resseguro	53.845	25.633
Despesa com resseguro	(78.725)	(89.309)
OPERAÇÕES DE PREVIDÊNCIA		
Rendas de contribuições e prêmio	28.458.348	26.441.126
Constituição da provisão de benefícios a conceder	(28.446.156)	(26.441.346)
Receitas de contribuição e prêmios de VGBL	12.192	(220)
Rendas com taxas de gestão e outras taxas	-	-
Variação de outras provisões técnicas	316.517	303.196
Custos de aquisição	(59.941)	(58.550)
Outras receitas e (despesas) operacionais	13.894	(57.769)
OPERAÇÕES DE CAPITALIZAÇÃO		
Arrecadação com títulos de capitalização	6.407.861	6.206.751
Variação da provisão para resgate	(5.601.931)	(5.397.177)
Receitas líquidas com títulos de capitalização	805.930	809.574
Variação das provisões técnicas	7.278	7.746
Resultado com sorteio	(75.033)	(73.158)
Custos de aquisição	(35.358)	(40.501)
Outras receitas e (despesas) operacionais	106.642	50.249
Despesas administrativas	(3.449.504)	(3.225.414)
Despesas com tributos	(994.729)	(882.993)
Resultado financeiro	7.787.414	7.452.698
Resultado patrimonial	851.332	642.922
Resultado operacional	11.938.302	11.538.981
Ganhos e perdas com ativos não correntes	26.797	(322.042)
Resultado antes dos impostos e participações	11.965.099	11.216.939
Imposto de renda	(2.734.224)	(2.599.530)
Contribuição social	(1.545.538)	(1.961.675)
Participações sobre o resultado	(127.362)	(105.623)
Participações acionistas minoritários	(147.164)	(161.320)
Lucro líquido do exercício	7.410.811	6.388.791

Bradseg Participações S.A.

Demonstrações do resultado abrangente
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de reais)

	Consolidado	
	2019	2018
Lucro líquido do exercício	7.410.811	6.388.791
Itens que podem ser subsequentemente reclassificados para o resultado		
Resultados não realizados de ativos financeiros disponíveis para venda		
Controladora	612.448	2.367
Investidas	3.861.398	1.142.730
Diferença de câmbio na conversão de operações no exterior	(28.758)	928
Imposto de renda de contribuição social	(1.778.035)	(458.268)
Itens que não serão reclassificados para o resultado	(9.277)	(6.108)
Remuneração de obrigações de benefícios pós - emprego	3.711	2.443
Imposto de renda de contribuição social	10.072.298	7.072.883
Total do resultado abrangente do exercício	10.072.298	7.072.883
Atribuível ao controlador	(0)	-

Bradseg Participações S.A.

Demonstrações dos fluxos de caixa - Método indireto
Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018
(Em milhares de reais)

	Consolidado	
	2019	2018
Resultado antes dos impostos e participações	11.965.099	11.216.939
Ajustes para:		
- Depreciações e amortizações	262.391	466.195
- Perdas por redução ao valor recuperável dos ativos	-	108.000
- Resultado de equivalência patrimonial	(296.218)	(223.113)
- Perda na alienação de outros valores e bens	-	-
- Ganho ou perda na alienação de investimentos, imobilizado e intangível	10.530	386.264
- Ativos de resseguros provisões técnicas	(470.020)	(616.891)
- Despesas antecipadas	(8.626)	10.076
- Custos de aquisição diferidas	(58.117)	144.224
- Variações das provisões técnicas	38.006.651	31.248.790
- Provisão para riscos sobre créditos	109.110	170.722
- Juros e variação monetária	17.309.574	13.617.713
Lucro líquido ajustado do exercício	66.830.374	56.528.919
Variações nas contas patrimoniais (Aumento)/Redução:		
- Aplicações - títulos a valor justo por meio do resultado	(11.877.653)	(7.403.422)
- Créditos das operações de seguros e resseguros	(227.301)	(155.522)
- Outros créditos operacionais	(183.520)	(80.356)
- Títulos e créditos a receber	(385.249)	(1.127)
- Outros valores e bens	(74.660)	8.286
- Contas a pagar	506.814	(2.926.737)
- Débitos das operações de seguros e resseguros	117.142	(107.100)
- Débitos das operações de previdência	2.855	(3.670)
- Débitos das operações de capitalização	24	89
- Depósitos de terceiros	(108.624)	(357.166)
- Provisões técnicas - seguros	(30.635.954)	(28.644.193)
- Provisões técnicas - previdência complementar	(2.765.621)	2.028.498
- Provisões técnicas - capitalização	(5.441.185)	(5.092.603)
- Outros débitos	(131.512)	(37.903)
Caixa líquido consumido pelas operações		
Imposto de renda sobre o lucro pago		
Contribuição de renda sobre o lucro pago		

Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	(51.204.444)	(42.772.926)
Imposto de renda sobre o lucro pago	(3.009.300)	(2.253.048)
Contribuição de renda sobre o lucro pago	(1.867.826)	(1.840.768)
Caixa líquido gerado nas atividades operacionais	10.748.804	9.662.177
Atividades de Investimento		
- Dividendos e juros sobre capital próprios recebidos	176.966	199.828
- Aquisição de títulos disponíveis para a venda	(26.469.093)	(3.424.874)
- Alienação/vencimentos e juros de títulos disponíveis para a venda	24.731.006	(2.164.426)
- Aquisição de títulos mantidos até o vencimento	(59.382)	1.415.325
- Vencimentos e juros de títulos mantidos até o vencimento	(1.741.205)	(183.825)
- Aquisição de imobilizado	(548.524)	(178.547)
- Aquisição de investimentos	(214.475)	(678.847)
- Aquisição de ativo intangível	(501.848)	(516.823)
- Alienação de imobilizado e intangível	680	198
- Alienação de investimentos em coligadas	336	29.236
Caixa líquido consumido nas atividades de investimentos	(4.625.539)	(5.502.755)
Atividades de Financiamento		
- Aumento de capital	-	-
- Efeitos de incorporação (nota 1)	-	10.051
- Aumento da participação dos minoritários	-	-
- Dividendos e juros sobre capital próprios pagos	(6.353.747)	(4.494.557)
- Participação dos acionistas minoritários	147.164	161.320
Caixa líquido consumido nas atividades de financiamento	(6.206.583)	(4.323.186)
Aumento/(Redução) líquido de caixa e equivalente de caixa	(83.318)	(163.764)
Caixa e equivalente de caixa no início do exercício	165.164	328.928
Caixa e equivalente de caixa no final do exercício	81.846	165.164
Aumento/(Redução) líquido de caixa e equivalente de caixa	(83.318)	(163.764)
	-	-

Bradesco Seguros S.A.

Demonstrações do Valor Adicionado

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018

(Em milhares de reais)

	Consolidado	
	2019	2018
Receitas	78.595.181	72.238.157
<i>Receita com operações de seguros</i>	42.397.693	40.884.139
<i>Receita com operações de previdência complementar</i>	28.458.348	26.441.126
<i>Arrecadação com títulos de capitalização</i>	5.878.796	5.775.449
<i>Outras receitas operacionais</i>	2.040.295	(750.226)
<i>Reversão (constituição) da provisão para créditos de liquidação duvidosa</i>	(179.951)	(112.331)
Variação das provisões técnicas	(31.874.618)	(29.231.239)
<i>Operações de seguros e resseguros</i>	(3.752.257)	(3.100.835)
<i>Operações de previdência</i>	(28.129.639)	(26.138.150)
<i>Operações de capitalização</i>	7.278	7.746
Receita operacional	46.720.563	43.006.918
Sinistros retidos e despesas com benefícios, resgates e sorteios	(33.640.837)	(31.681.687)
<i>Sinistros</i>	(28.355.939)	(26.799.457)
<i>Recuperação de sinistros</i>	619.379	620.662
<i>Variação da provisão de sinistros ocorridos mas não avisados</i>	(227.313)	(32.558)
<i>Despesas com títulos resgatados e sorteados</i>	(5.676.964)	(5.470.334)
Insumos adquiridos de terceiros	(5.293.282)	(5.162.331)
<i>Materiais, energia e outros</i>	(1.244.182)	(983.196)
<i>Serviços de terceiros, comissões líquidas</i>	(3.980.110)	(4.120.952)
<i>Variação dos custos de aquisição diferidos</i>	(66.902)	(55.401)
<i>Perda/recuperação de valores ativos</i>	(2.089)	(2.782)
Valor adicionado bruto	7.786.444	6.162.900
Depreciação e amortização	(262.391)	(466.195)
Valor adicionado líquido produzido pela entidade	7.524.053	5.696.705

Valor adicionado recebido em transferência	7.735.754	8.079.431
Resultado de Equivalência Patrimonial	296.218	223.112
Receita Financeira	6.983.545	7.542.944
Resultado com operação de resseguros cedidos	(24.880)	(63.675)
Resultado com operação de cosseguros cedidos	(76.332)	(45.541)
Outras	557.203	422.591
VALOR ADICIONADO A DISTRIBUIR	15.259.807	13.776.136
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO:	15.259.807	13.776.136
Pessoal	2.125.345	1.509.502
Remuneração direta	1.759.593	1.215.963
Benefícios	279.952	243.523
Encargos sociais - FGTS	85.800	50.016
Imposto, taxas e contribuições	5.533.422	5.684.757
Federais	5.473.978	5.633.625
Estaduais	237	101
Municipais	59.207	51.031
Remuneração de capital de terceiros	43.065	31.766
Alugueis	43.065	31.766
Remuneração de capital próprio	7.557.975	6.550.111
Dividendos	2.009.689	1.637.747
Lucros retidos no exercício	5.401.122	4.751.044
Participações não controladores nos lucros retidos	147.164	161.320

Relatório Anual Bradesco Seguros 2019

ADMINISTRAÇÃO (Situação em dezembro 2019)

Bradesco Seguros S.A.

Vinicius José de Almeida Albernaz - Diretor-Presidente

Jorge Pohlmann Nasser - Diretor Geral

Manoel Antonio Peres - Diretor Geral

Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Geral

Ney Ferraz Dias - Diretor Geral

Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente

Jair de Almeida Lacerda Junior - Diretor Gerente

Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente

Pedro Bosquiero Junior - Diretor de TI

Adriano Gonçalves Martins - Diretor

Alexandre Nogueira da Silva - Diretor

Regina Castro Simões - Diretora

Francisco Rosado de Almeida Junior - Diretor

Vinicius Marinho da Cruz - Diretor

Leonardo Pereira de Freitas - Diretor

Carlos Francisco Picini - Diretor

Fabio Suzigan Dragone - Diretor

Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor

Gedson Oliveira Santos - Diretor

José Pires - Diretor

Bradesco Auto /RE Companhia de Seguros

Ney Ferraz Dias - Diretor Geral

Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente

Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente

Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente

Saint'Clair Pereira Lima - Diretor

Vinicius Marinho da Cruz - Diretor

Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor

Gedson Oliveira Santos - Diretor

Atlântica Companhia de Seguros

Ney Ferraz Dias - Diretor Geral

Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente

Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente

Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente

Saint'Clair Pereira Lima - Diretor

Vinicius Marinho da Cruz - Diretor

Gedson Oliveira Santos - Diretor

Bradesco Capitalização S.A.

Jorge Pohlmann Nasser - Diretor-Presidente

Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente

Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente

Jair de Almeida Lacerda Júnior - Diretor Gerente

Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente

Vinicius Marinho da Cruz - Diretor

Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor

Gedson Oliveira Santos - Diretor

Bradesco Vida e Previdência S.A.

Jorge Pohlmann Nasser - Diretor-Presidente

Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente

Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente

Jair de Almeida Lacerda Júnior - Diretor Gerente

Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente

Alexandre Nogueira da Silva - Diretor

Vinicius Marinho da Cruz - Diretor

Gedson Oliveira Santos - Diretor

Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor

Bernardo Ferreira Castello - Diretor

Bradesco Saúde S.A.

Diretoria

Manoel Antonio Peres - Diretor-Presidente
Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente
Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente
Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente
Flávio Bitter - Diretor Gerente
Thais Jorge de Oliveira e Silva - Diretora
Vinicius Marinho da Cruz - Diretor
Sylvio Roberto Alves Vilardi - Diretor
Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor
Fabio Miranda Daher - Diretor

Conselho de Administração

Luiz Carlos Trabuco Cappi - Presidente
Carlos Alberto Rodrigues Guilherme - Vice-Presidente
Samuel Monteiro dos Santos Junior - Membro
Manoel Antonio Peres - Membro
Ivan Luiz Gontijo Júnior - Membro
Octavio de Lazari Junior - Membro
Vinicius José de Almeida Albernaz - Membro

Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.

Manoel Antonio Peres - Diretor-Presidente
Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente
Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente
Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente
Flávio Bitter - Diretor Gerente
Thais Jorge de Oliveira e Silva - Diretora
Vinicius Marinho da Cruz - Diretor
Sylvio Roberto Alves Vilardi - Diretor
Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor
Fabio Miranda Daher - Diretor

Bradesco Saúde Operadora de Planos

Manoel Antonio Peres - Diretor-Presidente
Ivan Luiz Gontijo Júnior - Diretor Gerente
Américo Pinto Gomes - Diretor Gerente
Curt Cortese Zimmermann - Diretor Gerente
Flávio Bitter - Diretor Gerente
Thais Jorge de Oliveira e Silva - Diretora
Vinicius Marinho da Cruz - Diretor
Sylvio Roberto Alves Vilardi - Diretor
Juliano Ribeiro Marcílio - Diretor
Fabio Miranda Daher - Diretor

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
Josué Augusto Pancini - Membro
Maurício Machado de Minas - Membro
Samuel Monteiro dos Santos Junior - Membro

Diretoria

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



bradesco
seguros