

The logo consists of the word "Itaú" in a bold, yellow, sans-serif font, centered within a dark blue rounded square. The background of the entire page is a vibrant orange with abstract, overlapping geometric shapes in various shades of orange and yellow.

Itaú

Relatório
Anual
Integrado
2019



O Itaú tem tudo pra você!

Começamos 2019 com o desafio de responder uma única pergunta:

O que os nossos clientes estão buscando?

Esse foi o mantra que nos trouxe até aqui. Foi conquistando cada um dos nossos 55 milhões de clientes que nos tornamos o banco que todos os bancos gostariam de ser. O maior banco privado do Brasil e da América Latina, com atuação em 18 países. Líder em banco de investimentos, *Private Bank* e cartões.

Em 2019, R\$530 bilhões passaram pelos nossos cartões e R\$488 bilhões pelas nossas maquininhas. Totalizamos R\$709 bilhões em empréstimos e financiamentos. Somos líderes absolutos em carteiras digitais, com 75% de participação do mercado.

Nos últimos 11 anos, os nossos 241 mil acionistas diretos e mais de 1 milhão de acionistas indiretos viram nossas ações valorizarem em seis vezes.

Não nascemos ontem. Nós vimos e vivemos todas as mudanças do Brasil. Não nascemos o maior, nem o melhor. Já fomos *startup* e viramos um dos grandes.

Usamos todo o nosso passado para estarmos com nossos clientes no futuro. Fomos o primeiro banco a ser eletrônico e o primeiro a ser digital, mas que nunca deixou de ser pessoal e humano. Estamos em toda esquina. Estamos na nuvem, no bolso.

No último ano, fortalecemos a cultura de centralidade no cliente e investimos ainda mais em tecnologia e em modelos ágeis de trabalho. Em apenas 1 ano, já tivemos resultados importantes. Em 12 meses, aumentamos em 7 pontos o nosso NPS (índice de satisfação dos clientes), sendo que o nosso desafio era evoluir 10 pontos em 24 meses. O valor da marca Itaú cresceu 13%, e desde 2003 é a marca mais valiosa do Brasil.

Somos um banco que vai além. Nosso compromisso com projetos sociais envolve mais de 3,2 milhões de crianças e adolescentes beneficiados, mais de 50 milhões de livros distribuídos e quase 7 milhões de viagens feitas com

as *bikes* Itaú. Responsabilizamos-nos por nossos impactos ambientais, alcançando o nível de organização “carbono neutro” em emissões diretas. Em 2019, alocamos R\$780,7 milhões em projetos socioambientais.

Hoje, diante de um desafio sem precedentes na nossa história, a pandemia de coronavírus, tomamos a frente reforçando o nosso compromisso com colaboradores, clientes e investidores, a sociedade e o país. E mais: criamos, em tempo recorde, a Todos pela Saúde. Uma aliança para combater a Covid-19 no país, que recebeu do Itaú a maior doação já registrada na história do Brasil, no valor de R\$1 bilhão. As ações da instituição são decididas e coordenadas por alguns dos maiores nomes da saúde nacional e já começam a surtir efeitos visíveis em muitos Estados brasileiros.

Nós somos o Itaú.

Fazemos tudo para caber no mundo dos nossos clientes hoje e amanhã.

Nota: Dados de dezembro de 2019.

ÍNDICE



Mensagem do Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores

Sobre este relatório



Mensagem do Conselho de Administração

Estratégias de negócio e desafios à frente



O Itaú Unibanco

Nossa história

Perfil corporativo

Governança Corporativa e de Sustentabilidade



Mensagem do Comitê Executivo

Modelo de negócios

Centralidade no cliente

Compromissos de Impacto Positivo



Mensagem do CFO e CRO (*Management commentary*)

Análise das nossas operações

Gerenciamento de riscos e capital



PARA RETORNAR AO ÍNDICE GERAL DO DOCUMENTO, CLIQUE NESTE BOTÃO



Mensagem do Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores



Sobre este relatório

Caro leitor,

Compartilho uma grande conquista na elaboração deste Relatório Anual Integrado, que foi a incorporação com o Relatório de Sustentabilidade. Identificamos uma oportunidade de agregar valor aos nossos públicos, consolidando as informações relevantes ambientais, sociais e de governança (ASG) e dos nossos negócios neste relatório, pois, a cada ano, buscamos ser mais transparentes em nossas relações.

Dessa forma, neste relatório, o Conselho da Administração comenta sobre o contexto de negócios, avalia o desempenho operacional e a atuação estratégica do Itaú Unibanco para enfrentar os desafios futuros. Na seção o Itaú Unibanco, descrevemos a nossa história, detalhamos como adicionamos valor à sociedade e as nossas práticas de Governança Corporativa. O Comitê Executivo apresenta como a centralidade no cliente passou a ser o fio condutor para a evolução na satisfação de clientes e apresenta os Compromissos de Impacto Positivo, que visam potencializar a criação de valor como instituição financeira. Por

Destaco nosso compromisso com a integridade e a transparência de nossos relatórios financeiros. Buscamos evoluir continuamente na qualidade da informação que disponibilizamos.

fim, o CFO e CRO comenta os resultados financeiros em IFRS no exercício de 2019 e aborda como a gestão de riscos e de capital permite ao banco enfrentar as transformações do seu ambiente de negócios. Diante da pandemia de Covid-19, são apresentadas as medidas adotadas com colaboradores, clientes e sociedade no combate desta grave crise.

Importante destacar também nosso relatório de leitura complementar a este documento, o **Informações Adicionais ASG**. [🔗](#) Esse relatório traz mais informações a temas priorizados pelos principais índices, *ratings* e *frameworks* de reporte do Brasil e do mundo.

[GRI 102-48](#) | [GRI 102-49](#) | [GRI 102-52](#)

A partir deste relatório, adotamos os indicadores *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*, um padrão de reporte ASG voluntário que disponibiliza indicadores para 11 indústrias predefinidas. Nós divulgamos 12 indicadores da categoria *Commercial Banking*, que estão referenciados ao longo deste relatório e no documento **Informações Adicionais ASG**. [🔗](#)

[GRI 102-49](#)

Nosso compromisso permanente com as melhores práticas de divulgação nos levou a vencer no ano passado o 21º Prêmio ABRASCA de Melhor Relatório Anual com referência aos dados de 2018 – o principal reconhecimento dessa natureza no Brasil.

Materialidade

Nos últimos 3 anos, realizamos uma revisão estratégica que nos levou a adotar uma nova materialidade. Nesse processo, identificamos os temas relevantes, os quais foram discutidos, validados internamente e assegurados externamente por auditores independentes, com base nas diretrizes da Norma *AccountAbility* 1000, uma norma de desempenho social criada pela ONG britânica *Institute of Social and Ethical Accountability* (ISEA), especializada na Responsabilidade Social e Ética.

GRI 102-56

O resultado da revisão deu origem aos oito Compromissos de Impacto Positivo – compromissos específicos e mensuráveis que irão nortear nossos negócios nos próximos anos.

A definição desses compromissos também foi realizada com base em nossa agenda estratégica de longo prazo, lançada há 2 anos, em que a centralidade no cliente é a chave principal, suportada por três alavancas fundamentais: transformação digital, pessoas e eficiência.

Além disso, abordamos o nosso alinhamento ao contexto global, uma vez que consideramos os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Organização das Nações Unidas (ONU) no desenvolvimento de nossos Compromissos de Impacto Positivo.

Compromissos de Impacto Positivo



Transparência nos reportes e na comunicação



Cidadania financeira



Financiamento em setores de impacto positivo



Ética nas relações e nos negócios



Investimento responsável



Gestão inclusiva



Inclusão e empreendedorismo



Gestão responsável

Agenda estratégica



Centralidade no cliente



Pessoas



Transformação digital



Eficiência

Orientações e diretrizes gerais sobre o relatório

GRI 102-01 | GRI 102-45 | GRI 102-50 | GRI 102-51 | GRI 102-52

Este documento foi elaborado em linha com as principais diretrizes de reporte e transparência, cobrindo o período referente ao exercício de 2019 – 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Aqui estão reportadas as informações consolidadas do Itaú Unibanco Holding S.A., de nossas empresas controladas, coligadas ou empresas sob influência significativa, com operações no Brasil ou no exterior.

As informações ASG foram preparadas em alinhamento às tendências atuais trazidas por *ratings* e índices de mercado como *Bloomberg*, *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, entre outros.

Da mesma forma, essas informações estão em concordância com as principais diretrizes e orientações internacionais de desenvolvimento sustentável, como a *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e o *Carbon Disclosure Project* (CDP), além de serem reportadas em alinhamento com o *Global Reporting Initiative Standards* (GRI), considerando indicadores setoriais referentes a serviços financeiros conforme diretrizes GRI-G4, uma vez que não sofreram atualizações.

Aqui também são incorporados os conceitos fundamentais de geração de valor, modelo de negócios e capitais expressos pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC) na <IR> *International Framework* (Estrutura Internacional para Relatório Integrado), além dos princípios básicos e dos elementos de conteúdo. Para fins de divulgação, classificamos os nossos capitais em seis categorias.

Capitais

- | | |
|---|--|
|  Financeiro |  Manufaturado |
|  Social e de relacionamento |  Intelectual |
|  Humano |  Natural |

Por fim, informamos que o Relatório Anual Integrado 2019 foi avaliado por uma empresa de auditoria independente, a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes (PwC), conforme declarado em seu parecer.

GRI 102-56

Desejo a todos uma boa leitura!



Alexsandro Broedel

Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores



Relatório Anual on-line

Em nosso *site*, disponibilizamos um pacote completo de relatórios do Itaú Unibanco, que inclui o Relatório Anual Integrado, as Demonstrações Contábeis e as Informações Adicionais ASG. Para saber mais, visite o *site* de Relação com Investidores em:

itau.com.br/relacoes-com-investidores/relatorio-anual/2019 

 Saiba mais clicando nos ícones destacados neste relatório



Nossa sede está localizada na

Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha,
100 – 04344-902, São Paulo, SP – Brasil
GRI 102-3



Nosso telefone

+ 55 (11) 2794-3547



Registros

CNPJ 60.872.504/0001-23
NIRE 35500010230



Fale conosco

Investidores
Pessoa física: relacoes.investidores@itau-unibanco.com.br
Institucional: iir@itau-unibanco.com.br



Mensagem do Conselho de Administração

GRI 102-14



Estratégias de negócio e desafios à frente

Caro leitor,

O ano de 2019 foi marcado pela continuidade da recuperação econômica do país por meio de reformas estruturais, como a da previdência social e a do ciclo de cortes na taxa SELIC, sustentado pelo baixo nível de inflação no Brasil. Neste cenário, percebemos a melhora de alguns indicadores, entre eles o crescimento das concessões de crédito e a redução gradual do índice de desemprego.

No setor bancário, vimos importantes mudanças acontecendo em 2019, entre elas um movimento de estímulo à concorrência e a redução de juros cobrados dos clientes. Com isso, percebemos uma mudança na forma como os clientes se financiam e investem seu patrimônio, gerando mais demanda por crédito e investimentos.

Os avanços tecnológicos também impactam cada vez mais os hábitos de consumo, tornando as pessoas ainda mais exigentes e criteriosas na contratação de produtos e serviços, o que exige de nós uma evolução rápida dos nossos processos e soluções oferecidas.

Aliado a isso, nos últimos anos, temos observado o aumento da concorrência tradicional por parte das instituições financeiras digitais, como as *fintechs*, empresas de gestão de recursos e serviços de aquisição, que estão trazendo uma dinâmica diferente para o setor financeiro brasileiro.

Como um banco universal que oferece os mais diversos produtos e serviços financeiros a uma ampla base de clientes dos mais variados perfis, vemos essas mudanças e esses desafios como uma importante oportunidade para transformar-nos a todo momento, tendo em vista o nosso objetivo principal: mudar de liga. Queremos estar entre as melhores empresas do mundo em satisfação de clientes, independentemente de seu setor ou sua geografia.

Nesse contexto, focamos as nossas iniciativas estratégicas em quatro principais alavancas: centralidade no cliente, transformação digital, pessoas e eficiência.

A centralidade no cliente é o fio condutor da nossa estratégia. É fundamental nos colocarmos no lugar do cliente, ouvindo e participando de sua experiência em todos os nossos canais. Já estamos colhendo os primeiros resultados dessa forma de atuar: em apenas 1 ano, aumentamos em 7 pontos o nosso *Net Promoter Score* (NPS), métrica que usamos no banco para acompanhar a evolução da satisfação dos clientes. Esse aumento representa 90% do cumprimento da meta para 2020. Além disso, vemos importantes melhorias em fidelização de alguns produtos, como conta corrente.

A transformação digital é um dos principais instrumentos para evoluir a jornada dos nossos clientes e, assim,

atender as suas novas expectativas. Temos o compromisso com a melhor experiência dos clientes e com a sua segurança digital. Aumentamos em 54% os nossos investimentos em tecnologia desde 2016 e passamos a atuar em comunidades para ganhar produtividade. Com isso, dobramos a nossa capacidade de entregar projetos e reduzimos em 27% o tempo de desenvolvimento quando comparado a 2018.

A gestão de pessoas também é de grande relevância, pois precisamos atrair e reter os melhores talentos, bem como incentivar os comportamentos necessários para nossa permanente transformação. Temos um indicador para acompanhar a satisfação dos colaboradores, o e-NPS, que melhorou em 2019 e atingiu 92 pontos⁽¹⁾ no início de 2020. Fomos reconhecidos como umas das melhores empresas para se trabalhar pelo *LinkedIn Talent Awards* e pelos reconhecidos guias da *Você S/A* e do *Valor Econômico*.

Para nos mantermos competitivos, temos uma gestão cuidadosa sobre nossos custos há anos, visando sempre à eficiência em nossas atividades. Em 2019, as despesas não decorrentes de juros⁽²⁾ cresceram 2,5% no ano, abaixo da inflação acumulada no período (4,3% – Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA). Diversas iniciativas viabilizaram a melhora de 2,1 p.p. em nosso Índice

(1) Pesquisa específica que mediu a probabilidade de nossos funcionários recomendarem o Itaú Unibanco como uma empresa para trabalhar, com base em nossas decisões de gestão durante a crise da Covid-19.

(2) Informações com base nas Demonstrações Contábeis em BRGAAP.

de Eficiência, entre elas o investimento forte e contínuo em tecnologia, com foco na automação e na eficiência de processos. Como resultado, o nosso índice de eficiência teve a maior evolução em um único ano desde 2014 e terminou 2019 em 45,5%. Apesar desse desempenho muito positivo, entendemos que a eficiência é uma das principais alavancas para melhorar a rentabilidade e estamos focados em entregar ainda mais ganhos estruturais nos próximos anos.

Nossos sólidos resultados reforçam o nosso foco em *performance* financeira. Em 2019, nosso lucro líquido atingiu R\$27,8 bilhões, representando um aumento de 8,5% em relação ao ano de 2018. Mantivemos o retorno sobre nosso patrimônio líquido em patamar elevado, registrando 21,6%, um incremento de 1,2 ponto percentual em relação a 2018, e a maior criação de valor da nossa história, que alcançou R\$12,8 bilhões⁽³⁾. Em 2019, pagamos e provisionamos R\$18,8 bilhões⁽²⁾ em dividendos e Juros sobre Capital Próprio. Esse montante equivale a 66% do lucro líquido recorrente⁽²⁾ do exercício. Esses resultados, aliados à nossa estratégia de longo prazo, nos tornam preparados para enfrentar os grandes desafios que temos à frente.

Por fim, desde o fim de 2019, o mundo está vivendo a maior crise sanitária da história. Como maior banco privado do Brasil, cabe a nós trabalharmos para atenuar os efeitos da pandemia de Covid-19 e, ao mesmo tempo, apoiarmos a sociedade neste momento delicado. Temos uma enorme responsabilidade e não mediremos esforços para cumprir nosso papel social neste momento.

Em 13 de abril, anunciamos a criação da iniciativa Todos pela Saúde, que será financiada com a nossa doação inicial de R\$1 bilhão e tem o objetivo

de combater o novo coronavírus e seus efeitos sobre a sociedade brasileira. Caberá a uma equipe de sete reconhecidos especialistas a definição das ações a serem financiadas por esses recursos.



A atuação da Todos pela Saúde se dará por meio de **quatro eixos**:

Informar

Orientação da população, como campanha de incentivo ao uso de máscaras.

Proteger

Testagem populacional e para profissionais de saúde.

Cuidar

Apoio aos gestores públicos estaduais e de grandes municípios na estruturação de gabinetes de crise; capacitação e apoio aos profissionais de saúde; uso de telemedicina; ampliação da capacidade e da eficiência em estruturas hospitalares referenciadas; compra e distribuição de insumos estratégicos, além da mobilização de equipamentos e recursos humanos.

Retomar

Colaboração para o desenvolvimento de estratégias, visando ao retorno mais seguro às atividades sociais, e programas de monitoramento da população com risco elevado.

Adicionalmente, por meio das famílias controladoras do banco e da Itaúsa, que conjuntamente doaram R\$200 milhões, e das nossas fundações, que contribuíram com outros R\$150 milhões, atingimos o total de R\$1,35 bilhão em recursos para combate à pandemia.

Neste relatório, abordaremos a nossa atuação em 2019 destacando como a centralidade no cliente passou a ser o fio condutor para evoluirmos na satisfação de nossos clientes, nossas práticas de governança corporativa e as medidas que adotamos com nossos colaboradores e clientes neste cenário de pandemia. Por fim, apresentaremos os nossos Compromissos de Impacto Positivo, que visam potencializar a nossa criação de valor como instituição financeira e os nossos resultados financeiros em 2019.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Cordialmente,



Pedro Moreira Salles

Copresidente do Conselho de Administração



Roberto Setubal

Copresidente do Conselho de Administração

(2) Informações com base nas Demonstrações Contábeis em BRGAAP.

(3) Diferença entre a rentabilidade alcançada e o custo de capital.



O Itaú Unibanco



Nossa história

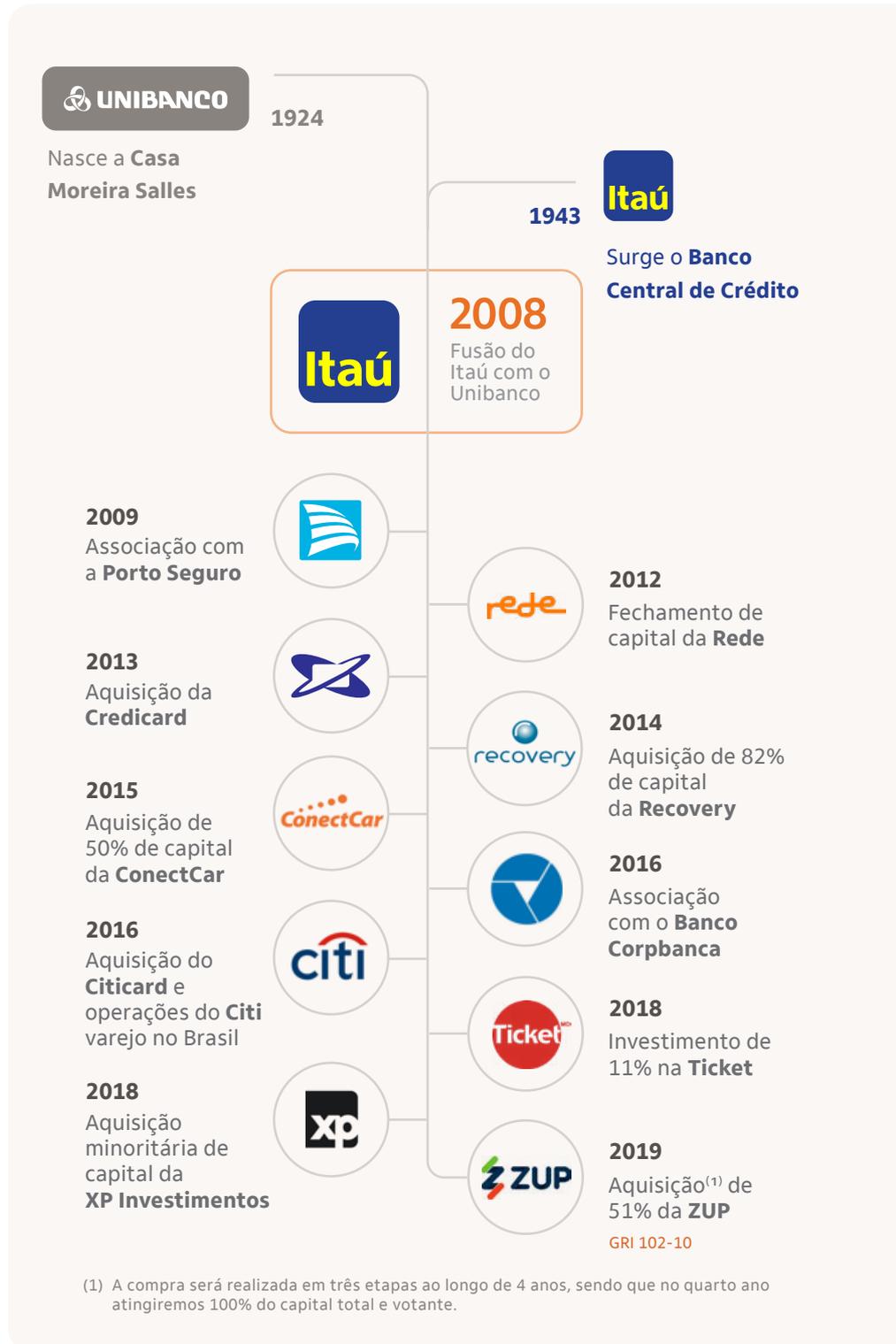
GRI 102-7

Possuímos uma história de empreendedorismo, com mais de nove décadas, a qual temos o prazer de ajudar a construir.

Nossos fundadores começaram instituições financeiras pequenas. Eles tinham uma grande visão do Brasil e foram, ao longo dos anos, aproveitando oportunidades de consolidação que o mercado ofereceu.

Em nossa história, o Unibanco nasceu primeiro, em 1924. A “Casa Moreira Salles”, como era chamada, foi fundada por João Moreira Salles e vendia de tudo: louças, roupas, sapatos, bebidas. Só depois passou a operar como seção bancária, uma espécie de correspondente de bancos importantes do Estado de Minas Gerais.

O Itaú chegou 20 anos depois, em 1943, pelas mãos do industrial Alfredo Egydio de Souza Aranha. Com o nome de Banco Central de Crédito S.A., instalou sua primeira agência bancária na cidade de São Paulo.



João e Alfredo tiveram um papel fundamental em nossa história. E a segunda geração dos nossos fundadores não deixou a desejar em termos de empreendedorismo. De um lado, Walther Moreira Salles. Do outro, Olavo Setubal.

O primeiro assumiu a casa bancária ainda jovem, ao lado do pai – mais tarde ele seria embaixador. Concretizou vários acordos, especialmente nos anos iniciais. O segundo era sobrinho de Alfredo Egydio, mas não entrou de cara na empresa da família. Primeiro fundou a Deca com um amigo de infância, depois foi trabalhar na Duratex. Só então veio trabalhar no banco.

Nesse período, nós crescemos, mudamos algumas vezes de nome, fizemos fusões, aquisições, vivemos o milagre econômico, a hiperinflação, o *boom* da classe média e algumas crises mundiais. Acompanhamos a evolução do país e as

histórias de inúmeros colaboradores e clientes, que nos ajudaram a crescer e nos incentivaram a evoluir.

Em 2008, celebramos a maior fusão da história do país. A parceria entre o Itaú e o Unibanco significou a união de mentalidades complementares, dois bancos pioneiros no uso de tecnologias e líderes do setor no Brasil, que compartilhavam histórias em comum. Essa união deu origem ao maior conglomerado financeiro privado do hemisfério sul e um dos 20 maiores bancos do mundo em termos de ativos.

Hoje, o Itaú Unibanco é a maior instituição financeira da América Latina e uma das maiores do mundo. Nossa marca foi apontada pelo 16º ano consecutivo como a mais valiosa do país, segundo o *ranking Interbrand*, entre outros importantes reconhecimentos.

Somos um banco universal. Buscamos oferecer soluções completas em termos de produtos e serviços por meio de inteligência financeira e um ecossistema de parcerias. Isso repercute em nossos contínuos esforços em atender plenamente às necessidades de cada cliente, desde pessoas físicas e microempresas a organizações de grande porte, e proporcionar a melhor experiência tanto digital quanto presencial. Participamos de todas as áreas econômicas e exercemos liderança em diversos segmentos.

Acreditamos que uma instituição financeira deve ajudar a realizar sonhos e investir em grandes ideias. Um banco incentiva pessoas a crescer e empresas a progredir. É assim que guiamos nossos negócios. Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência de nossa atividade.

Itaú Unibanco em destaque

A marca mais valiosa do Brasil, com aproximadamente R\$33,5 bilhões em valor de mercado e uma base com mais de **55 milhões de clientes**.



Para atender nossos clientes, estamos **presentes em 18 países**.

Além de disponibilizar uma ampla gama de canais de relacionamento.

GRI 102-4



Caixas eletrônicos



App e mobile banking



Internet banking



Agências (físicas e digitais)



Chat e WhatsApp



Telefone

Saiba mais sobre a nossa atuação internacional. [\[Ícone de link\]](#) GRI 102-6

Perfil corporativo

Visão

Ser o banco líder em *performance* sustentável e em satisfação dos clientes.

Propósito

Estimular o poder de transformação das pessoas.

Cultura e valores

Nosso Jeito

Uma cultura forte, pautada pela ética, colaboração, meritocracia e pelo respeito total e irrestrito às pessoas:

1. Só é bom para a gente se for bom para o cliente.
2. Fanáticos por *performance*.
3. Gente é tudo para a gente.
4. O melhor argumento é o que vale.
5. Simples, sempre.
6. Pensamos e agimos como donos.
7. Ética é inegociável.

Agenda estratégica

A centralidade no cliente é a peça central suportada por três alavancas fundamentais: transformação digital, pessoas e eficiência.



Centralidade no cliente

Nossa ambição é ser uma das melhores empresas do mundo em satisfação do cliente.



Transformação digital

Temos que ter os melhores produtos, em prazos menores com maior flexibilidade.



Eficiência

Um elemento importantíssimo na satisfação do cliente é o preço. E só podemos ter preços competitivos se formos eficientes.



Pessoas

Nosso negócio é prestar serviços, então pessoas são uma questão vital. Investimos para ter um ambiente mais aberto e mais diverso.

Demonstração do Valor Adicionado à sociedade⁽¹⁾

GRI 201-1 | GRI G4-DMA Desempenho econômico

A seguir, apresentamos o valor gerado por nossos negócios e a sua distribuição entre os principais setores envolvidos:

Adicionamos R\$76 bilhões à sociedade em 2019.

Desse montante, R\$8,8 bilhões foram reinvestidos em nossos negócios.



R\$23,2 bi à sociedade

distribuídos na forma de impostos e contribuições municipais, estaduais e federais.



R\$22,4 bi aos colaboradores

distribuídos na forma de remuneração, benefícios e incentivos.



R\$20,3 bi aos acionistas

distribuídos na forma de dividendos ou juros sobre o capital próprio (JCP).



R\$1,4 bi a outros públicos

distribuídos entre prestadores de serviço e outros setores.

(1) Calculada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BRGAAP). Inclui lucro líquido recorrente e a reclassificação dos efeitos fiscais do *hedge* dos investimentos no exterior para margem financeira.

Nossas ações

Nossas ações são negociadas em bolsas de valores no Brasil e nos Estados Unidos na forma de ações ordinárias e ações preferenciais.

Bolsa	[B] ³ BRASIL BOLSA BALCÃO		NYSE
	Nível 1		Nível 2
Código da ação	Ação ordinária ITUB3	Ação preferencial ITUB4	Ação preferencial <i>American Depositary Shares (ADS)</i> ITUB
31/03/2020 ⁽¹⁾	R\$22,08	R\$23,09	US\$4,49
31/12/2019 ⁽¹⁾	R\$32,03	R\$37,10	US\$9,15
31/12/2018 ⁽¹⁾	R\$30,05	R\$35,50	US\$9,14
(1) Cotação de fechamento.			
Direito dos acionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Direito a voto (uma ação tem direito a um voto) – o direito de voto dos nossos acionistas controladores não difere do direito de voto dos outros detentores de ações ordinárias; • 80% <i>tag along</i>; e • preferência na subscrição de novas ações em qualquer aumento de capital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prioridade no recebimento do dividendo obrigatório, no valor de R\$0,022 por ação; • 80% <i>tag along</i>; • direito a voto caso a empresa deixe de pagar dividendos fixos, ou mínimos, pelo prazo previsto no estatuto social da empresa, nunca superior a três exercícios consecutivos até que os dividendos sejam pagos; e • a criação de nova classe de ações, com prioridade sobre ações preferenciais, ou qualquer mudança na preferência ou nos direitos associados às ações preferenciais, necessita da aprovação por, no mínimo, 50% das ações ordinárias e pelos acionistas representantes da maioria das ações preferenciais em Assembleia Geral Ordinária. 	<ul style="list-style-type: none"> • Preferência na subscrição de novas ações em qualquer aumento de capital.
Quantidade de ações (31/12/2019)	4,96 milhões	4,85 milhões	
	Ações preferenciais (PN) – Free Float (31/12/2019)		
			Estrangeiros 
	34%	28%	38%
	Fonte: Análise Gerencial da Operação e Demonstrações Contábeis Completas em BRGAAP – 2019.		

Sabia mais sobre as nossas ações. [↗](#)



Governança Corporativa e de Sustentabilidade

Estrutura de nossa governança

O principal objetivo da nossa estrutura de Governança Corporativa é criar um conjunto eficiente de mecanismos de incentivo e monitoramento para assegurar que nossos administradores estejam sempre alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável.

Para tanto, constituímos órgãos decisórios e procedimentos institucionalizados para alinhar nossa administração à cultura meritocrática, focada em desempenho e criação de valor em longo prazo.

A seguir, apresentamos os três principais pilares da nossa estrutura de Governança Corporativa e os fóruns em nossa estrutura de governança da sustentabilidade.

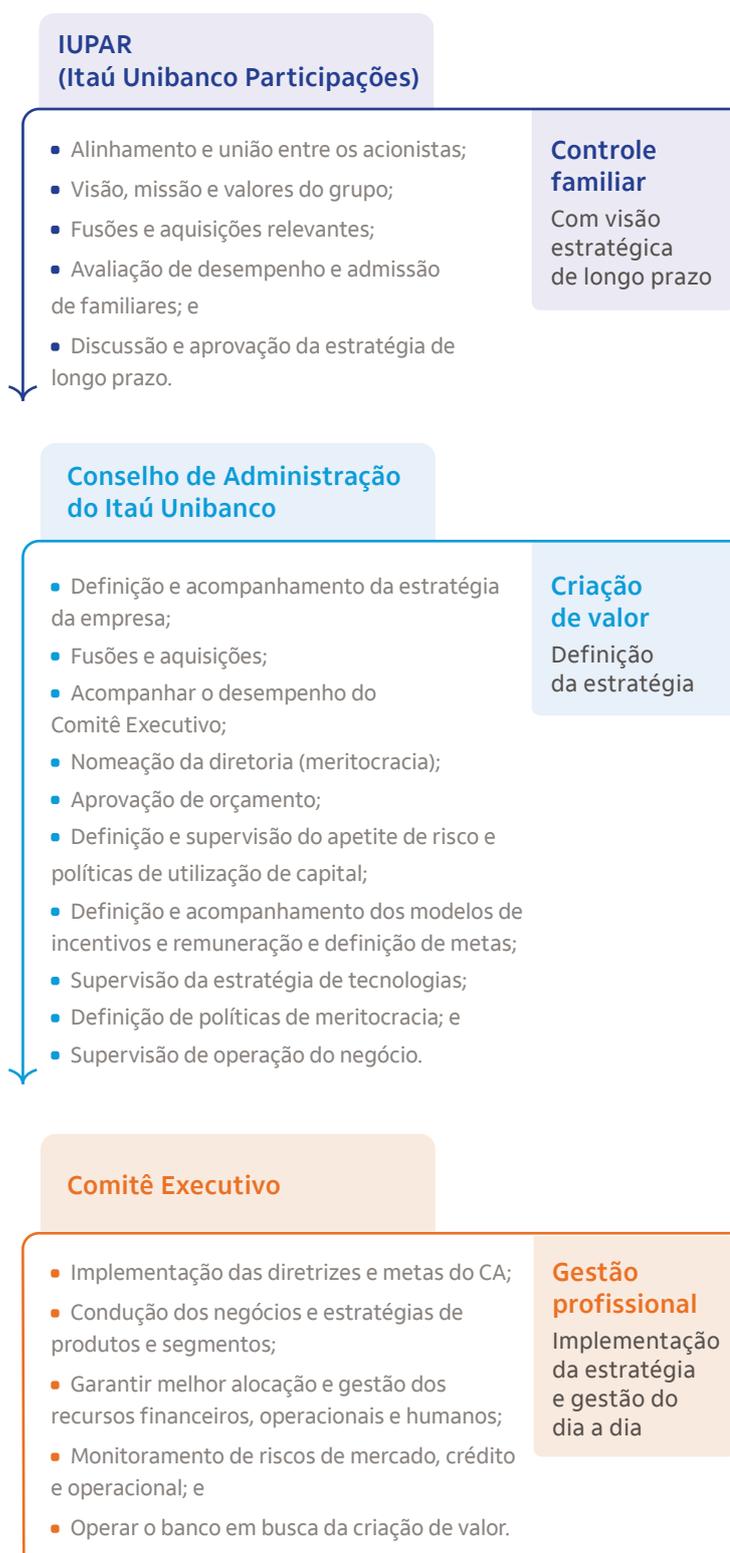
A partir de 2019, nosso Comitê de Sustentabilidade passou a se chamar Comitê de Impacto Positivo para assegurar a coerência entre os projetos, a mensuração e a evolução de impacto dos compromissos, reunindo os responsáveis para garantir a evolução dessa agenda.

O novo formato ratifica a nossa cultura por elevar cada vez mais as pautas de sustentabilidade a outros comitês, representadas pelos *sponsors* de cada compromisso do comitê relacionado.

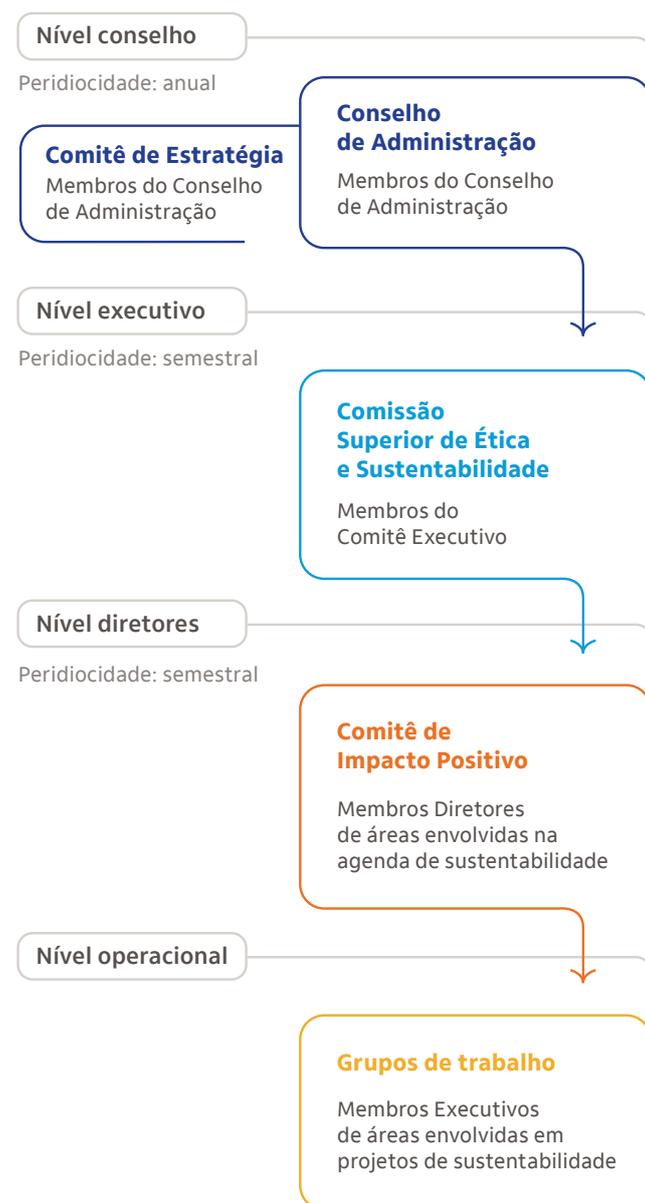
Os órgãos da nossa Administração são estruturados de forma a garantir que as questões sejam amplamente discutidas e que as decisões sejam tomadas de forma colegiada. A seguir, apresentamos as suas principais funções e composições.

Por meio de uma estrutura de governança consolidada e integrada aos nossos negócios, incorporamos a sustentabilidade a nossa estratégia, o que possibilita internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas em nossas operações.

Três principais pilares da nossa estrutura de governança



Estrutura de nossa governança de sustentabilidade



Em 2019, nosso Comitê de Sustentabilidade passou a se chamar Comitê de Impacto Positivo.

Na Assembleia Geral Ordinária e Extraordinária de abril de 2020, Frederico Trajano Inácio Rodrigues foi eleito⁽¹⁾ como novo membro independente do Conselho de Administração. Na mesma ocasião,

foi aprovada a reeleição de todos os demais membros, são eles: Alfredo Egydio Setubal, Ana Lúcia de Mattos Barretto Villela, Fábio Colletti Barbosa, Gustavo Jorge Laboissière Loyola, João Moreira

Salles, José Galló, Marco Ambrogio Crespi Bonomi, Pedro Luiz Bodin de Moraes, Pedro Moreira Salles, Ricardo Villela Marino e Roberto Egydio Setubal.

(1) Pendente homologação do Banco Central.

Função

Composição

Assembleia Geral

Órgão soberano que reúne os acionistas, ordinária ou extraordinariamente, mediante convocação, na forma prevista em lei.

Assembleia Geral Ordinária: realiza-se no primeiro quadrimestre de cada ano, para exame, discussão e votação das demonstrações contábeis apresentadas pelos administradores, deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício, distribuição de dividendos e eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.

Assembleia Geral Extraordinária: realiza-se quando convocada para deliberar sobre matérias relevantes que não sejam da competência privativa da Assembleia Geral Ordinária.

A Assembleia Geral Ordinária instala-se em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 25% do capital social com direito a voto. As alterações do Estatuto Social deverão ser deliberadas em Assembleia Geral Extraordinária, que se instala em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, dois terços do capital social com direito a voto.

As nossas assembleias são realizadas com um quórum que representa aproximadamente 90% do nosso capital votante.

Conselho Fiscal

Órgão independente que atua de forma insubordinada à Administração, a nossos auditores externos e ao Comitê de Auditoria. Fiscaliza as atividades da nossa Administração, examina e opina sobre as nossas demonstrações contábeis, entre outras competências estabelecidas pela legislação brasileira.

Composto de três a cinco membros eleitos anualmente pelos nossos acionistas, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

Conselho de Administração

Responsável por estabelecer as diretrizes gerais dos nossos negócios, inclusive das sociedades controladas, reúne-se ordinariamente oito vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que houver necessidade.

Composto de 12 conselheiros, todos não executivos, dos quais seis são considerados independentes⁽¹⁾ (50%). Nossa rotatividade de conselheiros se baseia no nosso estatuto, o qual prevê a inelegibilidade de pessoas que tenham alcançado a idade de 70 anos. Os membros são eleitos anualmente por nossos acionistas.

Diretoria

Implementa as diretrizes propostas pelo Conselho da Administração. Os diretores conduzem nossas atividades de negócios rotineiras, garantindo a melhor alocação e gestão dos recursos para alcance das metas estabelecidas.

Composta de cinco a 30 membros, compreendendo os cargos de Diretor-Presidente, Diretor-Geral, Diretor Vice-Presidente, Diretor-Executivo e Diretor, na conformidade do que for estabelecido pelo Conselho de Administração ao prover esses cargos. A Diretoria é eleita anualmente pelo Conselho de Administração. A eleição de cada membro da nossa Diretoria deve ser aprovada pelo Banco Central. Segundo a legislação brasileira, um Diretor em exercício mantém seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor.

Comitê de Divulgação e Negociação

Comitê responsável por:

- Gerir a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e a Política de Negociação de Valores Mobiliários;
- Conduzir as ações internas que buscam melhorar o fluxo de informações;
- Promover a conduta ética de nossos administradores e colaboradores; e
- Assegurar a transparência, qualidade, igualdade e segurança nas informações prestadas aos nossos acionistas, investidores, e demais participantes do mercado de capitais.

Composto de:

- Membros do Conselho de Administração;
- Membros da Diretoria do Itaú Unibanco Holding ou qualquer empresa do Conglomerado Itaú Unibanco;
- Profissionais de conhecimento comprovado na área de mercado de capitais; e
- Diretor de Relações com Investidores (membro permanente do Comitê).

(1) Caracteriza-se como conselheiro independente o membro do Conselho de Administração que não tem relação comercial nem de qualquer outra natureza com a Companhia, com empresa sob o mesmo controle, com o acionista controlador ou com membro de órgão de administração que possa (i) originar conflito de interesses ou (ii) prejudicar sua capacidade e isenção de análise e apreciação. São considerados membros independentes os senhores Fábio Colletti Barbosa, Frederico Trajano Inácio, Gustavo Jorge Laboissière Loyola, José Galló, Marco Ambrogio Crespi Bonomi e Pedro Luiz Bodin de Moraes.

Os comitês que compõem nossos órgãos da Administração são os seguintes:

Em janeiro de 2019, divulgamos a criação do Comitê de Responsabilidade Social, que se reporta ao Conselho de Administração e cujas funções são definir estratégias para fortalecer a nossa responsabilidade social corporativa e monitorar o desempenho de suas instituições sociais, bem como as iniciativas executadas diretamente por nós.



Saiba mais sobre a experiência dos nossos executivos. [↗](#)

Buscando a integração da sustentabilidade em nossos atos, apresentamos os comitês que cuidam de questões socioambientais, de diversidade e de investimento social:

Comitês socioambientais

	Função	Composição
Comitê de Risco Socioambiental GRI G4-DMA Portfólio de produto (antigo FS2)	Deliberar sobre entendimentos institucionais sobre questões relacionadas à exposição da instituição ao risco socioambiental; recomendar papéis e responsabilidades com relação ao gerenciamento desse risco; deliberar sobre situações de não cumprimento das políticas e dos procedimentos relacionados à gestão deste tema, bem como endereçar, se necessário, o caso de descumprimento aos fóruns competentes.	Composto de Diretores de áreas de Riscos, <i>Compliance</i> , Jurídico e Sustentabilidade, sendo passível a convocação dos responsáveis pelas demais áreas, conforme os assuntos a serem deliberados.
Comitê Consultivo de Diversidade	Discutir projetos, apresentar tendências, construir parcerias e discutir os avanços da organização na agenda de diversidade. Bimestralmente, reúne gestores e especialistas que atuam na sociedade civil para a promoção dos pilares de raça, gênero, LGBT+ e pessoas com deficiência, cumprindo a missão de manter a discussão institucional atualizada.	Composto de um membro do nosso Conselho de Administração e pessoas referências no tema.
Comitê Estratégico de Fundações e Institutos	Tomar decisões estratégicas sobre o investimento social privado, bem como a gestão de riscos nas fundações e nos institutos.	Composto de Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e Superintendentes responsáveis por nossas fundações e nossos Institutos.

Comitê Executivo



Candido Botelho Bracher

Presidente e CEO



André Sapoznik

Vice-Presidente
de Tecnologia
e Operações



Caio Ibrahim David

Diretor-Geral de Atacado



Claudia Politanski

Vice-Presidente
Jurídico, Institucional
e Recursos Humanos



**Márcio de Andrade
Schettini**

Diretor-Geral de Varejo



Milton Maluhy Filho

Vice-Presidente Executivo,
CFO e CRO

A estrutura do nosso Comitê Executivo é composta de um Presidente Executivo, dois Diretores-Gerais e três Vice-Presidentes.

Em 2019, apresentamos mudanças no nosso Comitê Executivo:

- Caio Ibrahim David assumiu a posição de Diretor-Geral de Atacado.
- Milton Maluhy assumiu a posição de Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO, passando a integrar o Comitê Executivo.

Nosso Comitê Executivo é responsável por conduzir as estratégias relacionadas aos nossos produtos e negócios e por implementar as diretrizes propostas pelo Conselho de Administração.

Nossas políticas e regimentos

GRI 102-25

Adotamos políticas com o intuito de formalizar e consolidar estruturas existentes para proteger os interesses dos nossos colaboradores, administradores e acionistas, bem como promover nossa cultura e nossos valores.

Conduzimos os nossos negócios de maneira ética e transparente, prevenindo e combatendo fraude e atos ilícitos, assegurando a sustentabilidade dos nossos negócios. Apresentamos a seguir os principais regulamentos relacionados à nossa Governança Corporativa, inclusive nosso estatuto social, ambos aprovados pelo Conselho de Administração.

Política de Negociação de Valores Mobiliários de Emissão do Itaú Unibanco Holding S.A.

Estabelece diretrizes e procedimentos a serem observados por nós e pessoas vinculadas para garantir a transparência na negociação de nossos valores mobiliários por todas as partes interessadas, sem privilegiar uns em detrimento de outros.

Política de Relacionamento com Agentes Públicos e Contratação com Órgãos e Empresas Públicas

Orienta os relacionamentos do nosso grupo corporativo, por meio de seus funcionários ou Diretores, com funcionários públicos e entidades públicas com relação aos nossos interesses institucionais e ao sistema financeiro em geral, de maneira organizada.

Política de Governança Corporativa

Consolida os princípios e as práticas de Governança Corporativa adotados por nós para que possam ser disseminados em toda a nossa Companhia.

Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante

Aborda a divulgação pública de informações relevantes e a exigência de manter tais informações confidenciais até que sejam divulgadas, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

Política Corporativa de Prevenção à Corrupção

É um dos componentes do Programa de Integridade e Ética e tem como objetivo reforçar o compromisso do Itaú Unibanco na prevenção e no combate à corrupção, em todas as suas formas. Estabelece diretrizes e procedimentos de prevenção e combate à corrupção, como treinamento, comunicação e canais de dúvidas e denúncias, procedimentos que visam evitar conflitos de interesse nas relações com nossos *stakeholders* (clientes, fornecedores, parceiros, entidades sem fins lucrativos, entre outros) nos setores público e privado.

Política de Remuneração de Administradores

Visa atrair, reter e recompensar de forma meritocrática as entregas realizadas pelos administradores, além de incentivá-los a manter níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias de curto, médio e longo prazos na condução de seus negócios, em consonância com os interesses dos acionistas e a cultura da organização, a fim de que o Conglomerado Itaú Unibanco alcance resultados sustentáveis.

Política para Transações com Partes Relacionadas

Estabelece regras e consolida procedimentos a serem observados por nós em transações entre Partes Relacionadas, garantindo a igualdade e a transparência e, como tal, assegurando aos acionistas, investidores e demais públicos que estamos de acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa.

Política de Indicação dos Membros do Conselho de Administração, dos Comitês Relacionados ao Conselho de Administração e da Diretoria

Estabelece requisitos mínimos para indicação de membros ao Conselho de Administração, aos Comitês relacionados ao Conselho de Administração e à nossa Diretoria.

Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta

Estabelece diretrizes complementares ao nosso Código de Ética relativas ao Programa de Integridade e Ética, incluindo situações de conflitos de interesse e dilemas éticos.

Regimentos

Temos regimentos internos que regulamentam o funcionamento do Conselho de Administração, de todos os comitês relacionados, da Diretoria e do Conselho Fiscal, em conformidade com as leis e melhores práticas de Governança Corporativa.

Código de Ética

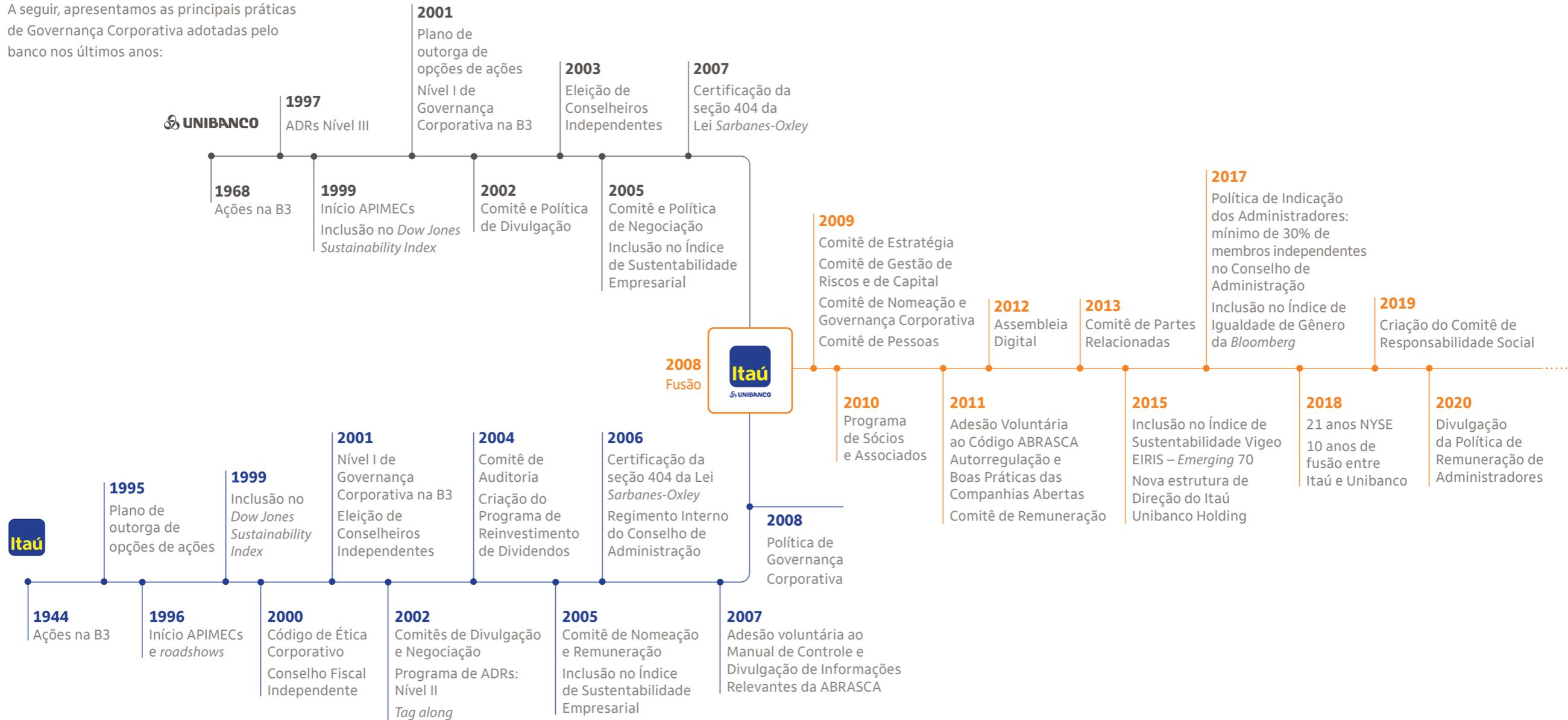
Aplica-se a todos os nossos funcionários, membros do Conselho de Administração e Diretores e é baseado em princípios que apoiam uma cultura organizacional focada no aprimoramento de pessoas, no cumprimento estrito de regras e regulamentos e no desenvolvimento contínuo.

Estatuto Social

Estabelece nossos princípios e regras de operação, tais como a definição de nosso objeto social, composição do capital social, responsabilidades dos órgãos estatutários, apropriação do lucro líquido, nosso segmento de listagem em bolsas de valores, entre outros.

Nossas práticas

A seguir, apresentamos as principais práticas de Governança Corporativa adotadas pelo banco nos últimos anos:



Remuneração

GRI 102-35 | GRI 102-36

Adotamos processos claros e transparentes em nossa estratégia de remuneração que buscam seguir a regulamentação aplicável e as melhores práticas de mercado, nacionais e internacionais, bem como assegurar a compatibilidade com nossa política de gestão de riscos.

Temos uma política de compensação cujo objetivo é consolidar nossos princípios e nossas práticas de remuneração de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução sustentável dos negócios, observados os limites de risco adequados e os interesses dos acionistas. Além disso, dispomos de um Comitê de Remuneração subordinado ao Conselho de Administração, cujas funções incluem:

- Elaborar a política de remuneração de administradores, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento.
- Propor ao Conselho de Administração o montante da remuneração global dos administradores a ser submetido à Assembleia Geral Ordinária.
- Discutir, analisar e supervisionar a implementação e operacionalização dos modelos de remuneração existentes, discutindo os princípios gerais da política de remuneração dos colaboradores e recomendando ao Conselho de Administração o seu aprimoramento à luz dos princípios da política.
- Elaborar, com periodicidade anual, o Relatório do Comitê de Remuneração.

Estratégia de remuneração

Nossa estratégia de remuneração e benefícios varia de acordo com a área

de atuação e com parâmetros de mercado. Esses parâmetros são verificados periodicamente por meio de:

- Contratação de pesquisas salariais, realizadas por consultores especializados;
- participação em pesquisas realizadas por outros bancos; e
- participação em fóruns especializados em remuneração e benefícios.



Remuneração dos colaboradores

A remuneração dos nossos colaboradores é composta de:

Remuneração fixa mensal

Estabelecida de acordo com a complexidade das atribuições profissionais de cada colaborador e o seu desempenho individual em relação a elas. As alterações na remuneração fixa dos nossos colaboradores variam segundo a Política de Promoção e Mérito, a qual considera a senioridade, as responsabilidades e o desempenho pessoal de cada colaborador no exercício de suas funções durante o período de avaliação. Além disso, os colaboradores têm o direito a receber reajustes salariais, de acordo com as convenções coletivas aplicáveis.

Remuneração variável

Reconhece o nível de envolvimento, os resultados alcançados e a sustentabilidade de curto, médio e longo prazos desses resultados. Além disso, os colaboradores têm direito a receber valores adicionais, se previstos nas convenções coletivas aplicáveis.

Benefícios

Oferecemos diversos benefícios acordados com os sindicatos que representam diversas categorias profissionais de nossos colaboradores, e esses benefícios estão estabelecidos nas respectivas convenções coletivas, como: auxílios para alimentação, babá/creche, tranporte, etc.

Adicionalmente, nossos colaboradores também podem ser contemplados por:

- Programa de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD), que consiste em uma participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.
- *Performance* Diferenciada (PD), um modelo que considera a avaliação individual de colaboradores em cargos

de liderança ou cargos similares da nossa organização e visa premiar os profissionais que foram destaque em resultados e em comportamento (outorga remuneração na forma de nossas ações preferenciais [ITUB4] de forma diferida).

- Programa de Sócios, que reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e que lideram a construção de um banco voltado para o futuro, alinhado a nossa visão e aos nossos valores.

Colaboradores e administradores eleitos como sócios ou associados podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações.

Além dos benefícios estabelecidos em convenção coletiva, oferecemos demais benefícios que podem variar de acordo com a categoria dos colaboradores ou com a regulamentação aplicável a cada jurisdição:

Saiba mais sobre a remuneração dos nossos administradores. [\[↗\]](#)

- Planos de assistência médica e odontológica;
- planos de previdência privada;
- seguro de vida em grupo;
- *check-up* médico anual;
- estacionamento;
- serviços psicossociais;
- tratamento personalizado no uso de produtos; e
- serviços financeiros.

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho. Os principais benefícios estipulados nesses acordos para colaboradores que trabalham no Brasil são: auxílio-refeição (VR), auxílio-cesta-alimentação (VA), auxílio-creche ou babá e vale-transporte.

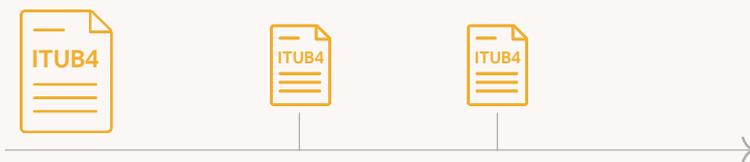
GRI 102-41

A nossa política de remuneração fixa e variável está alinhada às práticas de mercado, e a nossa estratégia de remuneração varia conforme a unidade na qual atua cada colaborador.

GRI 102-35 | GRI 102-36

Participação nos lucros baseada em ações para colaboradores

Temos um programa de participação nos lucros baseado em ações preferenciais para um público-alvo específico, visando ao reconhecimento daqueles que mais se destacam durante o ano vigente.



O programa consiste em conceder ações preferenciais (ITUB4) ou instrumentos equivalentes.



Observados os limites estabelecidos pelo Comitê de Remuneração.

Público elegível



10%
dos Gerentes com
melhor desempenho



~30%⁽¹⁾
dos Superintendentes
com melhor desempenho

(1) A elegibilidade para Superintendentes pode ser superior a 30%, tendo em vista que não há limite de reconhecimento de *performances* que superaram expectativas.

Remuneração dos administradores

Composição da remuneração anual dos membros do Conselho de Administração, da Diretoria, do Conselho Fiscal e do Comitê de Auditoria

Conselho de Administração⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾



Remuneração fixa mensal

Valor dos honorários em dinheiro aprovados em Assembleia Geral Ordinária.

Remuneração fixa anual

Honorários em ações aprovados em Assembleia Geral Ordinária.

Remuneração variável anual

Honorários em ações aprovados somente em caso de deliberação do Comitê de Remuneração, sujeita às diretrizes da Resolução CMN nº 3.921 e limitada ao determinado pela Assembleia Geral Ordinária.

Diretoria⁽²⁾⁽⁵⁾



Remuneração fixa mensal

Valor dos honorários em dinheiro aprovado em Assembleia Geral Ordinária.

Plano de benefícios

Composto de plano médico, odontológico, *check-up*, previdência complementar, estacionamento e seguro de vida.

Remuneração variável anual

Participação nos lucros estatutária e honorários (em dinheiro e em ações) aprovados pelo Comitê de Remuneração e limitados pelo montante anual aprovado em Assembleia Geral Ordinária.

Conselho Fiscal



Remuneração fixa mensal

Honorários em dinheiro aprovados em Assembleia Geral Ordinária.

Comitê de Auditoria⁽³⁾⁽⁴⁾



Remuneração fixa mensal

Honorários em dinheiro definidos pelo Conselho de Administração.

- (1) Caso o membro do Conselho de Administração também faça parte da Diretoria do Itaú Unibanco ou de suas controladas, a sua remuneração seguirá o modelo de remuneração de Diretores. Os administradores que também sejam membros dos nossos comitês estatutários e não estatutários ou de nossas controladas ou coligadas são remunerados por suas funções em órgãos ou áreas executivas nas quais atuam. Em regra, não recebem remuneração pelo fato de participarem dos referidos comitês. O membro não administrador do Comitê de Remuneração recebe remuneração pelo exercício de suas funções no referido Comitê.
- (2) Os valores máximos de remuneração são determinados pelos limites impostos pelo Artigo nº 152 da Lei de Sociedade por Ações.
- (3) Membros do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria somente têm benefícios se anteriormente foram Diretores da organização.
- (4) Na hipótese de membros do Comitê de Auditoria também integrarem o Conselho de Administração é adotada a política de remuneração prevista para o Conselho.
- (5) A remuneração variável leva em consideração três principais fatores: desempenho do Diretor, resultado da área de Negócios Aplicável e resultados financeiros da Companhia. Os resultados financeiros da Companhia e das áreas de Negócios consideram:
- Resultado Geral Operacional (RGO) – Lucro líquido recorrente: mede o resultado alcançado pelo banco no ano e é comparado ao resultado do ano anterior e ao resultado esperado no orçamento aprovado pelo Conselho de Administração.
 - Criação de Valor (CV) – Valor Econômico Adicionado (EVA): mede o valor adicionado pelo banco ao acionista em excesso de seu custo de capital.
- Além das métricas mencionadas, a remuneração do CEO também pode oscilar de acordo com nosso retorno sobre o patrimônio e nosso custo de capital e lucro líquido quando em comparação com os nossos principais concorrentes. Nosso Comitê de Remuneração analisa essas métricas anualmente e, se houver discrepâncias em relação à concorrência, o Comitê poderá aplicar uma redução na variável anual do CEO.
- A avaliação de resultados é mensurada com base nas seguintes metas:
- Financeiras: visam principalmente ao RGO – Lucro líquido recorrente e à CV – EVA.
 - Não financeiras: estão relacionadas principalmente com pesquisa de satisfação de clientes e gestão de riscos.



Mensagem do Comitê Executivo



Modelo de negócios

GRI 102-2

Nossos negócios

Um banco universal *Full bank*

Nosso modelo de negócios foi construído para que os clientes encontrem todos os produtos financeiros em um só lugar, por meio do canal que lhes seja mais conveniente. Esse é o conceito da nossa atuação, que chamamos de *full bank*.

Em todos os locais em que atuamos, buscamos ser a instituição financeira de preferência de pessoas e empresas, oferecendo produtos e serviços de qualidade superior e adequados ao momento e ao perfil de cada cliente.

Acreditamos que atendimento, tecnologia e segurança são nossos diferenciais para gerar satisfação dos clientes. Esses atributos, somados à nossa capacidade de gestão de riscos, formam a equação para geração de valor aos acionistas no longo prazo.

Além do foco no desempenho financeiro, exercemos papel relevante como líder corporativo para promover mudanças positivas na sociedade. Como maior banco privado do país, temos consciência da nossa responsabilidade e, dessa forma, buscamos ser protagonistas na construção de soluções sustentáveis, tanto em nossos negócios quanto nas iniciativas sociais e ambientais que apoiamos.

Nosso modelo foca três atividades: crédito, seguridade e serviços e *trading*. Cada uma dessas atividades apresenta riscos e necessidades de capital específicas. Gerenciar a combinação entre essas atividades nos leva a ter uma sólida rentabilidade.

Nosso modelo de negócios está dividido em três categorias: Banco de Varejo, Banco de Atacado e Atividades com Mercado e Corporação. Cada um desses segmentos é classificado de acordo com o perfil dos clientes e as modalidades de produtos e serviços contratadas por eles.

O Itaú Unibanco Holding S.A. é uma *holding* financeira de capital aberto, constituída e existente segundo as leis locais, com sua matriz localizada na cidade de São Paulo, Brasil.

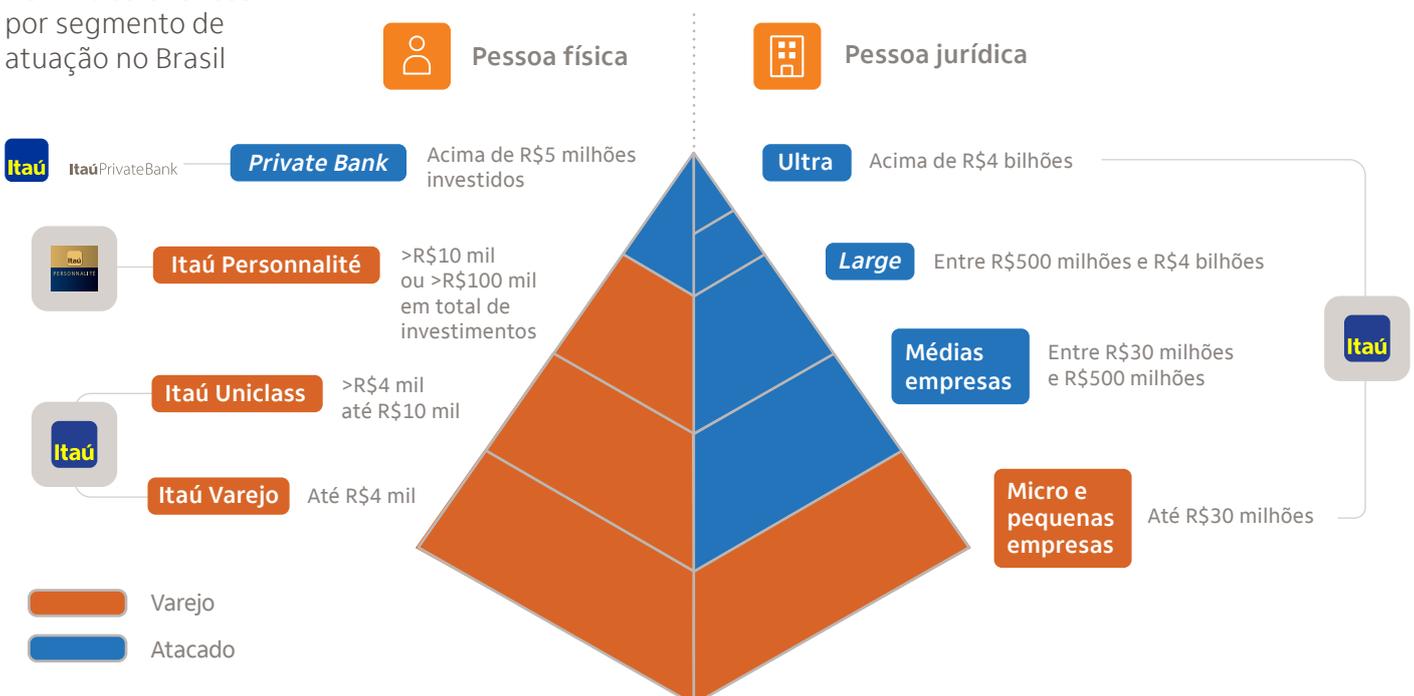
Nossa marca é controlada pela Itaú Unibanco Participações S.A., uma empresa de participações que detém 51,71% de nossas ações ordinárias e que é controlada conjuntamente pela (i) Itaúsa Investimentos Itaú S.A., uma empresa de participações controlada pelos membros da família Egydio de Souza Aranha, e pela (ii) Companhia E. Johnston de Participações, uma empresa de participações controlada pela família Moreira Salles. A Itaúsa também detém diretamente 39,21% das nossas ações ordinárias.

Nossos negócios estão focados na atividade bancária em todas as modalidades, por meio de suas carteiras: comercial; de investimento; de crédito imobiliário; de crédito, financiamento e investimento; de arrendamento mercantil; e de operações de câmbio.

Por meio dos nossos canais, oferecemos uma ampla gama de produtos e serviços financeiros a clientes pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior, por meio de nossas agências físicas e postos de atendimento bancário, caixas eletrônicos, canais digitais, subsidiárias e afiliadas internacionais.

Perfil dos clientes

por segmento de atuação no Brasil



Banco de Varejo

O Banco Itaú de Varejo é o nosso principal negócio. Oferecemos produtos e serviços financeiros para clientes correntistas e não correntistas, abrangendo o financiamento de veículos, a oferta de cartões de crédito realizados fora da rede de agências e as operações de crédito consignado, por meio de nossas agências e correspondentes bancários.

O Banco Itaú Uniclass oferece serviços exclusivos como consultoria de

investimento, caixas de atendimento exclusivos, atendimento telefônico especial, limites de créditos mais altos e uma equipe de relacionamento dedicada.

O Banco Itaú Personalité fornece serviços de assessoria financeira específicos aos nossos clientes de alta renda e benefícios especiais com base no histórico de relacionamento do cliente. Atendemos nossos clientes em uma rede especial de agências nas principais cidades brasileiras.

Temos uma plataforma digital na qual gerentes de relacionamento estão disponíveis em dias úteis por telefone, *e-mail*, SMS, videoconferência ou *chat* on-line. O segmento de Varejo representa uma importante fonte de captação para nossas operações e gera um volume significativo de receitas financeiras e tarifas bancárias.

Banco de Atacado

Responsável pelos clientes com elevado patrimônio financeiro (*private banking*), pelas unidades da América Latina, *banking* para médias e grandes empresas e corporações e por meio das atividades do Itaú BBA, unidade responsável por clientes corporativos e pela atuação como banco de investimento.

Fornecemos serviços bancários a grandes corporações e captamos recursos para o segmento de grandes empresas, incluindo instrumentos de renda fixa e variável. Nossas atividades nesse segmento variam de transações em mercado de capitais à consultoria em fusões e aquisições.

Essas atividades estão totalmente integradas, o que nos permite alcançar um desempenho personalizado, ajustado às necessidades dos nossos clientes. Atualmente, nossa operação de *Corporate Investment Bank* está presente em 18 países.

Atividade com o Mercado e Corporação

Gerencia o resultado decorrente do excesso de capital, do excesso de dívida subordinada e do carregamento do saldo líquido dos créditos e passivos tributários. Evidencia ainda

a margem financeira com o mercado, o custo da operação da Tesouraria, o resultado de equivalência patrimonial das empresas que não estão associadas a cada um dos segmentos e a nossa participação na Porto Seguro.

Produtos e serviços

Oferecemos um amplo leque de produtos e serviços financeiros para cada momento de vida de nossos clientes.

Para o cliente que está começando agora, por exemplo, ajudamos desde a viagem de sua vida até o desconto no *smartphone* da vez.

Para o cliente que está na luta, oferecemos do consórcio para trocar de carro ao desconto em supermercado.

Para o cliente que quer continuar crescendo, disponibilizamos do crédito imobiliário ao Tesouro Direto para investir no futuro.

Para o cliente que é mais família, proporcionamos do desconto em cinemas ao seguro para a saúde de quem importa.

Para o cliente que quer descansar, contribuímos desde o desconto em farmácias até o seguro para dormir mais tranquilo.

Crédito

- | | |
|---|---|
|  Cartões de crédito |  Financiamento de veículos |
|  Crédito pessoal |  Crédito rural |
|  Capital de giro |  Crédito consignado |
|  Crédito imobiliário |  Importação e exportação |
|  Microcrédito | |

Serviços

- | | |
|---|---|
|  Conta corrente |  Capitalização |
|  Cartões e adquirência |  Meios de pagamento |
|  Consórcio |  Mercado de capitais |
|  Corretagem |  Investimentos |
|  Previdência privada |  Câmbio |

Seguros

- | | |
|---|---|
|  Seguro de vida |  Seguro viagem |
|  Seguro residencial |  Seguro saúde |
|  Seguro automotivo |  Seguro celular |
|  Seguro odontológico |  Seguro garantia estendida |
|  Seguro cartão protegido | |

Principais marcas e parcerias comerciais

Por meio de nossas marcas, parcerias comerciais e de nossa plataforma aberta, ampliamos o leque de produtos e serviços oferecidos aos nossos clientes, disponíveis em nossos diversos canais, concedemos descontos, promoções e vantagens exclusivas e oferecemos soluções para o dia a dia dos nossos clientes.

Buscamos ser um banco completo, para estar ao lado do cliente durante todas as fases de sua vida.

Clique nos [links](#) ao lado para saber mais sobre nossas principais marcas.

Cartões de crédito



O **Banco Itaucard** é a principal empresa do grupo responsável pela emissão e administração de cartões de crédito.



O **Banco Hipercard** é uma administradora de cartões de crédito brasileira, com bandeira própria.



A **Credicard** é a empresa mais antiga do setor no país a atuar com soluções de pagamento e administração de cartões.

Meios de pagamento e aquisição



A **Rede** é uma empresa de aquisição responsável pela captura, transmissão e liquidação financeira de transações com cartões de crédito.



O **Iti** é o mais novo aplicativo para pagamentos via código e transferências digitais do Itaú, até para quem não tem conta em banco.



A **POP** é uma empresa do grupo Credicard que oferece maquininhas de cartão para todos os tipos de negócio.

Outros serviços



A **icarros** é uma plataforma on-line para compra, venda, financiamento e contratação de seguros de veículos.



A **ConectCar** é uma empresa de meios de pagamento eletrônico para pedágios e estacionamentos.



A **Recovery** é uma empresa especialista em ajudar pessoas a recomeçar a vida financeira e dar a volta por cima.

Serviços para nossos clientes



Mobilidade

Benefícios na compra, na venda ou no aluguel de veículos. Facilidades em pedágios, estacionamentos e postos de gasolina. Seguros automotivos e serviço de aluguel de bicicletas.



Moda, saúde e bem-estar

Benefícios em planos de saúde, clínicas e hospitais credenciados. Parcerias e benefícios exclusivos em lojas de vestuário, cosméticos e artigos esportivos.



Lazer, educação e cultura

Promoção e patrocínios em eventos esportivos, educacionais e culturais, musicais, cinema e teatro. Além de descontos e facilidades para planejar sua viagem.



Meios de pagamentos

Mais conforto, segurança e comodidade para efetuar pagamentos. Descontos especiais nas compras em *e-commerces* e lojas de departamento.

Destaques de 2019

GRI 102-7



Capital financeiro

Compreende recursos financeiros disponíveis ou alocados em nossos negócios, próprios ou de terceiros, obtidos na forma de produtos ou serviços financeiros, como depósitos, operações de crédito e investimentos.

Valor de mercado
R\$362,0 bi

Total de ativos
R\$1,6 tri

Carteira de crédito total
R\$709,4 bi

Lucro líquido⁽¹⁾
R\$27,1 bi

Patrimônio líquido⁽¹⁾
R\$136,9 bi

ROE
21,6%



Capital social

Nosso relacionamento com nossos principais públicos – acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, governo, órgãos reguladores e sociedade civil –, além da capacidade de compartilhar valor, proporcionar as melhores experiências e aprimorar o bem-estar individual e coletivo.

Clientes no Varejo
~55 milhões

Satisfação dos clientes
+ 7 pts (NPS Global)

Fornecedores
~15 mil pessoas

Impostos e contribuições sociais
R\$23,2 bi

Acionistas diretos
241 mil

Dividendos e JCP
R\$18,8 bi

(1) Atribuível aos acionistas controladores.

Relacionamento cada vez **MAIS DIGITAL**

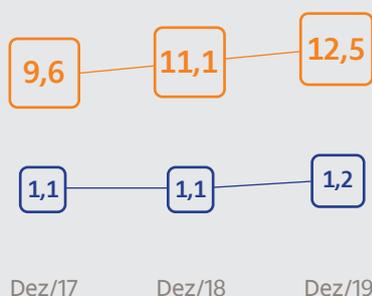
196 agências digitais para 2,2 milhões de clientes

Mais de 330 mil empresas⁽⁴⁾ atendidas por gerentes com mobilidade, por meio de *smartphone*, *tablet* e videoconferência

Horários estendidos Atendimento diferenciado

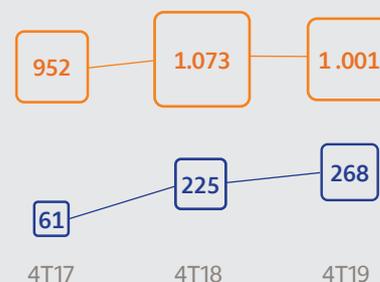
15 agências digitais para 118 mil micro e pequenas empresas⁽⁵⁾

Uso de canais digitais⁽¹⁾ (em milhões de pessoas)



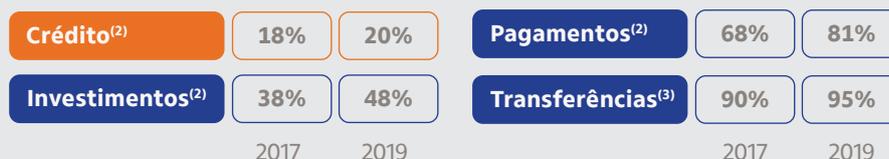
— Pessoas físicas — Pessoas jurídicas

Novas contas para pessoas físicas (em milhares) SASB FN-CB-000.A



— Agências físicas — Aplicativo Abreconta

Participação das operações realizadas nos canais digitais



(1) Internet, mobile e SMS no Banco de Varejo.

(2) Participação dos canais digitais no volume de transações (em reais) do Banco de Varejo.

(3) Participação dos canais digitais na quantidade de transferências entre diferentes bancos no segmento de Banco de Varejo.

(4) Inclui Emp3 e Emp2.

(5) Inclui apenas Emp4.

Capital humano

Representa os nossos colaboradores, suas habilidades, experiências e motivações para satisfazer os nossos clientes, inovar, desenvolver e melhorar processos, produtos e serviços, por meio da meritocracia, liderança e colaboração.

Total de **colaboradores**
~95 mil

Satisfação dos colaboradores
73 pts (e-NPS)

Representatividade **de mulheres**
58,5%

Representatividade **de PcD**
4,22%

Investimento em pessoal
R\$28,4 bi

Índice de **rotatividade**
16,7%

Capital intelectual

Composto da reputação conquistada por nossa marca, pela nossa propriedade intelectual e pela capacidade de desenvolver novas tecnologias, produtos e serviços que geram vantagens competitivas e objetivam à perenidade dos negócios.

Valor **da marca**
R\$33,5 bi

Great place to work
LinkedIn Top Companies
Carreira dos Sonhos

Play Store
+ 10 mi *downloads*
Nota 4,5

Apple Store
+ 1,1 mi de avaliações
Nota 4,7

Administração alinhada à cultura
meritocrática

Controle familiar com visão estratégica de **longo prazo**

Capital manufaturado

Refere-se a todos os equipamentos e às instalações físicas utilizados em nossos negócios, próprios, arrendados ou sob nosso controle, como agências físicas, caixas eletrônicos, prédios administrativos e das centrais de atendimento, escritórios comerciais, *data centers*, sistemas e tecnologias.

Agências e PABs
4,5 mil

Disponibilidade dos canais digitais
99,8%

Caixas eletrônicos
~46,3 mil

Analytics monitorando 100% das ligações
360 mil por ano

Maquininhas de cartões
~1,5 milhão

Capital natural

Aborda os recursos naturais, renováveis e não renováveis, consumidos, afetados ou impactados direta e indiretamente por nossos negócios. Estamos falando principalmente de ar, água, terra, minérios, florestas e biodiversidade.

Emissões de CO₂ diretas e indiretas
100% compensadas

Resíduos **reciclados**
~3 mil toneladas

Consumo **de água**
10% abaixo da meta

Resíduo destinado a **aterros sanitários**
~25 mil toneladas

Energia elétrica de fontes renováveis
100%

Gestão ambiental de fornecedores e clientes



Centralidade no cliente

As demandas dos nossos clientes estão em permanente evolução. Isso nos impele ao desafio de atendê-los bem, respeitando suas características e preferências. Dessa forma, queremos ser referência em satisfação de clientes, pessoas físicas e jurídicas.

Isso significa, por exemplo, pensar por jornada, e não por produto, observando como entregamos as soluções e como nos relacionamos com eles de forma contínua, e não pontual. É ouvir e ter o olhar focado no cliente desde o começo da jornada de desenvolvimento de cada produto.

Para transformarmos a experiência dos nossos clientes, deixamos de olhar somente para os bancos e passamos a nos inspirar nas empresas que são referência em satisfação, pouco importando o país e o segmento em que atuam. Alcançar o nível de satisfação do cliente dessas empresas é o nosso desafio, a que chamamos de **mudar de liga**. Para isso, é fundamental entender o que nosso cliente está buscando e como cada um de nós pode ajudá-lo nessa busca.

Em 2019, evoluímos os nossos modelos de negócios e consolidamos a centralidade no cliente como fio condutor de nossa estratégia.

Centralidade no **cliente**
como fio condutor para
mudar de liga

Mudar de liga

Cliente no centro



Acreditamos que a mudança vem de dentro para fora. Por isso, as nossas iniciativas têm o intuito de melhorar a experiência não somente do cliente, mas também dos nossos colaboradores e a nossa forma de trabalhar.

Nossa ambição é nos tornarmos uma das melhores empresas do mundo em satisfação de cliente, com o propósito de estimular o poder de transformação das pessoas. Por isso, a centralidade no cliente é a peça central de nossa estratégia, tratada com base em duas vertentes: **Transformação cultural** interna e **Transformação da experiência** oferecida aos clientes.

Transformação cultural interna

É fundamental que toda a Companhia se engaje nesse objetivo.

Ao longo de 2019, evoluímos o nosso modelo de negócios e consolidamos a centralidade no cliente como fio condutor de nossa estratégia. Para termos cada vez mais eficácia em nossas decisões, revisamos nossas métricas para mensurar e acompanhar a evolução da satisfação de nossos clientes. Assim, desde 2018, adotamos o *Net Promoter Score* (NPS) – método universal de avaliação da satisfação – com a meta inicial de subir 10 pontos em 2 anos. Perguntamos aos clientes a probabilidade de recomendarem o Itaú Unibanco a um amigo em uma escala de 0 a 10. Em 12 meses, obtivemos um aumento de 7 pontos no nosso NPS Global, o que representa 90% da nossa meta para o fim de 2020.

Desde 2016, estamos melhorando nossa posição no *ranking* de reclamações do Banco Central do Brasil (Bacen), atingindo a oitava posição em 2019, a melhor classificação entre os grandes bancos brasileiros.

Além disso, estabelecemos um fórum recorrente para discutir a jornada do cliente dentro do Itaú e entender como podemos melhorar a sua experiência. Nesse sentido, nossas ações são priorizadas de acordo com o potencial de melhora no atendimento. Levamos em consideração tanto o volume de transações e a quantidade de clientes impactados quanto o sentimento do cliente em seu relacionamento conosco.

Ranking de reclamações – Bacen



Fonte: Banco Central do Brasil. Obtivemos reconhecimento do Prêmio Época Reclame Aqui como uma das empresas que realizam um bom atendimento nas categorias: Bancos, Cartões de Crédito, Financiamento Auto e Operadoras e Administradores de Cartões.

É fundamental nos colocarmos no lugar do cliente, ouvindo-os e fazendo parte de sua experiência em todos os nossos canais. Estruturamos o Fórum Executivo de Clientes, composto de reuniões periódicas de nossa diretoria, cujo foco é integrar a centralidade no cliente em todas as nossas áreas executivas.

Colocar-nos no lugar do nosso cliente é identificar o que o cliente sente e aprender com suas dores.

Nesse sentido, com base em sete princípios, estabelecemos rituais em nosso ambiente de trabalho para

entendermos as reais necessidades dos clientes e assim criar mecanismos para aprimorar a sua jornada.

Um programa desenvolvido com base nesses rituais é o Posso te Ajudar?, no qual os executivos das áreas administrativas atuam e vivenciam – durante um expediente – a rotina dos colaboradores da linha de frente. Assim, a Administração passa a ter uma visão mais concreta da experiência dos nossos clientes, sendo possível identificar oportunidades para aprimorar o atendimento e renovar a maneira como criamos produtos e serviços.



Objetivos do Fórum Executivo de Clientes

- 1 Analisar a satisfação de clientes
- 2 Acompanhar o andamento das iniciativas de centralidade no cliente
- 3 Analisar o que fazemos e como podemos melhorar
- 4 Tomar decisões relativas à centralidade no cliente e às nossas frentes estratégicas

Queremos **mudar de liga** e os sete princípios da centralidade no **cliente** nos levarão até lá

- 1 Conhecemos e entendemos o nosso cliente.
- 2 Priorizamos o cliente na tomada de decisões.
- 3 O problema do cliente é problema meu.
- 4 Encantar o cliente é responsabilidade de todos.
- 5 Inovamos, testamos com o cliente e aprendemos rápido com nossos erros e acertos.
- 6 Comunicamos ao cliente de forma clara, simples e transparente.
- 7 Reconhecemos e recompensamos pela satisfação do cliente.

Colocarmo-nos no lugar do nosso cliente deve fazer parte do nosso dia a dia.

POSSO TE
ajudar?



Passamos a ouvir mais os clientes e as suas necessidades com o objetivo de melhorar a experiência de uso dos nossos produtos e serviços. Para isso, estruturamos o Itaú Escuta, no Banco de Varejo, e o *Callback*, no Banco de Atacado.

- Varejo (Itaú Escuta): 650 mil ligações telefônicas envolvendo 7.500 colaboradores.
- Atacado (*Callback*): mais de 7,5 mil ligações telefônicas feitas por 924 colaboradores.

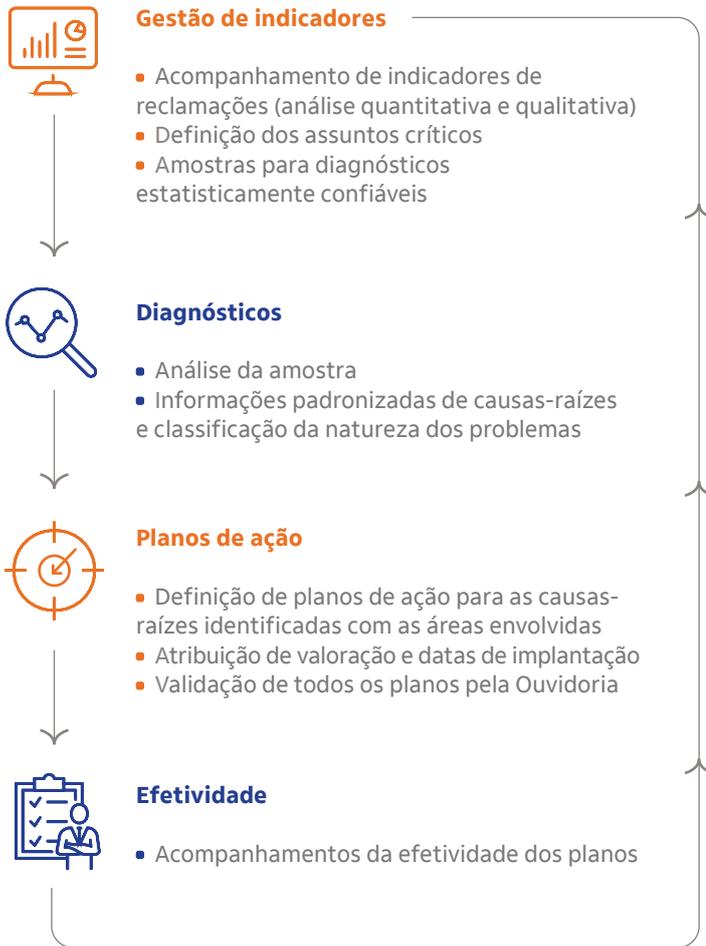
A área de Ouvidoria é um dos canais que os clientes podem utilizar para resolver seus problemas. A Ouvidoria atua como última instância para os casos em que

o cliente teve sua reclamação atendida pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução. Adicionalmente, atuando em parceria com nossas demais áreas, a Ouvidoria contribui com a avaliação da visão do cliente na criação de novos produtos e serviços de varejo, garantindo a adequação ao Código de Defesa do Consumidor e a visão do cliente, com foco em transparência e satisfação de nossos clientes.

Entre os principais objetivos da Ouvidoria está o de manter um relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com os órgãos reguladores, contribuindo para a evolução e o fortalecimento das relações de consumo.

Outro pilar importante de atuação da Ouvidoria é trabalhar, com as áreas de Qualidade, como indutor de melhoria contínua dentro da Companhia e assegurar a efetividade do processo de Gestão de Demandas de Clientes, garantindo o envolvimento da Alta Administração nessa agenda. Esse processo engloba captura de reclamações do SAC, Ouvidoria, PROCON e Bacen, monitoramento para análise e priorização dos assuntos críticos, diagnóstico das causas-raízes, definição de planos de ação para correção ou aprimoramento de produtos e serviços em parceria com todas as áreas do banco, além de controle da implementação e eficácia dos planos.

Ciclo da Gestão de Demanda de Clientes



Reclamações em órgãos de proteção ao cliente



O resultado dessas ações visa a redução de reclamações e o aumento da satisfação, além de também conquistarmos melhores posições nos *rankings* de reclamações. Atingimos a 6ª posição no *Ranking* Geral SINDEC (referente a dezembro/2019) divulgado pela SENACON. Além disso, cuidamos da governança de atuação nas demandas recebidas pela plataforma [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br), também gerenciada pela SENACON. Para as demandas apresentadas nessa plataforma, nosso índice de solução consensual foi de 81,5%, nossa nota média de satisfação foi 3 e nosso prazo de

resposta foi 6 dias úteis, sendo esses indicadores melhores que a média dos maiores bancos.

Para refletirmos sobre como caminharemos juntos para o futuro e para disseminar a ideia de que o cliente deve estar no centro de nossas atitudes, realizamos a Semana do Cliente, um evento que contou com palestras e ações para inspirar e transformar a experiência do cliente no banco. Alguns dos temas abordados foram:

- Ouvir e entender o que os nossos clientes estão buscando.

- O uso de dados para melhorar a experiência do cliente e as entregas de valor.

- A importância de mapear toda a jornada de atendimento.

- Práticas para encantar clientes.

Ainda há uma jornada a percorrer para a nossa mudança de liga. Por isso, elencamos as dez jornadas prioritárias de nossa atuação, escolhidas com base em *feedbacks* e por ter um grande impacto na satisfação de nossos clientes. Para identificar pontos de melhoria, detalhamos o caminho de cada jornada.

Dez jornadas prioritárias

Varejo

- Abertura e uso de conta corrente PF
- Abertura e uso de cartão de crédito
- Abertura e uso de cheque especial
- Aquisição e uso da Rede
- Abertura e uso de conta PJ
- Abertura e uso de crediário
- Abertura e uso de capital de giro

Atacado

- Abertura de conta com produtos *cash*
- Aquisição e uso de moeda nacional
- Aconselhamento financeiro

Inauguramos o nosso Centro de Experiência do Cliente, um local que tem como objetivo entender as necessidades, encontrar soluções e redesenhar as jornadas prioritárias sob a óptica dos clientes. O espaço oferece uma experiência imersiva para vivenciar o que sentem e pensam os nossos clientes, com salas para entrevistas e bate-papos.

Equipes de diversos departamentos atuam no redesenho e na melhoria dessas jornadas em busca de soluções para aumentar a satisfação dos clientes.

O processo é constituído por duas etapas principais: (i) identificar as reais necessidades dos clientes e levantar hipóteses para atendê-las; e (ii) revisar as hipóteses com os clientes e, quando aprovadas, implementar, testar, colocar em prática e acompanhar seus resultados.

Porém, para mudarmos de liga, precisamos ir além. Portanto, buscamos melhorar a experiência não somente do cliente, como também dos nossos colaboradores.

A atitude de cada colaborador é indispensável, tanto para quem se relaciona diretamente com o cliente como para quem está na área administrativa.

Criamos um modelo de trabalho baseado em comunidades integradas com foco nas jornadas prioritárias. Essas comunidades são compostas de equipes de Tecnologia, Negócio, Operações e Suporte. O resultado implica em uma mentalidade que tem como essência a centralidade no cliente e maior velocidade e disrupção na melhoria de sua experiência.

Transformação da experiência

Temos ciência de que, para entrar para a liga das melhores empresas do mundo em satisfação de clientes, devemos incorporar a inovação e a tecnologia em nossos negócios. Diante do número crescente de clientes operando por meio digital, expandimos nossos investimentos em melhorias tecnológicas para proporcionar a praticidade que nossos clientes buscam.

- Facilitamos o processo de **transferência de recursos para o exterior**. Atualmente, as transferências internacionais podem ser feitas de forma 100% digital, 24 horas por dia e 7 dias por semana para praticamente todos os países, em apenas poucos minutos.

- Passamos a proporcionar a **compra de dólares e euros pelo aplicativo** Itaú sem tarifa e 24 horas por dia. A cotação é garantida no momento da compra e o pagamento ocorre imediatamente via débito em conta corrente. O cliente também será avisado com alertas em seu *app* ou SMS para lembrá-lo do prazo de retirada da moeda na agência.

- Simplificamos nosso processo de **financiamento de veículos** ao transformar o *site* iCarros (nosso portal de anúncios de classificados de veículos) em uma ferramenta de análise de crédito, reduzindo os campos a serem preenchidos pelos clientes em *sites* e exigindo apenas três informações: CPF, *e-mail* e celular. Essa estratégia resultou em um salto significativo no número de clientes que preenchem propostas mensalmente.

- Clientes **Itaú, Credicard e Itaucard** agora podem utilizar a **plataforma para realizar pagamentos**. Integração com cartões de crédito emitidos pelo Itaú Unibanco passa a permitir pagamentos por aproximação utilizando *smartphone* com sistema operacional *Android*, e também podem ser utilizados nas carteiras digitais: *Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay* e *PayPal*.

- Lançamos o **Itaucard Click**, um cartão com anuidade gratuita para clientes com consumo de pelo menos R\$100 em compras por fatura, não sendo preciso ser correntista do banco.

- Cartão virtual no teclado Itaú.

- Geração de recomendação de investimento no *bankline*.

- **Desenvolvemos a nossa plataforma digital de pagamentos**, disponível para usuários de *iOS* e *Android*, sem a necessidade de ser correntista: **o iti**. Uma plataforma que beneficia compradores e vendedores. Lojistas, autônomos e empreendedores recebem suas vendas na mesma hora, sem custo de antecipação e com taxa de 1%. Os pagamentos podem ser feitos pelo próprio celular, por *QR Codes* impressos em pontos de venda ou pelas maquininhas da Rede. Os usuários também podem transferir dinheiro entre si, utilizando o saldo no aplicativo ou qualquer cartão de crédito cadastrado.

Reiteramos a nossa estratégia de estar à frente na busca de soluções inovadoras para resolver os problemas dos nossos clientes.

Entre dezembro de 2016 e dezembro de 2019, aumentamos em 54% os nossos investimentos em tecnologia, o que demonstra o nosso compromisso com a evolução de soluções digitais e melhores experiências.

Investimento em tecnologia

11%

inflação (PCA)
acumulada
no período



Investimentos em tecnologia

Despesas não decorrentes de juros

Ainda buscando acelerar o desenvolvimento de projetos para a transformação digital e para a oferta de novas funcionalidades e produtos aos clientes, anunciamos a aquisição⁽¹⁾ de 51% da empresa Zup, que oferece soluções tecnológicas de acordo com a necessidade de cada cliente por meio de sistemas que facilitam a integração de novos desenvolvimentos digitais com os sistemas corporativos legados.

GRI 102-10

Também no contexto de que a tecnologia tem mais valor quando empregada para melhorar a experiência dos clientes, temos a maior operação de transcrição de voz do mundo, com aproximadamente 130 milhões de ligações por ano, em que ouvimos e analisamos 100% das ligações recebidas em nossas centrais de atendimento. Por meio dessa operação, medimos o nível de satisfação dos nossos clientes, mapeando oportunidades e identificando o objetivo de cada um, possibilitando a antecipação de soluções para cada demanda.

Além disso, a premissa da escuta ativa também nos levou a repensar as jornadas que oferecemos aos clientes que frequentam nossas agências físicas. O resultado é o projeto *Branch Transformation*. Da arquitetura aos sistemas, aprimoramos tecnologias e funcionalidades, como a remoção das portas giratórias, acesso ao Wi-Fi, serviços de depósitos sem envelopes e autoatendimento. Tudo pensado para tornar a experiência de clientes e colaboradores muito mais ágil e descomplicada.



Melhor experiência para o cliente também é pagar menos por produtos e serviços de qualidade.

- Reduzimos a taxa de juros em diversas linhas de crédito, repassando aos clientes os cortes na taxa básica de juros (SELIC).

- Para pessoa física, as taxas médias de juros de quatro linhas de crédito foram reduzidas: financiamento imobiliário e de veículos, crédito pessoal e consignado.

- Para pessoa jurídica, foram seis linhas de crédito que tiveram suas taxas médias de juros reduzidas: capital de giro, adiantamento sobre contratos de câmbio, antecipação de fatura de cartões, *vendor*, desconto de cheques e duplicatas.

- Zeramos a taxa de custódia para renda variável, incluindo os fundos imobiliários. Além disso, reduzimos as taxas de administração e o valor dos

aportes mínimos de alguns produtos do segmento Personalité.

- Isentamos a tarifa sobre o limite do cheque especial para todos os clientes. O Bacen emitiu uma resolução permitindo que os bancos cobrem uma taxa de até 0,25% ao mês sobre o limite do cheque especial quando esse limite for superior a R\$500,00. A resolução também limita os juros do cheque especial em 8% ao mês.

(1) A compra será realizada em três etapas ao longo de quatro anos, e no quarto atingiremos 100% do capital total e votante.

Mais um fator importante em 2019 foi o nosso movimento inédito para o setor de aquisição⁽²⁾: antecipamos em 2 dias, com custo zero, as vendas no cartão de crédito à vista com a maquininha da Rede para clientes com faturamento anual de até R\$30 milhões, inclusive não correntistas do Itaú Unibanco.

Com isso, as mais de 15 milhões de pequenas e médias empresas do Brasil, ou seja, 98% do mercado de varejistas em todo o país, passam a ter a possibilidade de aderir ao benefício. O movimento está alinhado com nosso desejo de estimular o desenvolvimento de empreendedores e pequenas e médias

empresas e, ao mesmo tempo, perseguir níveis ainda mais altos de satisfação de nossos clientes.

Além de buscar melhorar a experiência dos nossos clientes, investimos em cibersegurança para que a proteção dos dados dos clientes seja garantida.

Nossa estratégia de segurança da informação foi desenvolvida considerando o cenário global, as regulamentações e as melhores práticas e normas do mercado. Possuímos estrutura e governança resilientes e apropriadas para identificar, detectar e reagir a ameaças, bem como estabelecer procedimentos

de recuperação para situações que exigem nossa ação contra ciberataques. Além disso, investimos em campanhas de conscientização para colaboradores e clientes, de forma que continuem preparados para identificar e abordar riscos e ameaças.

Estamos 100% alinhados com os requisitos dos órgãos reguladores e aumentamos em 70% o número de processos e controles nos 2 últimos anos. Semestralmente, testamos os principais controles de segurança. Mais de 80% do nosso time é certificado com as mais importantes disciplinas de segurança da informação.

Iniciativas de acessibilidade

Temos várias iniciativas de acessibilidade para nossos clientes, como:

- Agências que possuem terminais ATM que fornecem uso autônomo seguro a qualquer pessoa, independentemente de seu grau de mobilidade ou limitações de percepção.
- Filiais com profissionais qualificados que garantem que os clientes com alguma deficiência ou necessidade de serviço especial sejam identificados e recebam serviços prioritários.
- Faturas de cartão de crédito impressas em *Braille* e/ou em letras grandes para clientes cegos ou deficientes visuais. Além disso, essas contas também estão disponíveis em nossos canais digitais e de áudio, mediante solicitação do cliente.
- O Centro de Atendimento ao Cliente (que inclui centrais de atendimento e Ouvidoria externa) é constantemente ajustado para o melhor atendimento ao cliente, como o uso da tecnologia *Test-Driven Development* (TDD), que pode enviar e receber mensagens de texto.

(2) Adquirência corresponde ao mercado em que atuam empresas que aceitam pagamento de compras por meio de “maquininhas”.



Compromissos de Impacto Positivo

Consideramos como temas materiais aqueles com a capacidade de afetar a nossa criação de valor no curto, médio e longo prazo, sob a perspectiva da administração de nossos principais públicos. Nos últimos anos, promovemos a revisão das nossas diretrizes estratégicas de sustentabilidade, o que culminou em um ajuste do que consideramos relevante para nossa *performance* sustentável, refletindo maior conexão à natureza de nossas

atividades e, assim, potencializando o impacto que queremos provocar. Estamos cientes de nosso papel enquanto agentes em prol da superação dos maiores desafios globais, (segundo a Agenda 2030 da ONU), nos consideramos um cidadão corporativo relevante, sobretudo em circunstâncias inesperadas, à luz da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), que continua a impactar a atividade econômica global de forma imprevisível.

Desse modo, apresentamos nossos temas materiais, traduzidos nos compromissos a seguir, que assumimos publicamente em 2019, com a observação de que os resultados advindos da crise podem demandar uma reavaliação de nossas metas a partir das mudanças – internas e externas – ocasionadas nos próximos meses. Pretendemos, dessa maneira, seguir sendo responsivos e efetivos em nosso propósito de promoção de impacto positivo para todos os nossos *stakeholders*, diante de suas demandas prioritárias.

GRI 102-47

Compromissos de Impacto Positivo



Esses temas são fundamentais para nortear nossa tomada de decisão, pois nos proporcionam uma visão mais ampla dos riscos e das oportunidades inerentes ao negócio e da conexão entre nossas estratégias e os múltiplos interesses de públicos

internos e externos. Adicionalmente, nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, anualmente revisada e aprovada pelo Conselho de Administração, ratifica nosso comprometimento com o desenvolvimento sustentável. O processo

de revisão das diretrizes estratégicas de sustentabilidade e, consequentemente, de nossos temas materiais envolveu diversos públicos – colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade – e foi dividido nas três etapas que detalhamos a seguir.

GRI 102-40 | GRI 102-42 | GRI 102-43 | GRI 102-44

Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo

Revisão das diretrizes estratégicas de sustentabilidade

GRI 102-46

Etapa 1:

- Evolução do tema por meio de uma análise temporal do conceito de sustentabilidade corporativa no mundo.
- Entendimento dos códigos emergentes em que estão os maiores impactos positivos e negativos de nossos negócios.

Etapa 2:

- Entendimento dos códigos emergentes.
- Análise da concorrência e de importantes movimentos mundiais.
- Definição dos *Sustainable Finance Drivers* (temas potenciais para contribuirmos com desafios globais), com base em análises realizadas. São eles: Acesso e inclusão financeira, *Suitability* com orientação financeira, Capital para infraestrutura, Inovação tecnológico-financeira, Inteligência e gestão de riscos, Integridade, Transparência e resiliência de mercado e Gestão inclusiva e responsável.

Etapa 3:

- Avaliação interna e externa para capturar como a nossa atuação é percebida por nossos colaboradores, nossa alta liderança e outros *stakeholders* relevantes para essa consulta.



3 painéis temáticos com públicos interno e externo



14 entrevistas com especialistas em sustentabilidade e mercado financeiro, formadores de opinião e executivos de empresas engajadas no tema



23 entrevistas com as altas e médias lideranças que têm papel fundamental na estratégia atual de sustentabilidade

Durante o processo de desenvolvimento de nossos Compromissos de Impacto Positivo, determinamos também quais os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são prioritários para os nossos negócios.



2018
ODS potenciais que podem ser impactados de maneira significativa, relacionados à materialidade e aos *Sustainable Finance Drivers* (SFD)

Compromissos de Impacto Positivo



2019
ODS prioritários definidos pelas áreas Executivas por meio dos Compromissos de Impacto Positivo

Nota: Nossos compromissos se relacionam com os dez ODS prioritários para os nossos negócios; contudo, incluímos também o ODS 4 – Educação por considerar as atividades educacionais de nossas fundações e nossos institutos.

Princípios de Responsabilidade Bancária

O setor financeiro tem o papel crucial no mercado, possibilitando oferecer a empresas de todos os setores recursos para viabilizar suas operações e estimular novos investimentos. Ao mesmo tempo, os bancos fazem parte da vida cotidiana das pessoas, por meio dos seus diversos produtos e serviços.

Cientes desses desafios e da responsabilidade que eles trazem para o setor financeiro, cerca de 130 bancos de 46 países, somando US\$47 trilhões em ativos, se uniram em torno do que chamamos de Princípios de Responsabilidade Bancária. O ato simbólico de adesão a esse documento aconteceu no dia 22 de setembro de 2019, em evento da *UNEP Finance Initiative*, na sede da ONU, em

Nova Iorque, no qual o Itaú Unibanco foi representado por nosso Presidente e CEO, Candido Bracher.

Por meio desses princípios, os bancos participantes se comprometeram a alinhar estrategicamente seus negócios aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e ao Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas. Este documento funcionará como um guia para que os bancos orientem sua atuação no sentido dessa agenda de impacto positivo. Como resultado do esforço proposto pela coalizão global de bancos, serão estabelecidos critérios de circulação de capital que viabilizem e acelerem a transição de uma economia com alta geração de resíduos e poluentes e de baixo tratamento

de questões sociais para uma economia mais verde e socialmente inclusiva.

No Itaú Unibanco, buscamos internalizar esses princípios assumidos globalmente por meio da execução dos nossos oito Compromissos de Impacto Positivo anunciados em nossa reunião pública com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (APIMEC) São Paulo para investidores em setembro do ano passado e publicados em nosso *site* (itau.com.br/sustentabilidade/compromissos), que indicam nosso comprometimento com a agenda e evolução para nossa aderência ao pacto. Nossos compromissos envolvem diversas áreas e negócios do banco, o que nos levará a incorporar melhores práticas de sustentabilidade em toda a Companhia.



Transparência nos reportes e na comunicação

GRI 103-1 Transparência nos reportes e na comunicação | GRI 103-2 Transparência nos reportes e na comunicação |
GRI 103-3 Transparência nos reportes e na comunicação

Nosso compromisso

Reforçar a transparência dos nossos negócios além dos resultados financeiros, demonstrando valor para os nossos *stakeholders* de forma íntegra e alinhada às melhores práticas do mercado.

Relevância do compromisso

Os fatores ambientais, sociais e de governança estão ligados ao potencial crescimento de longo prazo, tornando as empresas mais resilientes e preparadas para o futuro. O objetivo de gerir adequadamente esses temas é identificar riscos e oportunidades e entender como regulamentações podem impactar preços, oferta e demanda em toda a economia.

O valor de nossas atitudes é concretizado com a manutenção da transparência sobre nossos impactos, sejam eles financeiros, sejam eles sociais ou ambientais. Isso tem consequência para nossos acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores – e para a sociedade como um todo.

Nossas metas

- Divulgar informações financeiras e não financeiras relevantes sobre os negócios da Companhia, de forma simples, clara e objetiva, permitindo que nossos *stakeholders* tomem decisões mais eficientes.
- Integrar continuamente e de maneira consistente questões ambientais, sociais e de governança, que sejam relevantes para o mercado, em nossas principais prestações de contas, influenciando o Itaú Unibanco e os *stakeholders*.
- Atuar em revisão de processos e de reporte para o próximo ciclo, por meio do monitoramento sistemático das demandas ambiental, social e de governança (ASG) da comunidade de investidores.
- Incorporar as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até 2022.

ODS prioritários e metas relacionadas



12. CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

12.6. Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.



13. AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

13.1. Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.

13.3. Melhorar a educação, aumentar a conscientização e a capacidade humana e institucional sobre mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce da mudança do clima.

13.a. Implementar o compromisso assumido pelos países desenvolvidos partes da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima (UNFCCC) para a meta de mobilizar conjuntamente US\$100 bilhões por ano a partir de 2020, de todas as fontes, para atender às necessidades dos países em desenvolvimento, no contexto das ações de mitigação significativas e transparência na implementação; e operacionalizar plenamente o Fundo Verde para o Clima por meio de sua capitalização o mais cedo possível.

13.b. Promover mecanismos para a criação de capacidades para o planejamento relacionado à mudança do clima e à gestão eficaz, nos países menos desenvolvidos, inclusive com foco em mulheres, jovens, comunidades locais e marginalizadas.



16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES FORTES

16.6. Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes.

16.7. Garantir a tomada de decisão responsável, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.

16.10. Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Covid-19

Intensificamos nossa comunicação com nossos clientes, ampliando nosso relacionamento digital, atualizando o passo a passo sobre o uso de canais digitais e sobre a oferta de produtos e serviços adequados ao atual momento.

Veja mais ações para clientes aqui. [↗](#)

Diante do compromisso assumido, desafiamos-nos e direcionamos esforços para aumentar a qualidade das nossas comunicações e relatórios. Entendemos que a apresentação das informações mais relevantes para os nossos públicos pode minimizar possíveis incertezas do mercado acerca dos nossos negócios.

Para tanto, ao longo do ano de 2019 ouvimos nossos *stakeholders* de forma que capturamos suas percepções e contribuições mais significativas e, com base nessa escuta, lançamo-nos em duas empreitadas principais. A primeira se constituiu em promover um processo mais objetivo e enxuto, porém ainda mais multidisciplinar e integrado, de produção desta publicação anual, que unifica e integra as informações financeiras, de governança, sociais e ambientais. Para a elaboração da estrutura e do processo deste relatório integrado, realizamos a aplicação da metodologia *Kaizen*, com a qual reduzimos as etapas de produção e a duplicidade de conteúdos públicos e constituímos um grupo de trabalho único, mas com membros

especialistas nas temáticas mencionadas anteriormente – antes alocados em três áreas diferentes. A segunda frente refere-se à incorporação em nossos reportes de temas atuais e mais significativos para nossos públicos de relacionamento, como, por exemplo, o efeito da tecnologia nas relações pessoais e comerciais, o respeito à diversidade de gênero e de raça, os riscos relacionados às mudanças climáticas e as novas oportunidades de negócio. Outro exemplo foi a realização da avaliação de nossas ações de acordo com a padronização setorial do *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB; em português, Conselho de Padrões Contábeis de Sustentabilidade). Entendemos a nossa adoção ao SASB como um grande passo em direção a um reporte das informações de sustentabilidade mais relevantes por atividade setorial. No entanto, mais importante do que o resultado em si foi o aprendizado obtido no processo. Por isso, em 2020, seguiremos nesse trabalho, aprimorando nossa aderência aos indicadores e aperfeiçoando seu reporte.

Em linha com o compromisso de fortalecer nossa posição no mercado de capitais brasileiro e estreitar nossa relação com acionistas e investidores, também realizamos teleconferências nos dias seguintes à divulgação de nossos resultados trimestrais. Todas as teleconferências são transmitidas em inglês e em português e podem ser acessadas por telefone ou pela *internet*.

Em 2019, realizamos 16 reuniões pelo Brasil em conjunto com a APIMEC, com a participação de 3 mil pessoas. Fomos contemplados com o Prêmio Qualidade de Melhor Reunião APIMEC São Paulo pelo segundo ano consecutivo. Além disso, participamos de 37 eventos e conferências no Brasil e no exterior.

Consideramos que o nosso acionista também é nosso cliente. Por isso, buscamos inovar os canais e a forma de comunicação com esse público. Somos a primeira empresa de capital aberto do Brasil a ter um *podcast* direcionado para Relações com Investidores. Buscando contribuir com a educação financeira, o *Investcast Itaú Unibanco* é produzido em formato de entrevistas com duração média de 10 minutos e divulgado mensalmente. Em 2019, os episódios do *Investcast* foram ouvidos mais de 10 mil vezes. Todos os episódios estão disponíveis no *site* de **Relações com Investidores** [↗](#) e nas plataformas *Spotify*, *Deezer* e *iTunes*.

Também realizamos esforços para evoluir com a *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), que é uma força-tarefa – a qual apoiamos desde 2017⁽¹⁾ – criada pelo *Financial Stability Board* (FSB), órgão ligado ao G20. Suas recomendações incentivam organizações de diversos setores a conhecer e divulgar informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em seus negócios.

(1) Em 2019, seguimos no grupo de trabalho com a *United Nations Environment Programme – Finance Initiative* (UNEP FI), em uma segunda fase para elaboração de cenários climáticos, dessa vez com a participação de 36 bancos de todo o mundo. Seguimos também com a coordenação de grupo na Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), no qual, após diagnóstico, elaboramos e estamos implementado um cronograma de ações para que as principais lacunas encontradas relacionadas ao atendimento da TCFD sejam superadas até o fim de 2020.

Temos como meta incorporar as recomendações da TCFD sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até 2022. Consideramos a gestão de risco climático em diferentes frentes como riscos na cadeia de valor ([veja mais aqui](#)), variável mudança no clima para a gestão de ativos de terceiros ([veja mais aqui](#)) e análise de risco socioambiental na concessão de crédito (clientes *Corporate & Investment Banking* – CIB). Neste último, analisamos a sensibilidade dos clientes a riscos climáticos, e, ao analisarmos um projeto de um setor intensivo em carbono, independentemente do valor e da modalidade de produto envolvido, poderemos requisitar o inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) e considerá-lo no processo de aprovação. [Veja o resultado de nossas emissões financiadas.](#)

Realizamos esforços para evoluir com a *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), que é uma força-tarefa a qual apoiamos desde 2017. Suas recomendações incentivam organizações de diversos setores a conhecer e divulgar informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em seus negócios.

Alinhamento às recomendações da TCFD – dezembro/19

Aspecto	Status de implementação	Entregas em 2019
 Governança	73%	Estabelecimento de meta para implementação da TCFD até 2022, com fortalecimento e integração das equipes envolvidas.
 Estratégia	54%	Participação e posicionamento em fóruns globais e locais para desenvolvimento conjunto de ferramentas e cenários; consideração de setores de alta exposição climática na definição de setores sensíveis no banco.
 Gestão de riscos	76%	Desenvolvimento e aplicação de metodologia para análise de exposição e sensibilidade da carteira do banco às mudanças climáticas, bem como de processos para avaliar riscos climáticos no crédito.
 Metas e métricas	78%	Meta de emissões de operação com cenário limite baseado na ciência; aprofundamento nas emissões financiadas; painel de indicadores e aderência para projetos.
Transversais		Incorporação de informações climáticas nos relatórios financeiros; assinatura da carta do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) de precificação no Brasil para <i>advocacy</i> ; formação técnica do público interno sobre o tema.

Status consolidado de implementação

Dez/19

2008⁽¹⁾

64%

2022

(1) Desde 2008, implementamos ações climáticas que já estavam alinhadas com as recomendações da TCFD, antes mesmo de seu surgimento em 2015, como o Inventário de Gases de Efeito Estufa e o estabelecimento de metas de redução de emissões.

Utilizamos uma metodologia interna para calcular o percentual de implementação da instituição diante das recomendações da TCFD. Com destaque para seu pioneirismo nacional e inspirada em trabalhos realizados por CEBDS, A4S, KPMG, FEBRABAN e

UNEP FI, a metodologia foi desenvolvida e aplicada por meio de *workshops* internos que envolveram diferentes áreas da Companhia. Ela considera as ações que devem ser implementadas para o cumprimento das recomendações, ponderando diferentes pesos de acordo

com as complexidades de cinco dimensões: técnica, política, temporal, capital humano e capital financeiro. Por fim, as ações são classificadas de acordo com seu estágio atual de implementação e consolidadas para formar o *status* geral de aderência do banco.



Financiamento em setores de impacto positivo

GRI 103-1 Financiamento em setores de impacto positivo | GRI 103-2 Financiamento em setores de impacto positivo |
GRI 103-3 Financiamento em setores de impacto positivo | SASB FN-CB-410a.2

Nosso compromisso

Continuar aumentando nossos financiamentos e serviços em setores de impacto positivo.

Relevância do compromisso

Reconhecemos nossa responsabilidade ao financiar empreendimentos e entendemos nossa participação nos impactos gerados por eles. Assim, compreendemos a importância de considerar questões ambientais – sobretudo as mudanças climáticas – sociais e de governança na definição da alocação de capital, participando e impulsionando soluções sustentáveis e a transição para uma economia mais verde e inclusiva.

Nossas metas

- Considerar em nosso portfólio de crédito variáveis de risco, retorno e efeito de questões socioambientais até 2025, e continuar a fomentar impacto positivo na economia.
- Destinar por meio de produtos e serviços R\$100 bilhões para setores de impacto positivo até 2025 (referentes a 20 subsetores do Atacado).
- Destinar por meio de produtos e serviços R\$15 bilhões para geração e serviços de energia renovável até 2025.

ODS prioritários e metas relacionadas



7. ENERGIA ACESSÍVEL E LIMPA

7.2. Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.

7.a e 7.b. Até 2030, reforçar a cooperação internacional para facilitar o acesso à pesquisa e tecnologia de energia limpa, inclusive renováveis, eficiência energética e tecnologias de combustíveis fósseis avançadas, e promover o investimento em infraestrutura de energia e em tecnologias de energia limpa.



8. TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO

8.2. Atingir níveis mais elevados de produtividade das economias por meio da diversificação, modernização tecnológica e inovação, inclusive por meio de um foco em setores de alto valor agregado e dos setores intensivos em mão de obra.



9. INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

9.1. Desenvolver infraestrutura de qualidade, confiável, sustentável e resiliente, incluindo infraestrutura regional e transfronteiriça, para apoiar o desenvolvimento econômico e o bem-estar humano, com foco no acesso equitativo e a preços acessíveis para todos.

9.2. Promover a industrialização inclusiva e sustentável e aumentar a participação da indústria no setor de emprego e no PIB, de acordo com as circunstâncias nacionais, e dobrar sua participação nos países menos desenvolvidos.

9.4. Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar indústrias para torná-las sustentáveis, com eficiência aumentada no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos, com todos os países atuando de acordo com suas capacidades.

9.c. Aumentar significativamente o acesso às tecnologias de informação e comunicação e se empenhar para oferecer acesso universal e a preços acessíveis à *internet* nos países menos desenvolvidos até 2020.



11. CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS

11.2. Até 2030, proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos.

11.c. Apoiar países menos desenvolvidos, inclusive por meio de assistência técnica e financeira, para construções sustentáveis e resilientes, utilizando materiais locais.



12. CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

12.6. Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.

Covid-19

Nossos clientes corporativos estão sendo impactados economicamente. Para auxiliá-los neste momento, dobramos nossa concessão de crédito e prestamos atendimento individual e atento a cada caso.

[Veja mais ações para clientes aqui.](#)

Algumas atividades por si só já suscitam dilemas pelos efeitos que podem promover na sociedade, no meio ambiente, na saúde e na vida prática das pessoas. Nesse sentido, as instituições financeiras possuem um papel importante na economia global por interagirem com todos os setores produtivos e, por essa razão, tornam-se influenciadoras de transformações na sociedade. A gestão de risco faz parte da cultura de risco da nossa Companhia e é uma ferramenta de gestão que nos permite analisar os limites de riscos aceitáveis para nós, nos quais buscamos maximizar a criação de valor e, assim, adequadamente, tomar a melhor decisão de forma consciente e sustentável.

GRI 103-2 Financiamento em setores de impacto positivo | GRI 103-3 Financiamento em setores de impacto positivo

Risco socioambiental

Para nós, o risco socioambiental é a probabilidade de perdas decorrentes da exposição a eventos de cunho social ou ambiental. Uma vez que esse risco mantém significativa interface com outras modalidades de risco, é necessário que sua gestão seja realizada de forma integrada e transversal. No Itaú, contamos com a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, que estabelece as diretrizes de nossa gestão socioambiental, partindo de questões institucionais e abordando, por meio de procedimentos específicos, os riscos mais relevantes de nossa operação. [Clique aqui para ver mais detalhes.](#)

Gestão do risco socioambiental na aprovação de crédito

A incorporação do tema socioambiental de forma estratégica na concessão de crédito se dá por meio da aplicação, há 15 anos, dos Princípios do Equador e de uma análise de impacto de temas socioambientais no risco de crédito dos setores mais relevantes em nossa carteira. Veja no conteúdo adicional as nossas Operações de *Project Finance* contratadas (critérios dos Princípios do Equador III), nossos financiamentos corporativos dirigidos a projetos (*Corporate Finance*) e demais operações relacionadas com financiamento de projetos contratadas e analisadas de acordo com os critérios da Política Socioambiental. [Clique aqui para ver mais detalhes.](#)

Gestão do risco climático

Entendemos que a mudança do clima é um risco sistêmico e que impacta toda sociedade. Trabalhamos para internalizar esse risco, de forma que mitigamos nossa exposição e apoiamos nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono. O tema é abordado no projeto de gestão de risco socioambiental, o que possibilita uma visão integral de negócios e operações e sua tratativa de maneira célere em nossos comitês, com base nas recomendações da TCFD.

[Clique aqui para ver mais detalhes.](#)

Portfólio de crédito por setor⁽¹⁾

GRI G4-FS8

Dezembro/19	Total (R\$ milhões)	Porcentagem
Setor público	1.190	0,2
Governo estadual/municipal	682	0,1
Petroquímica e química	199	0,0
Diversos	309	0,1
Total do setor privado	581.827	99,8
Total de pessoa jurídica⁽²⁾	281.111	48,2
Serviços – diversos	38.729	6,6
Imobiliário	21.265	3,6
Comércio – diversos	20.373	3,5
Transportes	19.159	3,3
Agro e fertilizantes	18.067	3,1
Outros	163.518	28,1
Total de pessoa física	300.716	51,6
Cartão de crédito	96.664	16,6
Crédito imobiliário	73.952	12,7
CDC/conta corrente	110.470	18,9
Veículos	19.631	3,4
Total geral	583.017	100,0

(1) As informações estão de acordo com o BRGAAP.

(2) Abertura dos cinco maiores setores em valor de crédito para pessoas jurídicas. [Acesse a tabela completa.](#)

Atualmente, entre nossos financiamentos, somamos R\$15 bilhões destinados a companhias que produzem ou comercializam combustíveis fósseis e derivados e a organizações que produzem ou comercializam produtos que eventualmente possam ocasionar riscos à saúde, segurança alimentar, nutricional ou segurança pública da população. Esse valor responde por aproximadamente 2,57% do total de nossa carteira.



Investimento responsável

GRI 103-1 Investimento responsável | GRI 103-2 Investimento responsável | GRI 103-3 Investimento responsável

Nosso compromisso

Aumentar a integração de questões ambientais, sociais e de governança nas decisões de investimento e expandir nossa oferta de produtos e serviços para uma economia de impacto positivo.

Relevância do compromisso

Da mesma forma em que nos preocupamos com os impactos gerados com base no crédito que concedemos, temos também um papel de incentivar nossos clientes a utilizar critérios socioambientais na escolha de investimentos. Estima-se que o mercado global de investimentos de impacto seja de US\$502 bilhões. Nesse sentido, queremos ampliar a oferta de produtos e serviços que sejam rentáveis e potencializem projetos de benefício à sociedade e ao meio ambiente.

Nossas metas

- Ter uma avaliação ambiental, social e de governança, com certificação externa, em 100% dos ativos aplicáveis até 2022 (risco).
- Ter uma oferta regular de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio para o Brasil até 2022 (oferta de produtos).
- Fomentar e distribuir produtos de investimento responsável e de impacto de forma a alcançar 3% dos nossos ativos sob gestão total (WMS) até 2022 (distribuição).

ODS prioritários e metas relacionadas



12. CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

12.6. Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.



13. AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

13.1 Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.

Pelo formato optado para o compromisso, existe uma ampla possibilidade de impactarmos os ODS.

Covid-19

Tanto em relação a pessoas jurídicas quanto a pessoas físicas, temos trazido conteúdos diários, palestras e outras ações para auxiliar a tomada de decisões de investimento diante deste cenário.

Veja mais ações para clientes aqui. [↗](#)

Como gestores de recursos, temos a responsabilidade de entender os riscos e as oportunidades que possam afetar as nossas decisões. Assim, integramos questões ambientais, sociais e de governança (ASG) em nossas avaliações de investimentos, inserindo essas variáveis nos modelos tradicionais de *valuation*, com uma análise de impacto no fluxo de caixa e custo de capital.

GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS5)

Gestão de riscos ASG na gestão de recursos de terceiros

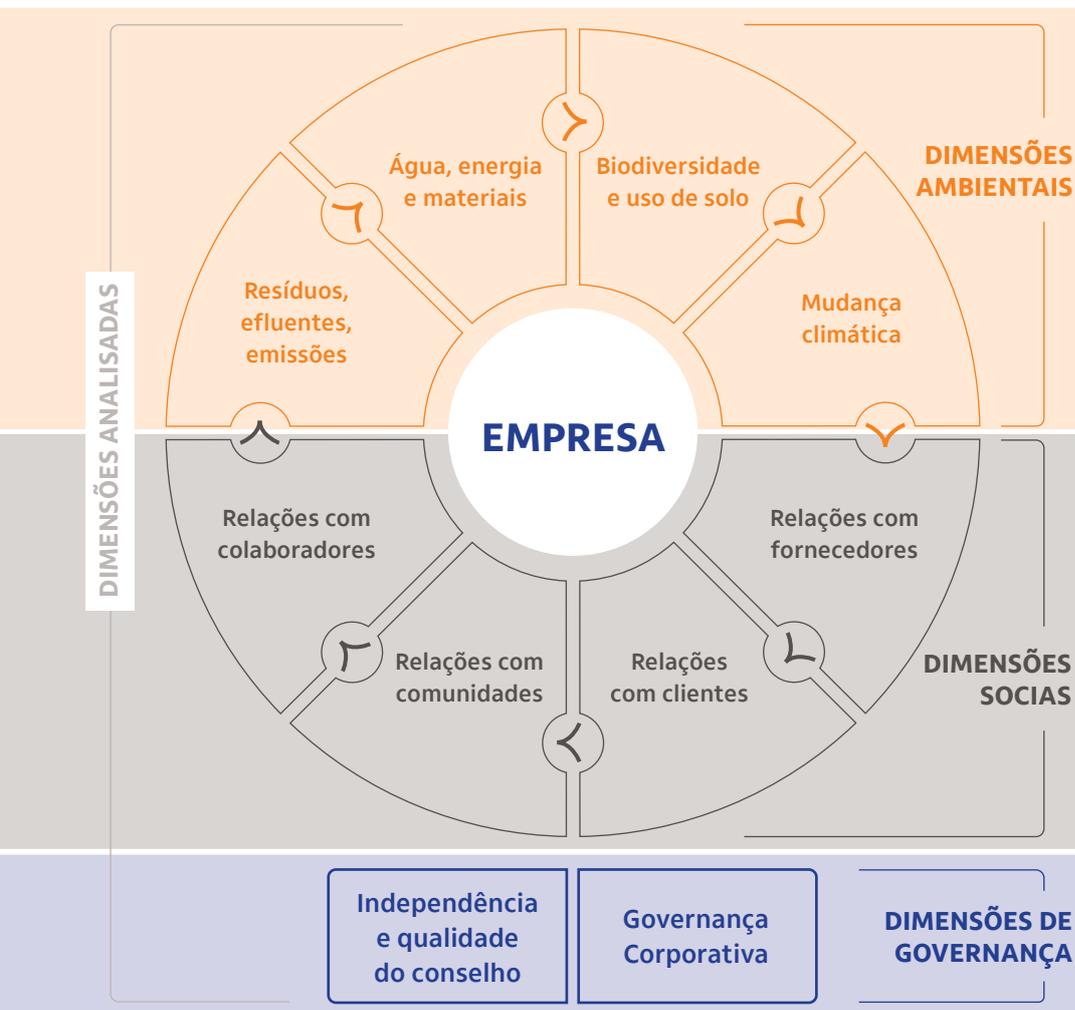
GRI 102-15 | GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS5)

Para avaliar o desempenho de cada empresa consideramos questões como o potencial impacto nos fluxos de caixa e a capacidade de gerir e disponibilizar informações ao mercado. Como resultado é apresentada uma estimativa de impacto no valor justo das empresas na data da avaliação. O conhecimento e a precificação prévia de temas ASG

auxiliam na identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para as empresas. Avaliamos oito dimensões, recorrentes em diversos setores, que podem afetar o valor das empresas de maneira abrangente. Essas dimensões são hierarquizadas com base na sua materialidade, contendo os temas relevantes e o horizonte temporal

para cada setor na análise de riscos e oportunidades e no estabelecimento de métricas e projeções. Os fundos da Itaú Asset Management adotam essa metodologia em seus processos de decisão de investimento.

Integração de questões socioambientais na avaliação de empresas



As dimensões mais importantes para a avaliação da empresa são definidas segundo o seu impacto no horizonte de tempo e a relevância para o setor:



O percentual dos nossos ativos que estão alocados em setores que não apresentam riscos para o consumidor ou para terceiros ou que não estiveram alocados em setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados foi superior a 98% em 2019.

[Clique aqui para mais informações.](#)

Também na gestão de ativos de terceiros, é importante levar em conta o impacto das mudanças no clima nas decisões de investimentos. Por isso, construímos cenários para cada uma das questões que se desdobram: danos físicos, disseminação de doenças, mudanças no ciclo hidrológico, precificação de emissões de

Gases de Efeito Estufa (GEE), produção agrícola florestal e novos produtos. Uma das ferramentas que utilizamos em nossa análise é a precificação do carbono. O preço estimado é utilizado como uma variável de entrada em nossa modelagem para estimar o custo das empresas com suas emissões de GEE. A partir daí, calculamos o valor do impacto financeiro dessas emissões sobre o valor de mercado das empresas e, por consequência, sobre o preço de suas ações. Acreditamos que essa abordagem, além de estimular a adoção de melhores práticas nas empresas investidas, permite aos investidores uma análise mais acurada dos riscos envolvidos na Companhia.

GRI 201-2

Nos últimos 5 anos, evoluímos na cobertura de empresas pela metodologia de integração de questões ambientais, sociais e de Governança Corporativa. Atualmente cobrimos cerca de 99% das empresas listadas no Ibovespa, 98% no IBrX-100 e 100% no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão. Mais de 95% dos ativos sob gestão da Itaú Asset Management também estão cobertos por avaliação ASG. A meta para os próximos anos é seguir avançando na cobertura em renda fixa corporativa e renda variável.

Fundos socioambientais

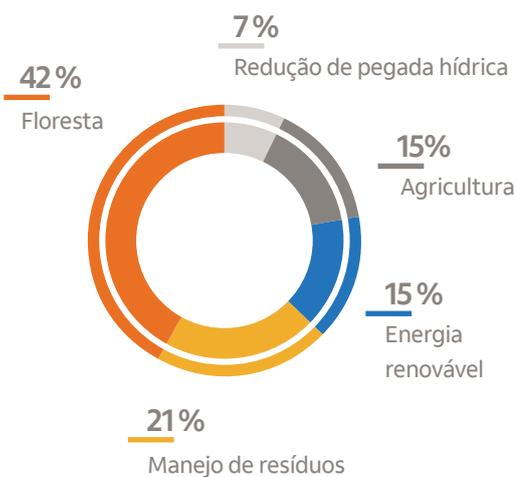
GRI G4-DMA Desempenho econômico

A família de fundos de investimento Itaú Ecomudança completou uma década em 2019, somando 67 projetos apoiados, com impacto em mais de 1.720 famílias. Por meio da oferta de investimentos que contribuem com as mudanças positivas na sociedade, foram evitadas emissões de mais de 42.000 toneladas de GEE nesse período. Administrados pela Itaú Asset Management, esses fundos revertem 30% da taxa de administração para organizações responsáveis por projetos inovadores, de impacto positivo nas modalidades de energia renovável, manejo de resíduos, florestas e agricultura sustentável. Ao apoiar projetos e organizações, o Ecomudança objetiva gerar replicabilidade e escala aos impactos positivos.

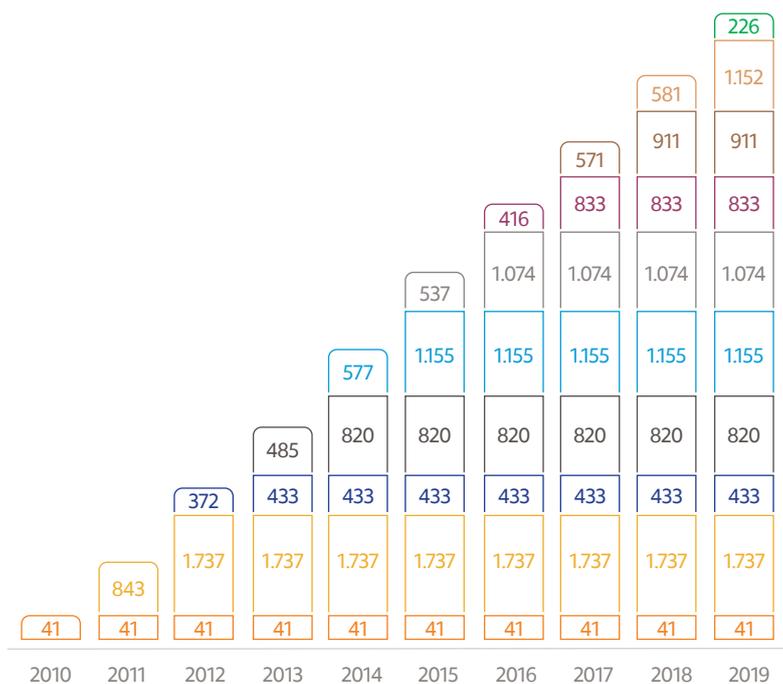
Os fundos revertem 30% da taxa de administração para organizações responsáveis por projetos inovadores, de impacto positivo.

Fundo Ecomudança

Projetos apoiados por categoria (2010 a 2019)



Redução de emissão de CO₂ por ano (tCO₂e)



- Programa de 2010
- Programa de 2014
- Programa de 2018
- Programa de 2011
- Programa de 2015
- Programa de 2019
- Programa de 2012
- Programa de 2016
- Programa de 2017
- Programa de 2013
- Programa de 2017



Inclusão e empreendedorismo

GRI 103-1 Inclusão e empreendedorismo | GRI 103-2 Inclusão e empreendedorismo | GRI 103-3 Inclusão e empreendedorismo | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-240a.2 | SASB FN-CB-240a.4

Nosso compromisso

Aumentar a inclusão financeira para micro, pequenos e médios empreendedores por meio de produtos e serviços e melhorar a gestão financeira de seus negócios (visão empresa).

Relevância do compromisso

O atendimento a micro e pequenos empreendedores vai além da oferta de crédito diferenciado. Ele deve resultar em inclusão e acesso a serviços financeiros, assim como na alavancagem desse segmento, que responde por uma parcela significativa da geração de emprego e renda no país. Para que isso seja possível, entendemos que nosso papel se consolida na oferta de soluções financeiras que facilitem o dia a dia de micro, pequenos e médios empreendedores, bem como os auxiliem na gestão de seus negócios.

Nossas metas

- Impactar 70 mil empreendedores com solução de gestão, capacitação e conexão virtual ou presencialmente até 2020.
- Incluir 300 mil empreendedores em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.
- Aumentar o volume de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, atingindo R\$9 bilhões de crédito até 2024 (21% do total da carteira).

ODS prioritários e metas relacionadas



5. IGUALDADE DE GÊNERO

5.5 Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.

5.a. Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso à propriedade e o controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais.



8. EMPREGOS DIGNOS E CRESCIMENTO ECONÔMICO

8.3. Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros.

8.10. Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos.



9. INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

9.3. Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e propiciar sua integração em cadeias de valor e mercados.



10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

10.2. Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião e condição econômica.

Covid-19

Neste cenário de crise, micro, pequenos e médios empreendedores estão sendo fortemente impactados. Tomamos medidas para oferecer soluções que os ajudem a atravessar a crise, mantendo seu funcionamento e sua força de trabalho.

Veja mais ações para clientes aqui. [↗](#)

Itaú Microcrédito

O Itaú Microcrédito é uma linha de crédito direcionada para financiamento de atividades produtivas de microempreendedores, formais e informais (com faturamento anual de até R\$200 mil), seguindo o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO) – Lei nº 10.735, de 11 de setembro de 2003 –, desenvolvido para estimular a geração de trabalho e renda entre empreendedores populares, e utiliza metodologia baseada no relacionamento direto com o empreendedor, por meio do agente de crédito, que vai até o cliente para realizar o seu atendimento. Esse agente de crédito realiza um levantamento socioeconômico do microempreendedor, avaliando, assim, o potencial de seu negócio, bem como a necessidade do financiamento (se será destinado para capital de giro, para reformas ou ainda para compra de equipamentos) e a capacidade de pagamento do tomador de crédito.

GRI G4-FS13

Dessa maneira, podemos orientar esses clientes, geralmente vulneráveis pela baixa renda e pouca instrução financeira, para que tomem crédito de forma segura, sem que isso represente risco de endividamento ou outros problemas.

Desenvolvemos um estudo sobre os impactos mais relevantes em nosso processo de concessão de microcrédito, com base na metodologia de Lucros e Perdas Integradas (IP&L)⁽³⁾ para mensurar e categorizar a criação ou destruição de valor dessa linha de crédito para nossos *stakeholders*, de acordo com os cinco capitais (financeiro, humano, social e de relacionamento, intelectual e manufaturado).

GRI 203-2

- **Impacto em clientes:** incentiva o investimento em negócios, resultando em valor e renda adicionais e aumento do bem-estar e autoestima dos clientes.
- **Impacto na sociedade:** desenvolvimento econômico regional, aumento da receita tributária devido ao aumento da taxa de formalização de clientes de microcrédito.
- **Impacto em nossos colaboradores:** investem tempo e esforço e, em troca, ganham bem-estar, recebem salários e desenvolvem habilidades e competências. Como impacto negativo, os agentes estão sujeitos a sofrer incidentes de saúde e segurança durante suas visitas presenciais.

- **Impacto em acionistas:** apesar de o Itaú Microcrédito gerar valor financeiro para seus clientes por meio de um aumento no lucro líquido, ele tem uma contribuição negativa para o lucro dos acionistas, pois a receita financeira não é suficiente para cobrir os custos administrativos e de capital.

Nossa carteira de microcrédito é composta por empreendedores formais e informais atuando em pequenos negócios com empréstimos que variam entre R\$400,00 e R\$20.300,00. Em 2019, registramos um forte crescimento:

Principais números de microcrédito

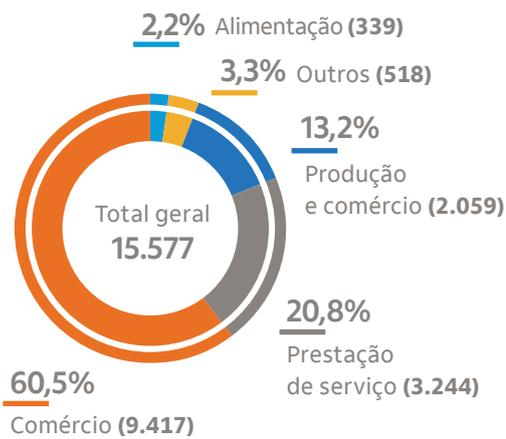


Esses são resultados diretos da estratégia que adotamos em expandir o microcrédito como um dos nossos principais impactos na sociedade. Para tanto, ampliamos nossa atuação para seis Estados brasileiros, já operando nas regiões metropolitanas de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Montes Claros (MG), Campina Grande (PB), Fortaleza (CE) e Teresina (PI). Para 2020, nossa meta é atingir R\$80 milhões em microcrédito e atender 40 mil clientes nesse perfil. A distribuição de nossa carteira de microcrédito por setor está nos gráficos a seguir ([mais informações nas Informações Adicionais ASG](#)).

(3) *Impact Institute* (2019). Estrutura para Demonstrações de Impactos – versão Beta (FIS Beta) (*Framework for Impact Statements – Beta version*). Disponível em: www.impactinstitute.com/framework-for-impact-statements.

Distribuição da carteira por segmento de negócio

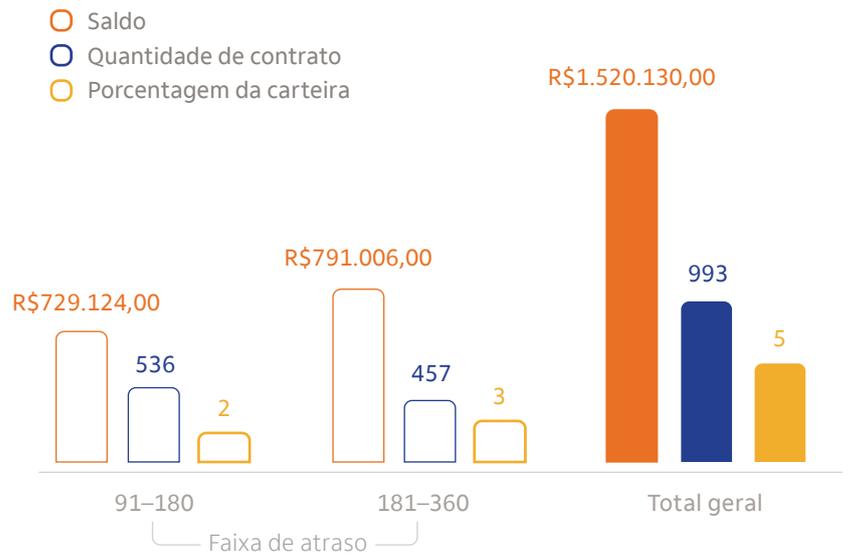
GRI G4-FS7



Saiba mais sobre a Distribuição da carteira por segmento de negócio em [Informações Adicionais ASG](#).

Carteira em atraso (91–360 dias)

GRI G4-FS7 | SASB FN-CB-240a.2



Itaú Mulher Empreendedora

Por meio do programa Itaú Mulher Empreendedora, que visa ao desenvolvimento de negócios geridos por mulheres, trazemos soluções, referências inspiradoras e ferramentas de capacitação e incentivamos a conexão entre empreendedoras. Somente na plataforma on-line temos, até 2019, mais de 23 mil participantes. Em nosso curso de Plano de Crescimento, desenvolvido em parceria com a Eduk, tivemos mais de 27 mil acessos. No curso-piloto

de Planejamento Estratégico para Empreendedoras tivemos mais de 200 participantes com uma melhora expressiva em indicadores de gestão de negócios (pesquisa realizada pré e pós-curso). Nossa meta para 2019 era atingir 27 mil cadastros na plataforma. Apesar de não termos alcançado esse valor só com a plataforma, atingimos mais de 60 mil pessoas com as nossas soluções. [Para saber de mais iniciativas do programa, clique aqui.](#)

Trazemos soluções, referências inspiradoras e ferramentas de capacitação e incentivamos a conexão entre empreendedoras.

A concessão de crédito para mulheres proprietárias de empresas (mais que 51% de participação societária) também é uma forma relevante de apoiar o empreendedorismo feminino, e nossa carteira vem aumentando:

Volume de crédito concedido a pequenas e médias empresas lideradas por mulheres (> 51% de participação societária) e percentual sobre o total da carteira

Faturamento anual	2019		2018		2017	
	Saldo (R\$ MM)	Carteira (%)	Saldo (R\$ MM)	Carteira (%)	Saldo (R\$ MM)	Carteira (%)
Até 1.2 MM	1.886	29	1.360	26	1.230	25
Até 8 MM	2.716	24	2.049	23	1.819	22
Até 30 MM	1.744	18	1.330	17	1.130	16
Total	6.345	23	4.740	22	4.180	21

Nota: Os números divergem dos publicados em 2018, pois passamos a contemplar o total da carteira de crédito, e não apenas o capital de giro.



Cidadania financeira

GRI 103-1 Cidadania financeira | GRI 103-2 Cidadania financeira | GRI 103-3 Cidadania financeira |
GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16) | SASB FN-CB-240a.4

Nosso compromisso

Expandir o acesso aos serviços financeiros e oferecer ferramentas e conteúdos que apoiem decisões financeiras mais saudáveis (visão pessoa física).

Relevância do compromisso

Compreendemos que a satisfação do cliente com o banco depende, também, da satisfação com a sua vida financeira. De nossa parte, acreditamos que oferecer o produto certo não é o bastante; queremos apoiar o cliente a tomar decisões financeiras equilibradas e conquistar seus objetivos pessoais. Assim, visualizamos a importância de dar acesso a serviços e produtos financeiros diferenciados, levando orientação e ferramentas que ajudem as pessoas, mantendo uma relação saudável com o dinheiro.

Nossas metas

- Engajar 2 milhões de clientes até 2020 no uso recorrente da ferramenta de gestão financeira Minhas Finanças.
- Incluir 5 milhões de consumidores em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.
- Converter por meio de abordagem preventiva 1,2 milhão de clientes não inadimplentes em situação crítica de endividamento.
- Aumentar em 35% a quantidade de clientes em atrasos que renegociam com taxas e descontos diferenciados por estarem em condição de superendividamento até 2020.
- Disponibilizar aos nossos clientes pós-renegociação conteúdo de reorganização financeira até 2020.
- Construir até 2020 um processo de reinserção de clientes inadimplentes ao ciclo de crédito.

ODS prioritários e metas relacionadas



1. ERRADICAÇÃO DA POBREZA

1.4. Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente pobres e vulneráveis, tenham direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a serviços básicos, propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, herança, recursos naturais, novas tecnologias apropriadas e serviços financeiros, incluindo microfinanças.



8. EMPREGOS DIGNOS E CRESCIMENTO ECONÔMICO

8.10. Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos.



10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

10.2. Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião e condição econômica.

Covid-19

A incerteza do mercado diante da crise gera impactos na vida das pessoas. Assim, seguimos mantendo nossos clientes no centro de tudo o que fazemos, procurando tomar medidas e oferecendo produtos e serviços que os ajudem a atravessar a crise, com o maior equilíbrio financeiro possível.

Veja mais ações para clientes aqui. [↗](#)

O cliente está no centro de tudo que fazemos. Por isso, queremos garantir que ele possa gerir seus recursos em favor de seus sonhos e objetivos. Sabemos que a melhor forma de fazer a nossa parte é oferecer informação e orientação, aliadas a produtos e serviços financeiros claros e eficientes. Portanto, contamos com diversos canais de comunicação com clientes, como nossos *sites*, *e-mail* e aplicativos.

Minhas Finanças

Ativa desde 2018, a funcionalidade Minhas Finanças, disponível no extrato bancário do aplicativo Itaú para celular, auxilia o cliente a entender seu comportamento financeiro e a acompanhar as transações de sua conta corrente por categorias de gastos, como alimentação, serviços e transporte. Em 2019, a funcionalidade teve em média 531 mil usuários mensais, e nosso objetivo é que 2 milhões deles passem a utilizar de forma recorrente, tornando a gestão financeira parte de sua vida. Também oferecemos diversos simuladores que ajudam os clientes a tomar decisões referentes a empréstimos, financiamentos, reservas financeiras, aposentadoria, filhos, casamento e viagens.

Oferecemos diversos simuladores que ajudam os clientes a tomar decisões referentes a empréstimos, financiamentos, reservas financeiras, aposentadoria, filhos, casamento e viagens.

Ações de orientação financeira

De forma preventiva, acompanhamos nossos clientes de crédito e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, entramos em contato para oferecer orientação e soluções mais adequadas, além da possibilidade de renegociação, quando necessária.

Para clientes inadimplentes, participamos do Mutirão de Renegociação e Orientação Financeira, uma parceria entre a FEBRABAN, o Bacen e os cinco maiores bancos do país. Para essa ação, foi desenvolvida uma cartilha informativa sobre reorganização financeira e um vídeo, ao qual 506 mil pessoas tiveram acesso. Ao todo, considerando os cinco bancos envolvidos, foram realizadas 820 mil renegociações, que representam um aumento de 59% em relação ao período anterior, com volume de R\$4,5 bilhões, um aumento equivalente de 62%.

Outra iniciativa realizada para clientes inadimplentes, em parceria com o Serasa Consumidor, foi o trabalho itinerante de renegociação de dívidas com oficinas de acolhimento e orientação

financeira, incentivando a reflexão dos participantes sobre seus sonhos e projetos de vida e a ter um novo olhar sobre sua relação com o dinheiro.

Além das atividades para orientar o reequilíbrio financeiro, temos o Saia do Vermelho, um curso on-line gratuito, com duração de duas horas, disponibilizado na plataforma EduK. O curso oferece dicas práticas para quem precisa se organizar para pagar dívidas e melhorar o controle do orçamento pessoal. O curso teve mais de 42 mil acessos. Patrocinamos também o Sistema Único de Finanças da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), iniciativa que busca proporcionar um tratamento integral e gratuito, incluindo orientação financeira, para as pessoas que procuram auxílio para sair da situação de endividamento.

Nosso compromisso é contínuo e objetiva sempre acompanhar e atender às necessidades de nossos clientes.

Para saber sobre mais iniciativas realizadas com clientes e colaboradores, clique aqui. [↗](#)



Ética nas relações e nos negócios

GRI 103-1 Ética nas relações e nos negócios | GRI 103-2 Ética nas relações e nos negócios | GRI 103-3 Ética nas relações e nos negócios

Nosso compromisso

Promover a criação de um ecossistema financeiro íntegro, ético e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável.

Relevância do compromisso

Para nós, a ética é inegociável e imprescindível para seguir evoluindo enquanto organização e parte integrante da sociedade. Como instituição financeira, reconhecemos nossa responsabilidade em promover um ambiente de negócios cada vez mais íntegro e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável.

Nossas metas

- Ser reconhecida como empresa ética em seus relacionamentos com todos os públicos (clientes, colaboradores, fornecedores e demais públicos de relacionamento).
- Cultivar a postura íntegra e ética, por meio de campanhas e capacitações sobre temas relacionados ao Programa de Integridade e Ética, Prevenção à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, *Compliance*, Relacionamento com fornecedores, entre outros.
 - Capacitar 90% dos colaboradores nos temas que impactam o Programa de Integridade da Instituição.
 - Garantir a adesão mínima de 95% dos colaboradores ao termo das Políticas de Integridade.
- Manter o canal de denúncia público e acessível a todos os públicos, para o acolhimento e a apuração de manifestações ou suspeitas de violações referentes à integridade e ética.
- Capacitar os colaboradores sobre a Lei Geral de Proteção de Dados.

ODS prioritário e metas relacionadas



16. PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES FORTES

- 16.5. Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.
- 16.6. Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.
- 16.7. Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.
- 16.10. Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.

Covid-19

Para nós, ética é inegociável. Neste cenário de crise, entendemos que ao sermos coerentes com esse valor assumimos um papel proporcional à nossa relevância na sociedade.

Veja mais sobre ações para a sociedade aqui. [↗](#)

Integridade e ética

Temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os nossos relacionamentos.

O Código de Ética norteia nossas atividades e interações com todos os nossos públicos de relacionamento. Aprovado pelo Conselho de Administração, o Código de Ética se aplica a todos os conselheiros, Diretores e colaboradores do nosso conglomerado no Brasil e no exterior. Está disponível para os colaboradores na *intranet* em três idiomas (português, inglês e espanhol). O público externo pode acessar nosso Código de Ética no [site de Relações com Investidores](#) [↗](#) ou em [nossa página de Integridade e Ética](#) [↗](#), nesse mesmo *site*.

O Código de Ética Itaú Unibanco expressa nossa convicção de que organizações que desejam ser perenes não admitem o ganho a qualquer custo e que o sucesso de uma instituição depende da capacidade de liderar com ética, integridade e responsabilidade.

Nosso Código de Ética formaliza ainda nosso compromisso com os temas apontados nas principais convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e em outros acordos internacionais e internamente em nossas políticas corporativas: Código de Relacionamento com Fornecedores, Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental, Política Corporativa de Prevenção à Corrupção, Política de Governança Corporativa, Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e Política Corporativa de Segurança da Informação e *Cyber Security*. O conjunto de nosso Código de Ética e de todos esses compromissos e políticas abrange temas como: diversidade; combate à discriminação; prevenção e erradicação do trabalho infantil e forçado ou compulsório; prevenção da exploração da prostituição e exploração sexual de menores; prevenção ao assédio moral e sexual no local de trabalho; tratamento equitativo entre empregados e prestadores de serviços terceirizados; educação; cultura; livre associação sindical e negociação coletiva; privacidade; saúde e segurança; remuneração; prevenção e combate à corrupção, fraude, lavagem de dinheiro; entre outros.

Nossos canais de manifestação estão disponibilizados em nossa Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e no Código de Ética. Esses canais devem apurar com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade as comunicações recebidas e manter registro das situações identificadas, apurações e decisões adotadas. Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas (*e-mail*, portal corporativo, TVs, etc.). Os canais também são divulgados

por meio de treinamentos presenciais e a distância. As unidades internacionais também dispõem de canais locais (além dos canais da matriz) para receber manifestações de seus colaboradores. Esses canais estão disponíveis no Código de Ética de cada unidade. [Acesse aqui as informações detalhadas sobre nossos canais de manifestação.](#)

GRI 102-17 | SASB FN-CB-510a.2

Ombudsman

Ombudsman é o nosso canal interno de ouvidoria, uma área independente e com total autonomia na organização, reportando-se diretamente à Presidência. Seu objetivo é tratar manifestações suspeitas, denúncias e reclamações, além de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho. Com 12 anos de existência, o *Ombudsman* já atendeu mais de 27 mil colaboradores.

Pautado pela confiança, diálogo, transparência, senso de dono, integridade e ética, possui o objetivo de auxiliar os colaboradores na resolução de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, desvios éticos e comportamentos contrários às políticas institucionais, como assédio moral ou sexual, discriminação em todas as esferas de diversidade, favoritismo e comportamentos contrários à gestão de riscos, sempre com base em três pilares: confidencialidade, neutralidade e independência.

Em 2019, o *Ombudsman* recebeu um volume expressivo de acionamentos, representando um crescimento de 25% em relação ao ano de 2018. O volume total de manifestações recebidas tem crescido anualmente, e em 2019 houve aumento de quase 75% na quantidade de casos se comparado a 2016, o que acreditamos ser fruto da constante evolução na confiança no canal.

GRI 406-1

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatados e percentual de procedência apresentados a seguir:

Manifestações

GRI 406-1



(1) Estes valores incluem manifestações recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano em questão.

Relatados

GRI 406-1



Em 2019, não houve nenhum destaque que gere um alerta específico em relação aos assuntos envolvidos nos casos procedentes. Adicionalmente, tivemos uma redução de mais de 25% no percentual de procedência, mas, dado o crescimento da demanda, houve um aumento de 7,2% na quantidade absoluta de casos. Abaixo apresentamos os cinco comportamentos identificados nos casos procedentes com resultados mais expressivos:

Comportamentos relatados (%) GRI 406-1	2019 ⁽¹⁾				2018	2017
	4º trimestre	3º trimestre	2º trimestre	1º trimestre	Ano	Ano
Descumprimento de normas	17,2	17,5	19,7	24,3	30,5	26,0
Má índole	2,9	0,0	0,0	0,0	30,5	26,0
Falta de efetividade na gestão	6,4	5,3	4,3	4,3	9,7	8,8
Deficiência na comunicação	7,1	7,0	9,4	12,2	6,2	3,5
Cobrança inadequada	12,1	7,0	47,0	45,2	32,7	51,0
Desrespeito	35,0	42,1	0,0	0,0	32,7	51,0
Intimidação/retaliação	14,3	15,8	12,0	7,8	12,8	5,8
Assédio moral	4,3	1,8	3,4	2,6	2,4	1,3
Assédio sexual	0,7	1,8	0,0	0,0	1,1	0,8
Discriminação	0,0	0,9	0,9	1,7	0,2	0,5
Outros	-	-	3,4	1,7	4,4	2,3

(1) O ano de 2019 está apresentado em trimestres, pois a partir do 2º trimestre do ano houve uma evolução no processo de classificação dos casos. A alteração passou a permitir a identificação mais precisa sobre o foco dos problemas, dado que anteriormente algumas naturezas concentravam um volume expressivo de casos. Dessa forma, é possível agregar mais qualidade na análise dos comportamentos identificados nas apurações visando a ações preventivas nas áreas.

Veja mais informações  sobre os casos precedentes e as medidas orientativas e disciplinares implementadas no ano.

Programa de Integridade e Ética

Para que possamos promover a conformidade ao Código de Ética no dia a dia de nossas atividades, capacitamos nossos colaboradores por meio do Programa de Integridade e Ética, que é regido por nossa Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

Dimensões do Programa de Integridade e Ética

Comprometimento da Alta Administração

Gestão de políticas e procedimentos

Ações de comunicação e treinamento

Monitoramento do Programa de Integridade e Ética

Disponibilização de canais de dúvidas e manifestações

Como principais indicadores dos processos que compõem o programa, temos:

- A adesão anual dos colaboradores ativos ao Termo de Políticas de Integridade. Nas unidades internacionais, a adesão ao termo é realizada em conformidade com a legislação local.

Adesão ao termo Políticas de Integridade (%)



- O Programa de Educação em Integridade e Ética, que é composto por ações de treinamento.

<i>E-learning</i>	Meta estacionária (%)	2019	2018	2017
Ética	90	97	92	88
Prevenção à corrupção	90	96	90	93
Relacionamento com clientes e usuários	90	96	88	N.A. ⁽¹⁾
Prevenção à lavagem de dinheiro	90	97	85	N.A. ⁽¹⁾
Sustentabilidade	90	96	85	N.A. ⁽¹⁾
Compliance	90	95	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾
Segurança da informação	90	95	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾
Relacionamento com fornecedor	90	95	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾
Saúde e segurança no trabalho	90	94	N.A. ⁽¹⁾	N.A. ⁽¹⁾

(1) Não aplicável.

Nota: Consideram-se treinados os colaboradores que fizeram treinamento, independentemente de terem sido aprovados.

Possuímos também política formalizada de combate à corrupção (disponível no site de [Relações com Investidores](#)), além de participarmos de iniciativas como Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção e Pacto Global. Para esse tema, utilizamos alguns instrumentos de conscientização e monitoramento, a saber:

Membros do órgão de governança e colaboradores comunicados sobre nossas políticas e procedimentos de combate à corrupção

100%

Membros do órgão de governança que receberam treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro (que aborda crimes antecedentes como a corrupção) em 2019

100%
dos Diretores convocados

Para demais temas relacionados à gestão ética, como o de “Prevenção à lavagem de dinheiro” e “Prevenção a vazamento de informação e gestão de privacidade”, [clique aqui](#).



Gestão inclusiva

GRI 103-1 Gestão inclusiva | GRI 103-2 Gestão inclusiva | GRI 103-3 Gestão inclusiva

Nosso compromisso

Melhorar a experiência do colaborador e promover um ambiente diverso, inclusivo, saudável e com propósito.

Relevância do compromisso

Nossas pessoas nos representam perante os clientes e a sociedade e, por isso, são a chave para realizarmos nosso propósito. Dessa forma, vamos investir cada vez mais na promoção de um ambiente diverso, inclusivo e saudável para todos e todas. Acreditamos que essa é a transformação de dentro para fora.

Nossas metas

- Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores.
- Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo à cultura de aprendizagem.
- Estimular a construção constante de um ambiente saudável (saúde e segurança).
- Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental.
- Aumentar o número de mulheres em cargos de liderança.
- Aumentar o total de colaboradores negros na Companhia.
- Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de pessoas com deficiência.

ODS prioritários e metas relacionadas



5. IGUALDADE DE GÊNERO

- 5.1. Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.
- 5.5. Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.



8. EMPREGO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÔMICO

- 8.5. Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.
- 8.8. Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.



10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

- 10.2. Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.
- 10.3. Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.

Covid-19

Nossos colaboradores estão entre nossas principais preocupações. Neste cenário de crise, enquanto reforçamos os cuidados com a saúde e bem-estar de todos, mantê-los atuantes e motivados é fundamental para que possamos continuar ajudando nossos clientes em uma travessia tão imprevisível.

Veja mais sobre as ações a colaboradores aqui. [↗](#)

Como instituição financeira, as pessoas são nossa matéria-prima. São nossos colaboradores que desenvolvem produtos, serviços e relacionamentos. São eles também quem constroem e valorizam nossa marca, consolidando nossos valores e a nossa maneira de fazer negócios. Por isso, entendemos que uma parte significativa do nosso potencial de promoção de impacto positivo se constitua em nossa capacidade de oferecer um ambiente saudável, que estimule e reconheça o desenvolvimento profissional e humano dos nossos 88.484⁽⁴⁾ colaboradores.

(4) Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Satisfação e engajamento

Pensando na melhor forma de medir e acompanhar a satisfação dos nossos colaboradores, desde 2018 adotamos a Pulso como principal pesquisa de satisfação interna para todos os colaboradores no Brasil e nas unidades internacionais. A metodologia foi desenvolvida internamente e mede o nível de concordância dos colaboradores com 17 afirmativas divididas em quatro blocos de avaliação: Indivíduo, Equipe, Gestão e Empresa.

Resultados (%)

Ano	Índice de satisfação	Participação voluntária
2018 (outubro)	87	81
2019 (setembro)	87	78

Os resultados da pesquisa são divulgados amplamente aos colaboradores, que podem acessar o resultado geral e os números de suas próprias áreas. Por meio desses resultados, gestores e colaboradores, com o apoio da Consultoria Pessoas (*Business Partners*), são incentivados a se reunirem para discutir os resultados das suas áreas e traçar planos de ação baseados em nosso Guia de Práticas de Atuação em Clima Organizacional.

Diversidade

Somos feitos de pessoas diversas e acreditamos que a ética, o respeito e a valorização dessa diversidade constroem a essência para todas as nossas realizações. Acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, gêneros, orientações sexuais, identidades de gênero, idades e gerações amplia as perspectivas, contribuindo para um clima positivo de respeito e tolerância.

Diversidade está presente também no perfil de nossos clientes. Nossa frente prioritária, centralidade no cliente, reconhece essa agenda como uma agenda de negócios, o que significa ampliar as perspectivas, as inovações e os pontos de vista nas tomadas de decisão. Nossos clientes são diferentes, então, para melhor atendê-los, nossas equipes também precisam ser.

Um ambiente psicologicamente seguro estimula a cooperação e a sinergia entre os colaboradores, aumentando o potencial criativo, competitivo e de criação de valor em nossas atividades.

Princípios básicos da gestão da diversidade interna

- Implantação de políticas e projetos de monitoramento, valorização e promoção da diversidade e acessibilidade
- Promoção da igualdade de oportunidades em todos os processos
- Representatividade de todos os grupos dentro da Companhia (gênero, pessoas com deficiência, LGBT+, raça, idade, religião, entre outros)

Veja mais sobre os programas de diversidade. [↗](#)



Perfil organizacional – gênero (%)

	Masculino	Feminino
2019	41,52	58,48
2018	40,95	59,05
2017	40,42	59,58



Colaboradores próprios por idade

	Abaixo de 30 anos	De 30 a 50 anos	Acima de 50 anos
Total em 2019	38.254	45.487	4.743
Total em 2018	36.796	50.318	8.201
Total em 2017	26.958	47.762	8.120



Colaboradores por nível hierárquico – gênero (%)

Gênero	Mulheres	Homens	Total
Diretor	0,03	0,26	0,13
Gestor	13,35	17,31	15,00
Administrativo	33,47	46,36	38,82
Comercial e operacional	45,96	28,19	38,59
Trainee	0,15	0,31	0,21
Aprendiz	2,16	1,38	1,83
Estagiário	4,88	6,19	5,42

Nota: Colaboradores por nível hierárquico e gênero dividido pelo total de colaboradores daquele gênero.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.



Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros (2019)⁽¹⁾ – %

GRI 405-1

Gênero	Mulheres	Homens	Total
Diretor	0,00	1,80	1,80
Gestor	7,30	7,30	14,60
Administrativo	10,10	9,50	19,60
Comercial e operacional	18,60	8,90	27,40
Trainee	3,70	6,30	9,90
Aprendiz	31,80	15,50	47,30
Estagiário	16,90	12,60	29,50
Total	13,70	9,18	22,88

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por nível hierárquico.



Colaboradores por nível hierárquico e minorias – pessoas com deficiência (2019)⁽¹⁾ – %

GRI 405-1

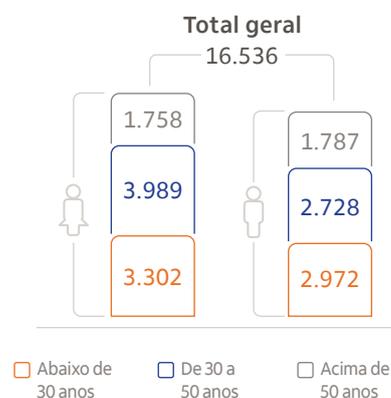
Gênero	Mulheres	Homens	Total
Diretor	-	-	-
Gestor	0,50	0,50	1,00
Administrativo	2,20	2,60	4,80
Comercial e operacional	3,20	2,50	5,70
Trainee	-	-	-
Aprendiz	-	-	-
Estagiário	-	0,10	0,10
Total	2,14	2,08	4,22

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (PcD) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico.

Acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, gêneros, orientações sexuais, identidades de gênero, idades e gerações amplia as perspectivas, contribuindo para um clima positivo de respeito e tolerância.



Desligamentos por gênero e faixa etária



Encarregados

Absorvemos 45,3% dos Aprendizes em 2019; destes, 83,0% continuam no banco. Encarregamos 28,9% dos Aprendizes contratados desde 2012 até 2019.

Aprendizes contratados (2019)

Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Total
84	967	39	83	12	1.185

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Saúde e bem-estar, benefícios e remuneração

GRI 401-2

Benefícios

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho. Os principais benefícios previstos nos acordos e/ou convenções coletivas para os colaboradores que trabalham no Brasil são: auxílio-refeição (VR), auxílio-alimentação (VA), auxílio-creche ou babá e vale-transporte.

GRI 102-41

Oferecemos benefícios e incentivos diferenciados (financeiros, não financeiros e sociais) para todos os colaboradores, somente enquanto ativos no banco; dentre eles, o Programa Carreiras Internas, que apoia e orienta os colaboradores na busca de novos desafios e oportunidades de trabalho no banco, o auxílio a graduação, pós-graduação, cursos de idiomas, parcerias com diversas empresas e descontos diferenciados em academias.

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho.

Saúde

Assistência médica e odontológica

Oferta de rede credenciada de serviços diversos de saúde, incluindo consultas odontológicas e médicas (emergenciais, ambulatoriais e internações hospitalares), serviços de diagnóstico (exames complementares) e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

90.857 colaboradores cadastrados no plano médico e **64.385** no plano odontológico⁽¹⁾.

Vacina da gripe

Vacinação gratuita oferecida aos colaboradores e estagiários no local de trabalho e por meio de clínicas credenciadas.

Aproximadamente 63% (61.470) dos colaboradores foram imunizados.

Exames periódicos

Exames médicos realizados anualmente, mesmo com a NR-7 permitindo avaliações bienais. Os dados obtidos auxiliam nas estratégias de atuação da área e permitem avaliar os impactos das ações em andamento.

Vale também destacar que, para apoiar a avaliação médica em relação aos aspectos mentais da saúde dos colaboradores, adotamos o *Self-Report Questionnaire – 20 (SRQ20)*, dessa forma identificamos precocemente os colaboradores com alterações emocionais, encaminhando-os para avaliação/acompanhamento psicológico/psiquiátrico e/ou para readaptação profissional.

Taxa de realização de exames periódicos (%)



Benefícios parentais

Política de Acolhimento das Mães e Gestantes

A Política de Acolhimento das Mães e Gestantes estabelece benefícios para a mulher gestante após nascimento ou adoção do filho.

Em 2019, 2.641 colaboradoras foram elegíveis à Política de Apoio Parental.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

 Programas de apoio parental⁽²⁾

- **Bebê a Bordo:** curso presencial ou a distância realizado com a participação de colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção. São abordados temas importantes, com orientações adotadas durante os primeiros meses de gestação como nutrição da gestante, primeiros cuidados com o recém-nascido, questões psicológicas, etc.
- **Canto da Mamãe:** espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente.
- **Bebê em Casa:** visita de enfermeira na primeira semana pós-parto na residência do colaborador(a) para orientar sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido.

Bebê a Bordo: 929 colaboradores.

Canto da Mamãe: 3.997 colaboradoras utilizaram o espaço.

Bebê em Casa: 1.117 famílias.

 Até 60 dias adicionais de licença-maternidade, de acordo com o Programa Empresa Cidadã

Somos signatários do Programa Empresa Cidadã, sendo que a adesão é facultativa. Um período adicional de até 60 dias de licença-maternidade começa no dia imediatamente posterior ao fim do período da licença concedida conforme a legislação trabalhista:

- 60 dias: para a parturiente e para adoção de crianças menores de 1 ano;
- 30 dias: para adoção de crianças de 1 a 4 anos; e
- 15 dias: para adoção de crianças de 4 a 8 anos.

Do número total de colaboradores(as) que começaram a licença parental em 2019, 99,1% aderiram à extensão sob o Programa Empresa Cidadã.

Adicionalmente, o percentual de colaboradoras que retornaram da licença parental no último ano e permaneceram em seus postos de trabalho durante pelo menos 12 meses após o seu retorno foi:

	2018	2017
Homem	93,4%	91,2%
Mulher	95,0%	87,6%
Total	93,9%	88,5%

 Prorrogação da licença-paternidade

Um benefício que permite ao colaborador prolongar a licença-paternidade de apoio por 15 dias além dos 5 dias aos quais já tem direito por lei, válido também para os casos de adoção.

1.168 colaboradores aderiram ao benefício em 2019.

 **Flexibilidade**

 Jornada de trabalho flexível⁽³⁾

Sistema de compensação: buscando facilitar ao colaborador cuidar de questões pessoais, ele pode compensar a diferença de horas trabalhadas em determinados dias, ou permutar por dias de folga, e/ou, ainda, chegar mais tarde e/ou sair antes do horário, sempre valendo o acordo entre Gestor e colaborador durante o mês vigente.

71.578 colaboradores elegíveis.

 Home office⁽⁴⁾

Temos em diversas áreas administrativas um benefício-piloto de *home office* como modelo de trabalho, com o principal objetivo de oferecer flexibilidade, produtividade e melhorar a qualidade de vida dos nossos colaboradores.

Mais de 7.000 colaboradores.

 Internação hospitalar por doença de cônjuge, companheiro, pais e filhos⁽⁵⁾

Política estruturada (RP 09) que prevê a ausência por motivo de internação hospitalar de parente, mediante comprovação de internação (um dia útil a cada 12 meses).

Meta: incluir folga para idoso com abono de 1 dia útil a cada semestre – por conta de realinhamento das diretrizes da área, o item não foi priorizado.

(1) Nesses números estão colaboradores ativos, aposentados, Programa de Demissão Voluntária e Estagiários (informações do plano de saúde).

(2) Os programas de apoio à maternidade (Bebê a Bordo, Canto da Mamãe e Bebê em Casa) estão disponíveis para os(as) colaboradores(as) das unidades de São Paulo e da grande São Paulo. No Bebê a Bordo são abordados temas como nutrição da gestante, primeiros cuidados com o recém-nascido, questões psicológicas, etc.

(3) A prática da jornada flexível permite que o colaborador cumpra sua jornada de trabalho em horários alternativos, respeitando o período limite estabelecido entre 7h00 e 20h00.

(4) No caso do *home office*, o colaborador pode optar por trabalhar remotamente até duas vezes na mesma semana, os dias combinados previamente com o Gestor.

(5) Além de ausências por motivos particulares, que podem ser negociadas previamente com o Gestor, para compensação.

Veja mais sobre os benefícios oferecidos. 

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.



Gestão responsável

GRI 103-1 Gestão responsável | GRI 103-2 Gestão responsável | GRI 103-3 Gestão responsável

Nosso compromisso

Melhorar a *performance* ambiental de nossas operações e promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores.

Relevância do compromisso

Nossos parceiros são uma extensão de nossa operação e estrutura de funcionamento. Enquanto organização, reconhecemos nossa participação nos impactos gerados em nossa cadeia de valor. Assim, vamos continuar inovando em nossas operações para usar recursos como água e energia de forma ainda mais eficiente em nossas agências e escritórios, incentivando fornecedores e parceiros a também atuarem de forma responsável em seus negócios.

Nossas metas

- Reduzir em 51% o consumo de água por produto bancário (PB) entre 2013 e 2021.
- Reduzir em 13% o consumo absoluto de água entre 2013 e 2021.
- Reduzir em 52% o consumo de energia por PB entre 2013 e 2021.
- Reduzir em 15% o consumo absoluto de energia entre 2013 e 2021.
- Atingir, em 2021, um Índice de Eficácia do Uso de Energia (PUE) de 1,73.
- Comprar, até 2021, 96% da energia para os prédios administrativos de fontes renováveis.
- Reduzir em 28% nossas emissões de Escopo 1 por PB entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 4% nossas emissões absolutas de Escopo 1 entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 29% nossas emissões de Escopo 2 por PB entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 6% nossas emissões absolutas de Escopo 2 entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 30% a quantidade de quilômetros rodados por PB entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 7% a quantidade absoluta de quilômetros rodados entre 2018 e 2021.
- Reduzir em 4% a destinação de resíduos das nossas unidades administrativas para aterros entre 2017 e 2021.
- Incentivar nossa cadeia de fornecedores a adotar compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo.
- Fomentar e gerir nossos fornecedores críticos no cumprimento de critérios socioambientais.

ODS prioritários e metas relacionadas



7. ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL

7.2. Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.



10. REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES

10.2. Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião e condição econômica.



12. CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

12.2. Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.

12.5. Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reúso.

12.6. Incentivar as empresas, especialmente as empresas grandes e transnacionais, a adotar práticas sustentáveis e a integrar informações de sustentabilidade em seu ciclo de relatórios.



13. AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

13.1. Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados ao clima e às catástrofes naturais em todos os países.

Covid-19

Assim como cuidamos de nós mesmos, estamos atentos a proteger a saúde e o bem-estar de nossos parceiros. Reduzimos a circulação nos polos administrativos e disponibilizamos equipamentos de segurança para os fornecedores que fazem o suporte a nossas operações. Estamos lado a lado acompanhando nossos parceiros e tomando medidas para que possamos superar a crise juntos.

Como instituição financeira, temos um papel importante na mitigação de riscos socioambientais e na busca à transição para uma economia de baixo carbono. Somos uma empresa de serviços, e, mesmo que em menor escala do que as atividades industriais, nossas operações também dependem de recursos naturais. Além disso, entendemos nossa responsabilidade em termos dos impactos gerados com base em nossa cadeia de fornecimento. Assim, nossa atuação

em gestão responsável se consolida por meio de práticas sustentáveis na cadeia de fornecimento e da melhoria contínua de nossa *performance* ambiental, consolidando-se em três grandes temas: consumo de recursos, gestão de emissões e gestão de resíduos.

Nossa Plataforma de Ecoeficiência consolida dados sobre consumo de recursos e nos possibilita uma gestão mais eficiente sobre o consumo de nossas

unidades administrativas, da nossa rede de agências e de nossos centros tecnológicos. Atualmente também iniciamos um processo para incorporar os dados de consumo da América Latina, sendo que a gestão operacional continua sob responsabilidade de cada país.

A seguir, demonstramos nossos resultados e metas com base nos dados apurados pela nossa equipe de gestão ambiental.

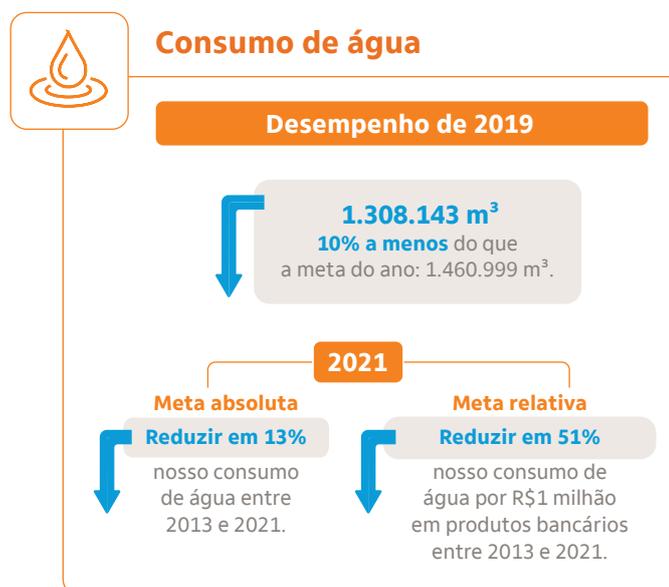
Consumo de recursos

Objetivamos a utilização racional dos recursos naturais, estratégia que permite diminuir o impacto de nossas operações e aumentar nossa eficiência operacional. Todas as iniciativas que desenvolvemos em relação à ecoeficiência têm base em quatro pilares: custo de implantação, disponibilidade no mercado, desempenho técnico do sistema e ganhos em eficiência.

Key Performance Indicators (KPI) do nosso compromisso de gestão responsável

A redução do consumo de água e a diversificação das fontes de abastecimento são nossas linhas de atuação estratégica na gestão hídrica. Ainda que nossa principal fonte de água seja a rede hídrica de abastecimento público, temos iniciativas de captação de água em poços artesianos e de captação, tratamento e reúso de água de chuva e de efluentes. As principais iniciativas foram as instalações de dispositivos redutores de vazão, captação de água pluvial, ampliação das estações de tratamento de esgoto e campanhas de uso consciente da água.

GRI 303-1



Consumo de água

GRI 303-3

Fonte GRI 303-3	Unidade de medida	Meta de 2020	Meta de 2019	Consumo total em 2019	Atingiu a meta de 2019?	Meta de 2018 ⁽¹⁾	Consumo total em 2018	Atingiu a meta de 2018?	Consumo total em 2017 ⁽²⁾⁽³⁾
Concessionária + poço	Metros cúbicos (m ³)	1.297.793,00	1.460.999,00	1.308.143,00	✓	1.460.999,00	1.449.038,20	✓	1.390.142,00
Consumo relativo	m ³ /R\$ PB ⁽⁴⁾	9,95	12,14	10,92	✓	14,02 ⁽⁵⁾	13,91	✓	12,76

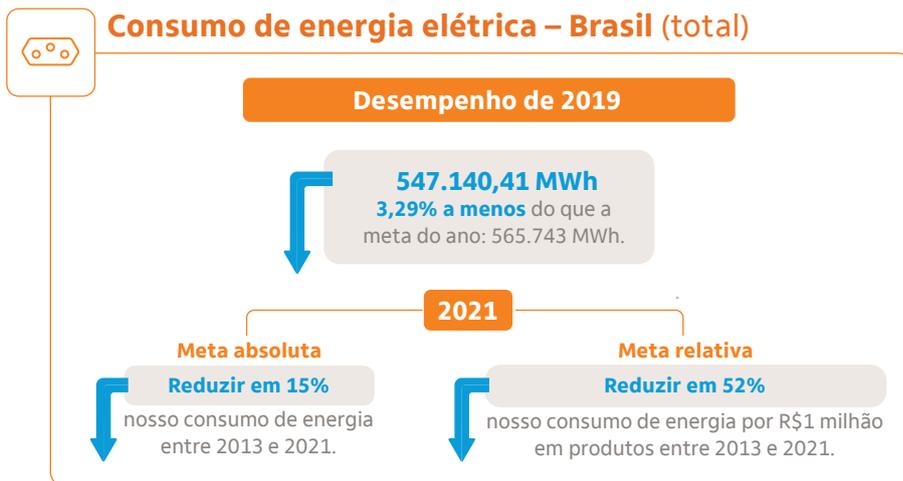
- (1) Contabiliza nossas 34 unidades do Banco de Atacado que estão em condomínios multiempresariais.
 (2) Não são contabilizadas nossas 34 unidades de Atacado que estão em condomínios multiempresariais.
 (3) Não contemplam dados LATAM (anos de 2016 e 2017).
 (4) PB 2019 considerado em R\$119.790 e PB 2020 projetado em R\$130.428.
 (5) Utilizado valor real do PB do ano de 2018 equivalente a R\$104.200,00 milhões.

A energia consumida pelo banco é de baixo impacto ambiental: a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês) em 2019 comprovou que 100% de nossa energia é proveniente de fontes renováveis com emissão zero, considerando a abordagem *market based*. Nossas estratégias para redução de consumo de energia estão focadas em pesquisas e implantação de novas tecnologias associadas à eficiência energética. As principais ações relacionadas ao tema foram a instalação de lâmpadas LED e de novos painéis fotovoltaicos e a substituição de equipamentos com alto consumo energético.

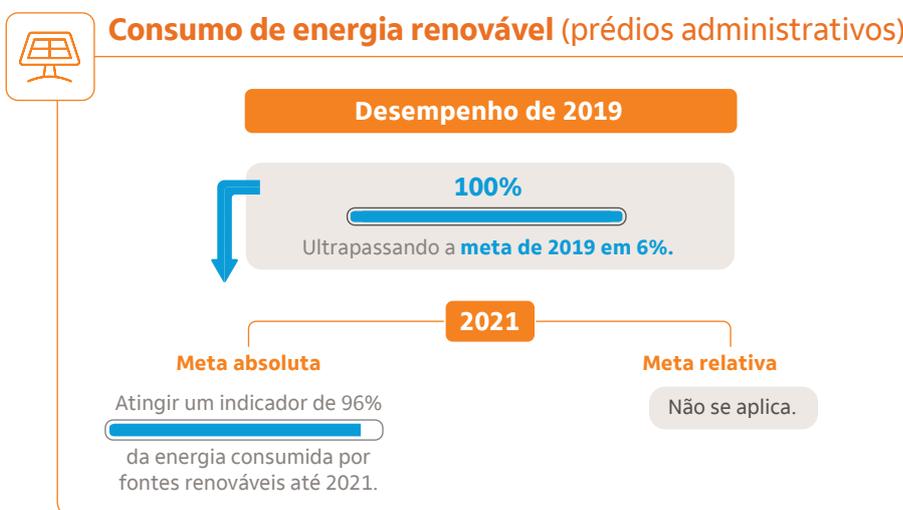
Em 2019, mantivemos nossa estratégia de expansão de geração distribuída de energia por meio exclusivamente de usinas fotovoltaicas para o abastecimento de parte de nosso parque de agências. Essa estratégia permitiu o aumento da capacidade de geração em mais 6 MWp para as agências de Minas Gerais, totalizando o montante de 7 MWp. Para o ano de 2020, manteremos os projetos de expansão do modelo, focando em outros Estados do país.

Com uma rede de agências capilarizadas pelo país, a busca de eficiência energética de nossas instalações é incessante. Em 2019, expandimos ferramentas de gestão, controle e automação de nossas agências, bem como a substituição de equipamentos de ar condicionado por modelos mais eficientes.

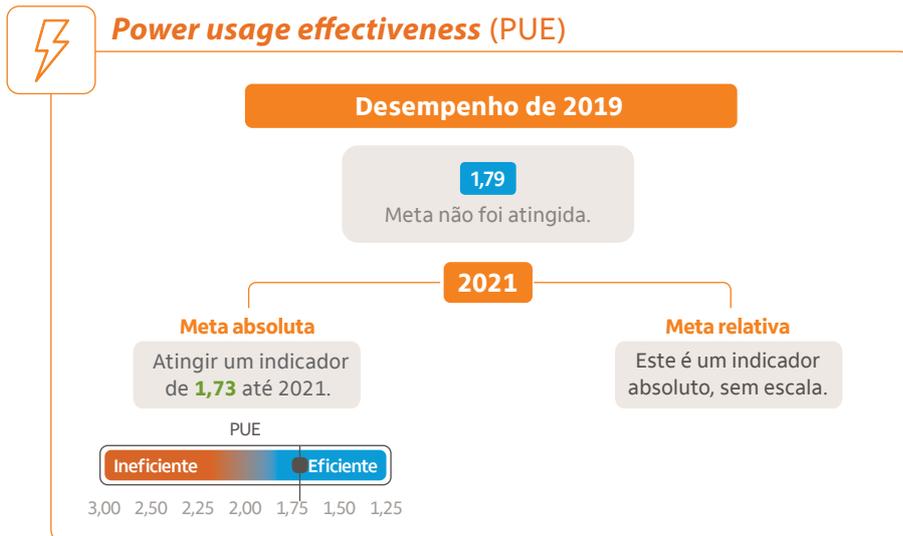
Consumo de energia elétrica – Brasil (total)



Consumo de energia renovável (prédios administrativos)



Power usage effectiveness (PUE)



Consumo de energia elétrica – Brasil

GRI 302-1

Fonte	Unidade de medida	Meta de 2020	Atingiu a meta de 2019?	Meta de 2019	Consumo total em 2019	Consumo total em 2018	Atingiu a meta de 2018?	Consumo total em 2017
Consumo absoluto total ⁽⁴⁾	MWh	541.999,00	✓	565.743,00	547.140,41	575.507,00	✓	570.494,00
	GJ	1.951.196,00	✓	2.036.675,00	1.969.705,48	2.071.825,20	✓	2.053.778,00
Energia renovável	%	95% do consumo de energia total	✓	94% do consumo de energia total	100% do consumo de energia total	36% do consumo de energia total	✓	38% do consumo de energia total
Consumo relativo ⁽¹⁾	MWh/PB	4,15	✓	4,70	4,57	5,52	✓	5,23
PUE – data centers ⁽²⁾⁽³⁾		1,79	✗	1,77	1,79	1,77	✓	1,81

(1) PB 2019 considerado em R\$119.790 e PB 2020 projetado em R\$130.428.

(2) PUE (Power Usage Effectiveness) – Índice de Eficiência Energética dos Data Centers.

(3) O PUE é uma métrica de eficiência de infraestrutura de TI que compara o valor total do consumo de energia do data center (sistema elétrico, sistema de refrigeração, iluminação, etc.) com o valor do consumo de equipamentos de TI instalados (servidores, storages, mainframes, etc.), estabelecendo uma razão entre esses dois valores.

(4) No ano de 2019, houve a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), comprovando que 100% de nossa energia é proveniente de fontes renováveis. Por essa razão, o consumo de energia renovável é igual ao consumo total, diferente dos anos anteriores.

Gestão de resíduos

GRI 306-2

Pela natureza de nossas atividades, geramos pouco resíduos de impacto ambiental, em comparação a outros segmentos. Trabalhamos em nossa cadeia de valor com iniciativas de conscientização para reduzir a geração e assegurar a correta destinação dos resíduos derivados das nossas atividades. Estamos atentos a iniciativas e programas que promovam tais práticas. Ampliamos nossa cobertura na gestão de resíduos, incluindo a rede de agências.



Geração de resíduos

GRI 306-2

Fonte	Meta de 2020	Meta de 2019	Geração em 2019	Atingiu a meta de 2019?	Meta de 2018 ⁽¹⁾	Geração em 2018	Atingiu a meta de 2018?	Geração em 2017
Aterro sanitário (t)	25.712,00	23.751,00 ⁽²⁾	25.566,00	✗	23.555,00	23.555,00 ⁽¹⁾	✓	22.373,16 ⁽¹⁾
Aterro industrial de perigosos (t)	-	-	3,50	-	-	0,00 ⁽³⁾	-	12,69 ⁽³⁾
Compostagem (t)	-	-	680,00	-	-	577,72 ⁽³⁾	-	466,00
Reciclagem (t)	-	-	878,36	-	-	837,82 ⁽³⁾	-	795,44
Reciclagem de perigosos (t)	-	-	101,00	-	-	20,96 ⁽³⁾	-	33,02
Outros (t)	-	-	8.500,00	-	-	4.356,69 ⁽³⁾	-	1.752,20 ⁽³⁾
Reciclagem de resíduos elétricos e eletrônicos ⁽⁴⁾	178,00	178,00	2.067,00	✗	235,60	882,62	✗	4.093,79

(1) Número atualizado considerando a rede de agências com a cobertura de 100% de nossas instalações no Brasil.

(2) Este valor difere do divulgado no relatório anterior devido a inclusão de valores do prédio de atacado na meta.

(3) O número considera apenas prédios administrativos e centros tecnológicos.

(4) Este valor inclui agência (ATM) e Administração Central Microinfo (desktop).

Gestão de emissões

Nosso inventário de emissões de GEE segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG *Protocol* e é verificado por terceira parte independente e certificado pelo Inmetro, o que nos possibilita o reconhecimento com o Selo Ouro pelo programa. Os resultados são divulgados anualmente no Registro Público de Emissões. Nosso inventário considera no cálculo as emissões de CO₂, N₂O, CH₄ e HFC. A nossa gestão de emissões parte do desenvolvimento de projetos com o objetivo de reduzir o impacto que causamos e da compensação das emissões que não podem ser evitadas ([ver mais em Informações Adicionais ASG](#) ,).

Investimos continuamente em projetos que contribuam para a redução de nossas emissões. O Escopo 1 abrange emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e fugitivas, com ações baseadas em minimizar o consumo de óleo diesel dos geradores próprios, manutenção preventiva das máquinas e mapeamento e estudo para substituição de fluidos refrigerantes por gases menos nocivos.

O Escopo 2 abrange emissões indiretas no consumo de energia elétrica, no qual temos investido em energia limpa e renovável. O Escopo 3 contempla as

emissões oriundas de transporte dos colaboradores, geração de resíduos sólidos e viagens a negócios, em que temos trabalhado em iniciativas como reuniões remotas por videoconferência para redução do número de viagens, redução de rotas de transporte entre polos administrativos e implementação de campanhas de conscientização com colaboradores para redução da geração de resíduos.

Também estamos mensurando nossas emissões financiadas e investidas para podermos entender nosso impacto indireto e adotar iniciativas que o mitiguem.

Gestão de emissões

GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-5

	Meta de 2020	Meta de 2019	Emissões em 2019	Atingiu a meta de 2019?	Emissões em 2018
Indicador absoluto – Escopo 1 (tCO ₂ eq)	-	-	13.501,89 ⁽¹⁾	N.A.	-
	18.059 ⁽²⁾	18.359 ⁽²⁾	12.628,00 ⁽²⁾		18.658 ⁽²⁾
Indicador relativo – Escopo 1 (tCO ₂ eq)/PB ⁽⁴⁾	0,151 ⁽²⁾	0,153 ⁽²⁾	0,105 ⁽²⁾		0,181 ⁽²⁾
Indicador absoluto – Escopo 2 (tCO ₂ eq) – <i>Location based</i>	-	-	43.738,13 ⁽¹⁾	N.A.	-
	39.545 ⁽²⁾	40.156 ⁽²⁾	40.232,21 ⁽²⁾		41.678 ⁽²⁾
Indicador relativo – Escopo 2 (tCO ₂ eq)/PB ⁽⁴⁾ – <i>Location based</i>	0,303 ⁽²⁾	0,335 ⁽²⁾	0,336 ⁽²⁾		0,400 ⁽²⁾
Indicador absoluto – Escopo 2 (tCO ₂ eq) – <i>Market based</i> ⁽³⁾	25.186 ⁽²⁾	25.711 ⁽²⁾	0 ⁽²⁾		26.236 ⁽²⁾
Indicador relativo – Escopo 2 (tCO ₂ eq)/PB ⁽⁴⁾ – <i>Market based</i> ⁽³⁾	0,193 ⁽²⁾	0,214 ⁽²⁾	0 ⁽²⁾		0,251 ⁽²⁾
Indicador absoluto – Escopo 3 (tCO ₂ eq) ⁽⁵⁾	-	-	156.364,09 ⁽¹⁾	-	-
	-	-	153.961,78 ⁽²⁾	-	158.263 ⁽²⁾
Indicador relativo – Escopo 3 (tCO ₂ eq)/PB ⁽⁴⁾	-	-	1,285 ⁽²⁾	-	1,519 ⁽²⁾
Total de emissões absolutas	-	-	206.822⁽²⁾	-	228.682⁽²⁾

(1) Emissão LATAM inclui Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai. Foi retirado o Chile, pois não possuímos controle operacional sobre suas operações.

(2) Emissões apenas do Brasil.

(3) Escopo 2 possui duas abordagens para cálculo: *location based* e *market based*.

(4) PB 2019 considerado em R\$119.790 e PB 2020 projetado em R\$130.428.

(5) Não temos meta definida para emissões de Escopo 3.

Fornecedores

Temos a responsabilidade de **estimular as práticas sustentáveis** entre nossos fornecedores, pois entendemos que uma parte significativa do impacto gerado por nossa operação ocorra por meio deles. Por isso, pautamos nosso relacionamento pela **transparência, perenidade** e construção de **valor compartilhado**. Realizamos um processo de homologação que proporciona a aderência dos fornecedores às nossas práticas de responsabilidade socioambiental e

acompanhamos suas atividades para garantir o cumprimento das diretrizes estabelecidas. Os potenciais fornecedores são avaliados antes de serem homologados para contratação, em aspectos técnicos e operacionais, e esse processo avalia os seguintes riscos, conforme o produto ou serviço fornecido:

- **Reputacional/regulatório:** análise dos riscos relacionados à imagem e ao cumprimento de legislação vigente.

- **Continuidade:** análise dos riscos relacionados à saúde financeira e ao impacto do fornecimento às operações do banco.

- **Trabalhista:** análise do risco trabalhista na prestação de serviços que serão analisados com base em critérios jurídicos.

Depois de homologados, monitoramos regularmente os riscos da categoria dos serviços ou produtos desses fornecedores. **Ver mais em Informações Adicionais ASG.** [↗](#)



Nossa resposta à crise

Garantir o bem-estar de nossos colaboradores

Em complemento às iniciativas citadas pelo Conselho de Administração referentes às nossas ações para dar suporte à sociedade diante da pandemia da Covid-19, estamos também buscando diariamente soluções que possam ajudar os nossos clientes e colaboradores.

Com base nisso, estabelecemos uma série de medidas para amenizar os impactos ocasionados pela Covid-19, que nada mais são do que uma ação em coerência ao **Nosso Jeito** [\[↗\]](#) e uma aplicação prática dos nossos **Compromissos de Impacto Positivo** [\[↗\]](#), diante de um cenário de crise.

Estamos agindo para garantir a redução dos efeitos da crise e assegurar a saúde e a segurança dos nossos colaboradores.

Como maior banco privado do Brasil, temos o compromisso de trabalhar para atenuar os efeitos da pandemia da Covid-19, ao mesmo tempo que apoiamos e protegemos nossos colaboradores, clientes e a sociedade neste momento delicado.

Nova rotina | Mais segurança

Além da adoção de novos protocolos de higiene, adotamos novas formas de interação entre as pessoas, utilizando meios remotos e também o *home office* nas áreas em que isso foi possível – em abril de 2020, alcançamos um número de aproximadamente 45 mil colaboradores operando remotamente de forma eficiente.

Saúde mental

O canal Fique OK está disponível para todos colaboradores e familiares que quiserem conversar sobre sua saúde. Uma equipe multidisciplinar de profissionais, como psicólogos, psiquiatras e nutricionistas, oferece atendimento por telefone, e-mail ou *WhatsApp*.

Meios de comunicação

Estabelecemos um processo de comunicação e transparência com os nossos colaboradores por meio de e-mails, nosso portal interno e vídeos semanais feitos pelo nosso Presidente e CEO, Candido Bracher, sobre novidades referentes à Covid-19.

Colaboradores de agências

Em relação aos funcionários de nossas agências, nós reduzimos o fluxo de pessoas circulando nas instalações, fornecemos máscaras de proteção, instalamos proteções de acrílico e revisamos os nossos protocolos de limpeza.

Atendimento remoto

Disponibilizamos para todos os colaboradores o serviço de orientação médica remota, sem custo e independente de plano de saúde, por meio dos hospitais Sírio-Libanês e Albert Einstein. A orientação é feita por profissionais, que fazem a triagem dos sintomas e orientam sobre sinais de gravidade, tratamento e devidos encaminhamentos, de modo a contribuir com o bem-estar de todos e ainda reduzir a procura por hospitais em casos de menor complexidade.

Grupo de risco

Orientamos os funcionários que pertencem ao grupo de alto risco – ou seja, aqueles com mais de 60 anos de idade, mulheres grávidas e pessoas com doenças crônicas – a trabalhar em casa. Para aqueles com a impossibilidade de trabalhar de casa, férias foram concedidas.

13º salário

Com o objetivo de apoiar aqueles que eventualmente têm despesas extras em razão da atual crise, no fim de abril, antecipamos integralmente o 13º salário, que normalmente seria pago em duas parcelas: maio e dezembro de 2020.

Suspensão de demissões

Suspendemos demissões durante o período de crise, a não ser que sejam por razões de quebra de ética grave.

Buscar as melhores soluções para atender nossos clientes da melhor maneira possível

Oferecemos aos nossos **55 milhões de clientes**⁽¹⁾ um serviço essencial, e, diante da atual crise, mais do que nunca, eles precisam do nosso apoio.

Serviços on-line | Agências digitais | Agências físicas

Incentivamos o uso dos canais digitais com o objetivo de reduzir o fluxo de pessoas nas agências. Desenvolvemos novas funcionalidades de autoatendimento que reduzem a necessidade de deslocamento dos clientes. Em março de 2020, tivemos o maior volume de acessos aos nossos canais digitais, chegando a 12,9 milhões de pessoas físicas, o que representa um aumento de 12% em 12 meses. Mesmo com esse aumento relevante no período, 99,8% dos clientes não sofreram impacto nas principais funcionalidades.

Contudo, algumas de nossas operações ainda são realizadas nas agências, visando atender às demandas daqueles clientes que não se servem digitalmente. Assim, providenciamos orientações sobre o funcionamento de algumas de nossas agências tanto físicas como digitais, informamos sobre a nossa forma de trabalho com contingência de pessoas (com até 10 clientes por vez para evitar aglomerações) e revezamento de colaboradores nas agências. Além disso, estabelecemos horários de atendimento exclusivo para aposentados e beneficiários do INSS.

(1) Em dezembro de 2019.

Aumento da representatividade dos canais digitais

(Mar/20 vs. Fev/20)

↑ **32%**

Abertura de conta

↑ **47%**

CDB e renda fixa

↑ **34%**

Capital de giro

↑ **42%**

Crédito pessoal

Comunicação

Intensificamos a comunicação com nossos clientes por meio de informativos, atualizando sobre a disponibilidade de agências, o passo a passo sobre o uso de canais digitais, a oferta de produtos e serviços adequados ao atual momento, reuniões virtuais com clientes e comunicações diárias em redes sociais por meio de *lives* e *podcasts*.

+

Pagamento de parcelas de linhas de crédito

Anunciamos tempestivamente a prorrogação em 60 dias do pagamento de parcelas de empréstimos em dia, mantendo a mesma taxa contratada inicialmente. Em abril, estendemos o prazo de prorrogação de parcelas de empréstimos e financiamentos em até 120 dias no caso de pessoas físicas e em até 180 dias para pequenas e médias empresas. Além disso, os prazos dos contratos de empréstimos também podem ser alongados para até 6 anos para pessoas físicas e até 5 anos para pequenas e médias empresas, reduzindo, assim, o valor das parcelas mensais e mantendo as mesmas taxas de juros. Nesse período, aproximadamente 850 mil contratos já foram repactuados.

Ampliação dos serviços prestados de forma digital



Novo menu

de atendimento digital para cartões

INSS Pagamento de pensionistas via rede 24h



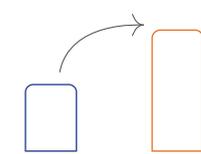
Recuperação de senha

de cartões nos *apps*



Depósito de cheque

no *app* Itaú



Fev/20

Mar/20

+ 70% de uso da funcionalidade de depósito de cheque no *app*

14 mil depósitos/dia

Beneficiários INSS

Iniciamos antecipadamente os pagamentos dos pensionistas do INSS. Buscamos instruir esses clientes sobre a não necessidade de ir às nossas agências para retirar o dinheiro do benefício: o Cartão INSS pode ser usado para pagar no débito em vários estabelecimentos que aceitam *Mastercard*. Porém, se necessário, os saques podem ser realizados em qualquer caixa eletrônico do Itaú. Sugerimos que esses clientes, por estarem no grupo de risco, evitem aglomerações, mas, caso seja necessário a ida às agências físicas, disponibilizamos um horário diferenciado para atendê-los: das 9h00 às 10h00.



Programa de fidelidade Itaucard

Ampliamos a validade dos pontos dos programas de fidelidade Itaucard que não vão expirar pelo menos até o dia 30 de junho.

Cartões de débito

Simplificamos os procedimentos dos cartões de débito: no caso de perda ou roubo, o cliente deverá bloquear o cartão por meio da opção na URA, de forma que não precise mais aguardar o atendimento de um dos nossos operadores.



Parceria Rede e iFood

Em parceria entre a Rede e o iFood, o prazo de repasse aos estabelecimentos dos valores pagos pelo aplicativo foi reduzido de 30 para 7 dias. A medida visa mitigar os efeitos da crise sobre o caixa de bares e restaurantes.



Financiamento de veículos

Pedidos de adiamento das parcelas de financiamento de veículos: permitimos o adiamento dessas parcelas em 60 dias para todos os nossos clientes e disponibilizamos a opção por meio digital (www.veiculos.itau.com.br/atendimento > opção "carência 60 dias"). Dessa forma, o cliente poderá obter o refinanciamento dessas duas parcelas de veículos desses 2 meses.



Maquininhas Rede

Disponibilizamos gratuitamente maquininhas adicionais da Rede para os clientes por 60 dias. Adicionalmente, reforçamos o nosso compromisso de antecipação em 2 dias, com custo zero, nas vendas no cartão de crédito à vista com a maquininha da Rede, condição que, desde dezembro de 2019, passou a ser disponibilizada também para não correntistas do Itaú Unibanco com faturamento anual de até R\$30 milhões.



Folha de pagamento de empresas

Aderimos ao fundo emergencial para o financiamento da folha de pagamento de empresas com faturamento anual de até R\$10 milhões. A linha é composta de 85% de *funding* do Tesouro Nacional, operado via BNDES, e 15% dos próprios bancos, que são responsáveis pelo repasse dos recursos a seus clientes. Os tomadores terão 6 meses de carência, e o pagamento será parcelado em até 36 meses, com uma taxa de juros equivalente ao CDI, ou seja, sem cobrança de *spread*.



Repasse da redução da taxa SELIC aos clientes

Repassamos integralmente o corte na taxa básica de juros para as linhas de empréstimo pessoal e capital de giro.

Com isso, encerramos a apresentação das nossas atuações para cada um dos nossos Compromissos de Impacto Positivo. A seguir, nosso CFO e CRO comentará a análise dos resultados em IFRS para o ano de 2019. Por fim, abordará como a nossa governança de riscos nos permitiu estarmos prontos para o enfrentamento desta grave crise.

Cordialmente,



Candido Botelho Bracher
Presidente e CEO



André Sapoznik
Vice-Presidente de Tecnologia e Operações



Caio Ibrahim David
Diretor-Geral de Atacado



Claudia Politanski
Vice-Presidente Jurídico, Institucional e Recursos Humanos



Márcio de Andrade Schettini
Diretor-Geral de Varejo



Milton Maluhy Filho
Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO



**Mensagem
do CFO e CRO
*Management
Commentary***



Análise das nossas operações

Resultados de 2019

O ano de 2019 foi marcado por avanços significativos no cenário macroeconômico brasileiro e também no Itaú Unibanco. Sendo assim, tenho a satisfação de me dirigir a você para falar sobre o **Resultado em IFRS de 2019**. Nesta seção, detalho uma análise financeira com explicações das principais variações entre 2019 e 2018.

Demonstração Consolidada do Resultado Resumida	Exercício findo em 31 de dezembro		Variação 2019–2018	
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$, exceto porcentagens)			
Produto bancário	117.079	104.200	12.879	12,4
Receita financeira líquida ⁽¹⁾	69.350	60.705	8.645	14,2
Receitas não decorrentes de juros ⁽²⁾	47.729	43.495	4.234	9,7
Perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros	(18.567)	(10.182)	(8.385)	82,4
Outras receitas/(despesas) operacionais	(67.269)	(63.410)	(3.859)	6,1
Lucro Líquido antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	31.243	30.608	635	2,1
Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos	(3.430)	(4.969)	1.539	(31,0)
Lucro líquido	27.813	25.639	2.174	8,5
Lucro líquido atribuível aos acionistas controladores	27.113	24.907	2.206	8,9

(1) Inclui:

- (i) receita de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (R\$117.523 milhões e R\$110.324 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018, respectivamente);
- (ii) receitas de juros e rendimentos e dividendos de ativos financeiros ao justo valor por meio do resultado (R\$22.760 milhões e R\$22.853 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018, respectivamente);
- (iii) despesas de juros e rendimentos (R\$75.958 milhões e R\$70.612 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018, respectivamente);
- (iv) ajuste ao valor justo de ativos e passivos financeiros (R\$4.098 milhões e R\$(4.834) milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018, respectivamente); e
- (v) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior (R\$927 milhões e R\$2.974 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018, respectivamente).

(2) Inclui receita de prestação de serviços, resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização e outras receitas.

Nosso **lucro líquido atribuível aos acionistas controladores** aumentou 8,9%, totalizando R\$27.113 milhões em 2019, em comparação com R\$24.907 milhões em 2018. Nosso produto bancário cresceu 12,4% em decorrência dos aumentos de 14,2% na receita financeira líquida e de 9,7% nas receitas não decorrentes de juros. Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de 82,4% na perda esperada de ativos financeiros e de sinistros. Essas rubricas estão descritas com mais detalhes a seguir:

- **Receita financeira líquida** aumentou 14,2% como resultado, principalmente, de ajustes ao valor justo de ativos e passivos financeiros.

O resultado das variações cambiais nos investimentos no exterior não é tributável, o que não ocorre com o resultado dos instrumentos de *hedge*. Consequentemente, a desvalorização do real em relação a moedas estrangeiras, especialmente ao dólar americano, gera ganhos sobre nossos instrumentos de *hedge* no exterior. Por outro lado, a valorização do real em relação a moedas estrangeiras gera perdas sobre nossos instrumentos de *hedge* no exterior. Isso afeta nossas despesas tributárias nas rubricas “Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos” e “outras receitas (despesas) operacionais”. Em 2019, a desvalorização nominal do real em relação ao dólar dos Estados Unidos foi de 4,0%. Em 2018, a desvalorização nominal do real em relação ao dólar americano foi de 17,1%.

O efeito fiscal sobre os instrumentos de *hedge* de nossos investimentos no exterior diminuiu R\$5.513 milhões, resultando em um ganho de R\$2.499 milhões em 2019, comparado a um ganho de R\$8.012 milhões em 2018.

Consequentemente, desconsiderando o efeito fiscal sobre os instrumentos de *hedge* de nossos investimentos no exterior mencionado acima, houve um aumento de R\$3.132 milhões na receita financeira líquida.

A receita de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes aumentou 6,5%, devido, principalmente, ao crescimento da nossa carteira de empréstimos para pessoas físicas (13,1%) e para micro, pequenas e médias empresas (25,3%) no Brasil, embora tenham ocorrido reduções dos juros cobrados sobre diversos produtos de crédito e menores rendimentos em aplicações em títulos do Tesouro Nacional.

Houve aumento de 7,6% nas despesas de juros e rendimentos, decorrente, em especial, de uma mudança no *mix* de captação, como resultado da migração de captações no mercado aberto para letras financeiras de crédito e depósitos a prazo, conforme discutido em “Balço patrimonial (passivo)”. O saldo de captações no mercado aberto diminuiu R\$73.654 milhões.

Além disso, a despesa financeira de provisões técnicas de seguros e previdência privada totalizou R\$16.720 milhões em 2019, comparada a uma despesa de R\$11.815 milhões em 2018, principalmente afetada pela mudança das expectativas referentes à taxa de juros de abril a junho de 2018, devido a eventos específicos que aumentaram a volatilidade na economia brasileira, que resultou em menores despesas financeiras em 2018, em comparação com 2019, e no aumento de R\$17.147 milhões no saldo de provisões técnicas no período. Entretanto, essas despesas foram mais do que compensadas pela receita financeira relacionada com operações de seguros, previdência e capitalização, no montante de R\$17.326 milhões em 2019 e de R\$12.346 milhões em 2018.

- **Receitas não decorrentes de juros** aumentaram 9,7%, principalmente por:

(i) Aumento de R\$1.319 milhões nas receitas com administração de recursos, como resultado do crescimento de 22,6% dos ativos sob administração, que compreendem recursos administrados por nós e por terceiros. Destacamos o crescimento de 46,9% em 2019 no saldo de fundos distribuídos por meio de nossa iniciativa de utilizar uma plataforma de investimento aberta.

(ii) Receitas de serviços de conta corrente, que incluem serviços de assessoria, aumentaram R\$713 milhões, devido principalmente ao crescimento no número de correntistas e a uma maior atividade no mercado de capitais.

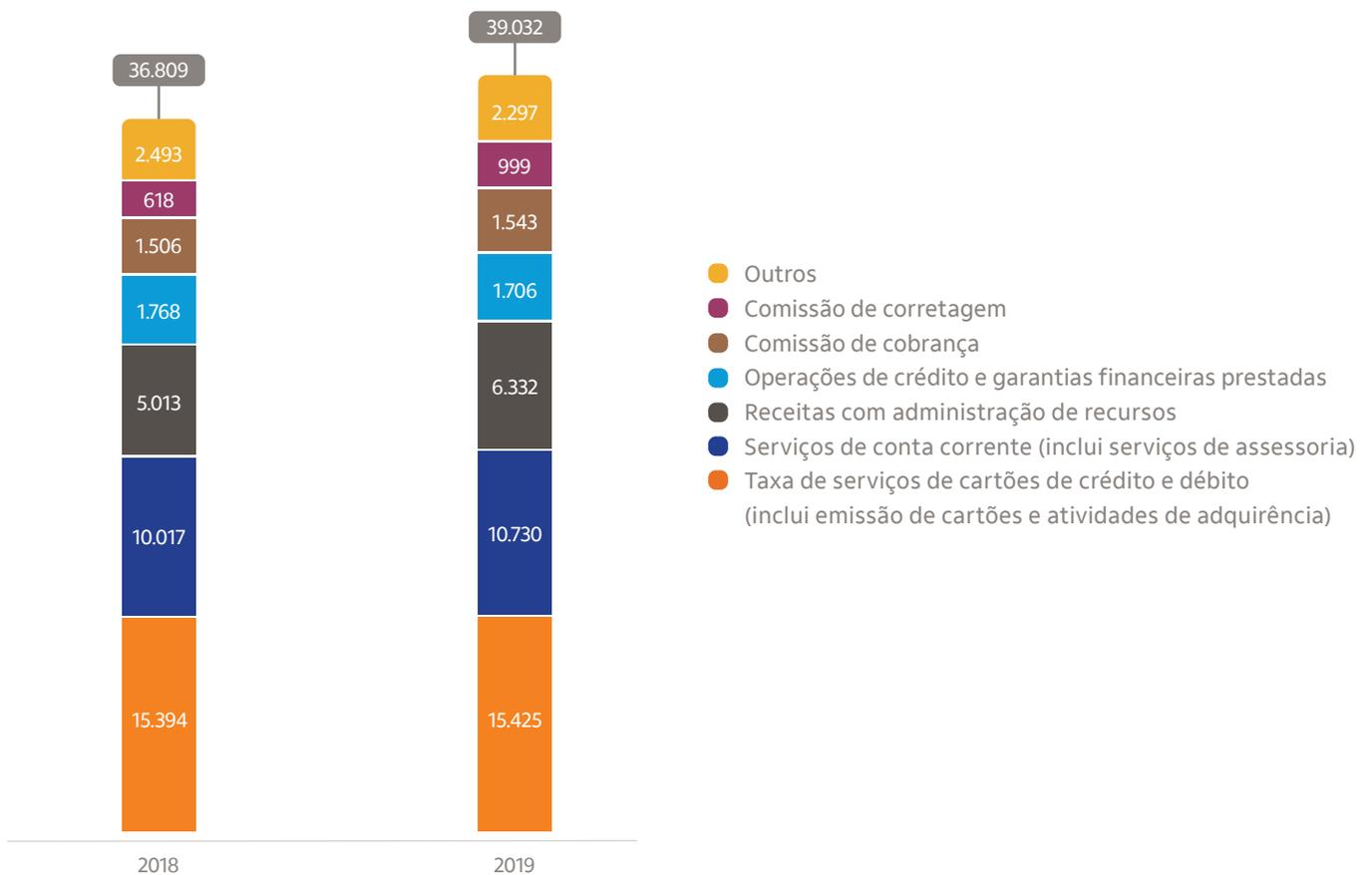
(iii) A receita de taxas de serviços de cartões de crédito e débito cresceu R\$31 milhões em 2019, devido, principalmente, a maiores receitas de

taxas de intercâmbio⁽¹⁾ resultantes do aumento no volume de transações e receita de anuidades dos cartões de crédito e débito. Esses resultados foram parcialmente compensados por menores receitas de adquirência. Desde maio de 2019, não cobramos taxa de antecipação em transações de cartão de crédito à vista⁽²⁾ feitas por clientes com faturamento anual acima de R\$30 milhões.

(iv) Ganho de R\$1.991 milhão na oferta pública inicial (*Initial Public Offering* – IPO) da XP Inc. (XP Investimentos).

O gráfico a seguir apresenta os principais componentes de nossa receita de prestação de serviços dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2018:

Receita de prestação de serviços (R\$ milhões)



(1) Uma parcela da taxa cobrada dos comerciantes pelos bancos adquirentes, que é repassada para os emissores de cartões de crédito e de débito.

(2) No Brasil, as compras podem ser parceladas usando cartão de crédito.

• **Perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros** apresentaram crescimento de 82,4%, principalmente em decorrência do aumento nas provisões para perdas esperadas, decorrentes de: (i) aumento de 13,1% na carteira de empréstimos para pessoas físicas; (ii) aumento de 25,3% na carteira de empréstimos para micro, pequenas e médias empresas no Brasil; e (iii) deterioração do perfil de risco de certos clientes do segmento de grandes empresas na América Latina. Esse resultado foi parcialmente compensado pela redução nas provisões para perdas esperadas da carteira de empréstimos para grandes empresas no Brasil, como resultado da melhora no perfil de risco dos nossos clientes desse segmento.

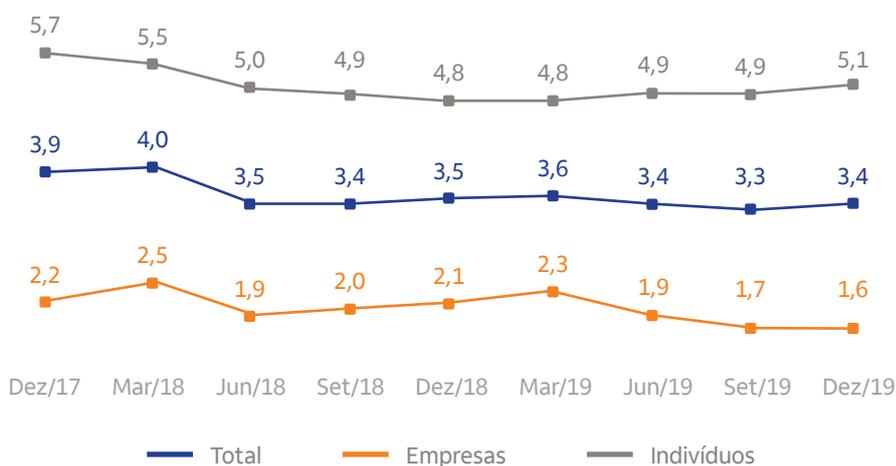
• **Carteira em atraso:** Calculamos nosso índice de inadimplência acima de 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso superior a 90 dias e nossa carteira de empréstimos. Em 31 de dezembro de 2019, nosso índice de inadimplência acima de 90 dias foi 3,4%, uma ligeira redução de 0,06 ponto percentual em comparação com 30 de dezembro de 2018, devido principalmente à redução de 0,46 ponto percentual na taxa de inadimplência acima de 90 dias dos empréstimos para empresas, decorrente da melhora do perfil de risco dos nossos clientes do segmento de grandes empresas. Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de 0,26 ponto percentual na taxa de inadimplência acima de 90 dias nos empréstimos para pessoas físicas devido ao crescimento nas carteiras, como veículos, crédito pessoal e cartão de crédito.

• Calculamos nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso entre 15 e 90 dias e nossa carteira de empréstimos. O índice de inadimplência de 15 a 90 dias é um indicador de inadimplência precoce. Em 31 de dezembro de 2019, nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias foi de 2,3%, consistente com esse indicador em 31 de dezembro de 2018. Houve uma diminuição de 0,09 ponto percentual

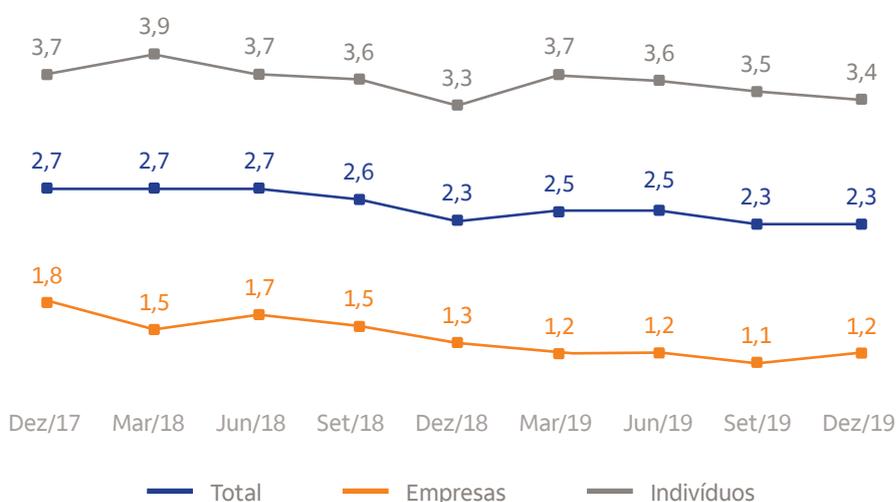
no índice de inadimplência de 15 a 90 dias em nossos empréstimos para empresas, parcialmente compensada pelo aumento de 0,07 ponto percentual nesse índice em nossa carteira de empréstimos para pessoas físicas.

O gráfico abaixo apresenta uma comparação entre os índices de inadimplência trimestral de 31 de dezembro de 2017 até 31 de dezembro de 2019:

Índice de inadimplência (%) – 90 dias



Índice de inadimplência (%) – 15 a 90 dias



- **Índice de cobertura (90 dias):** Calculamos nosso índice de cobertura como a relação entre provisões para perdas esperadas e empréstimos com atraso superior a 90 dias. Em 31 de dezembro de 2019, nosso índice de cobertura foi de 187,1% em comparação com o índice de 179,4% em 31 de dezembro de 2018. Esse aumento deveu-se principalmente às maiores provisões para perdas esperadas de empréstimos para pessoas físicas, decorrente do aumento da carteira de empréstimos nesse segmento.

O gráfico ao lado apresenta uma comparação entre os índices de cobertura trimestral de 31 de dezembro de 2017 até 31 de dezembro de 2019:

- **Outras receitas (despesas) operacionais** aumentaram 6,1%, atingindo uma despesa de R\$67.269 milhões em 2019, em relação a R\$63.410 milhões em 2018. Os principais componentes desse aumento foram as despesas gerais e administrativas, principalmente decorrentes de:

(i) Despesas relacionadas com o nosso programa de desligamento voluntário, no valor de R\$2.385 milhões, incluindo provisão para reclamações trabalhistas e desligamentos, além de despesas com benefícios sociais. Desconsiderando esse efeito não recorrente, as despesas gerais e administrativas aumentaram 1,9%, abaixo da taxa de inflação de 4,3% para o período, conforme registrado pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) para 2019.

O número total de colaboradores no Brasil diminuiu para 81.691 em 31 de dezembro de 2019, comparado a

Índice de cobertura (%) – 90 dias



86.801 em 31 de dezembro de 2018, principalmente como resultado:

- Do nosso programa de desligamento voluntário, que teve a adesão de cerca de 3.500 empregados.
- Da redução de agências físicas no Brasil, que chegaram a 3.158 em 31 de dezembro de 2019, em comparação com 3.530 em 31 de dezembro de 2018.

(ii) Da negociação do acordo coletivo de trabalho de 2019 firmado em 1º de setembro de 2019, que resultou em aumento de salário de 4,3% para os colaboradores do banco.

(iii) Maiores despesas de comercialização de cartão de crédito devido ao aumento do número de clientes usando maquininhas Rede e ao maior volume de transações com cartões de crédito e débito.

Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de R\$568 milhões no resultado de participação sobre o

lucro líquido em coligadas e entidades controladas em conjunto, devido, principalmente, ao resultado da equivalência patrimonial da XP Investimentos.

- **Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos** totalizaram uma despesa de R\$3.430 milhões em 2019, comparada a uma despesa de R\$4.969 milhões em 2018. Isso ocorreu principalmente devido ao efeito fiscal sobre os instrumentos de *hedge* de nossos investimentos no exterior, conforme mencionado em “Receita financeira líquida”, que totalizou despesas de R\$2.281 milhões em 2019 e R\$7.305 milhões em 2018. Desconsiderando esse efeito fiscal, o Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos diminuíram 53,5% em 2019, principalmente em decorrência da redução da alíquota sobre créditos tributários. Em 2018, a legislação elevou temporariamente a alíquota do Imposto de Renda e Contribuição Social para 45%. Em 2019, a alíquota foi reduzida para 40% e em 1º de março de 2020 passou a ser de 45%.

Informações por segmento

As informações por segmento são mantidas com base em relatórios utilizados pela Alta Administração para avaliar o desempenho financeiro de nossas empresas e tomar decisões, em termos de alocação de recursos para investimentos e para outros propósitos.

As informações por segmento não são preparadas de acordo com o *International Financial Reporting Standards* (IFRS), mas sim com base nas políticas contábeis adotadas no Brasil estabelecidas pelo Banco Central (Bacen). Elas incluem os seguintes ajustes: (i) Reconhecimento do impacto relacionado com a alocação de capital por meio de um modelo proprietário; (ii) uso de financiamento e custo de capital a preços de mercado, utilizando

alguns critérios gerenciais; (iii) exclusão ou inclusão de eventos não recorrentes⁽³⁾ de nossos resultados; e (iv) reclassificação dos efeitos fiscais de transações de *hedge* ("proteção") contratadas para nossos investimentos no exterior.

A análise a seguir deve ser lida em conjunto com nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, especialmente a "Nota Explicativa 30 – Informações por segmento". A coluna de ajustes nessa nota mostra os efeitos das diferenças entre os resultados (substancialmente alinhados com as práticas contábeis adotadas no Brasil) por segmento e aqueles calculados segundo as práticas contábeis internacionais (IFRS).

Demonstração Consolidada do Resultado Resumida de 1º de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019 ⁽¹⁾	Banco de Varejo (a)	Banco de Atacado (b)	Atividades com o Mercado + Corporação (c)	Total (a)+(b)+(c)	Ajustes	Consolidado IFRS
(Em milhões de R\$)						
Produto bancário	79.227	30.650	9.913	119.790	(2.711)	117.079
Custo do crédito	(16.072)	(2.082)	-	(18.154)	882	(17.272)
Sinistros	(1.206)	(59)	-	(1.265)	(30)	(1.295)
Outras receitas/ (despesas) operacionais	(41.430)	(15.403)	(986)	(57.819)	(9.450)	(67.269)
Imposto de Renda e Contribuição Social	(7.095)	(3.856)	(2.545)	(13.496)	10.066	(3.430)
Participação minoritária em subsidiárias	(198)	(444)	(51)	(693)	(7)	(700)
Lucro líquido	13.226	8.806	6.331	28.363	(1.250)	27.113

(1) As três primeiras colunas correspondem aos nossos segmentos de negócios. Informações adicionais sobre cada um dos segmentos de negócios podem ser encontradas abaixo dos títulos "(a) Banco de Varejo", "(b) Banco de Atacado" e "(c) Atividades com o Mercado + Corporação".

A coluna de ajustes inclui os seguintes ajustes *pro forma*: (i) reconhecimento do impacto relacionado com a alocação de capital por meio de um modelo proprietário; (ii) uso de financiamento e custo de capital, de acordo com preços de mercado, utilizando alguns critérios gerenciais; (iii) exclusão de eventos não recorrentes de nossos resultados; e (iv) reclassificação dos efeitos fiscais de transações de *hedge* realizadas para nossos investimentos no exterior. A coluna Consolidado IFRS apresenta o resultado total dos nossos três ajustes.

(3) Eventos não recorrentes correspondem a eventos relevantes (com efeito positivo ou negativo) identificados em nossos resultados operacionais de cada período, aplicando-se uma metodologia aprovada de acordo com nossos procedimentos de governança. Esses eventos relevantes não estão relacionados com nossas operações principais, ou não estão relacionados com exercícios fiscais anteriores.

Banco de Varejo

O segmento engloba clientes de varejo, correntistas e não correntistas, pessoas físicas e jurídicas, clientes de alta renda (Itaú Uniclass e Personalité) e o segmento empresas (micro e pequenas empresas). Inclui a oferta de crédito e os financiamentos realizados fora da rede de agências, além de cartões de crédito e consignado.

Demonstração Consolidada do Resultado Resumida – Banco de Varejo	Exercício findo em 31 de dezembro		Variação 2019–2018	
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Produto bancário	79.227	72.182	7.045	9,8
Custo do crédito e sinistros	(17.278)	(13.686)	(3.593)	26,3
Outras receitas/(despesas) operacionais	(41.430)	(40.002)	(1.428)	3,6
Imposto de Renda e Contribuição Social	(7.095)	(6.939)	(156)	2,2
Participação minoritária em subsidiárias	(198)	(184)	(15)	7,9
Lucro líquido	13.226	11.371	1.854	16,3

O **lucro líquido** no segmento Banco de Varejo cresceu 16,3%, atingindo R\$13.226 milhões em 2019, ante R\$11.371 milhões em 2018. A seguir detalhamos as principais variações do resultado:

- Produto bancário:** aumentou 9,8%, principalmente devido ao crescimento de 25,6% na originação de crédito em todos os segmentos no Brasil, em decorrência, principalmente, de maior demanda dos clientes. Essa maior demanda dos clientes resultou em aumento de 13,1% nos empréstimos para pessoas físicas e de 25,3% nos empréstimos para micro, pequenas e médias empresas no Brasil. Em 2019, nossa carteira de empréstimos nesse segmento cresceu 16,2%. Esse aumento de demanda por empréstimos foi acompanhado pela redução nos juros cobrados em diversos produtos de crédito.
- Custo do crédito e sinistros** aumentou R\$3.593 milhões em 2019, principalmente devido ao crescimento da carteira de empréstimos de varejo concentrada no Brasil, conforme mencionado acima.
- Outras receitas (despesas) operacionais** aumentaram 3,6% em 2019 em relação ao mesmo período de 2018, principalmente devido a:
 - Despesas relacionadas com o nosso programa de desligamento voluntário, no valor de R\$2.385 milhões, incluindo provisão para reclamações trabalhistas e desligamentos, além de despesas com benefícios sociais. Desconsiderando esse efeito não recorrente, as despesas gerais e administrativas aumentaram 1,9%, abaixo da taxa de inflação de 4,3% para o período, conforme registrado pelo IPCA para 2019.

O número total de colaboradores no Brasil diminuiu para 81.691 em 31 de dezembro de 2019, eram 86.801 em 31 de dezembro de 2018, principalmente como resultado de:

 - Nosso programa de desligamento voluntário, que teve a adesão de cerca de 3.500 colaboradores; e
 - redução de agências físicas no Brasil, que chegaram a 3.158 em 31 de dezembro de 2019, em comparação com 3.530 em 31 de dezembro de 2018.
 - Negociação do acordo coletivo de trabalho de 2019 firmado em 1º de setembro de 2019, que resultou em aumento de salário de 4,3% para os colaboradores do banco.
 - Crescimento nas despesas de comercialização de cartão de crédito devido ao aumento do número de clientes usando maquininhas Rede e ao maior volume de transações com cartões de crédito e débito.
- Imposto de Renda e Contribuição Social** para esse segmento, bem como para os segmentos Banco de Atacado e Atividades com o Mercado e Corporação, são calculados com base na alíquota total do Imposto de Renda, líquida do impacto fiscal do pagamento de Juros sobre o Capital Próprio (JCP).

A diferença entre o valor do Imposto de Renda determinado para cada segmento e o valor do Imposto de Renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, é alocada para o segmento Atividades com Mercado e Corporação. Conforme discutido acima, o Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos diminuiriam principalmente em decorrência da redução da alíquota sobre créditos tributários.

Em 2018, a legislação temporariamente elevou a alíquota do Imposto de Renda e Contribuição Social para 45%. Em 2019, a alíquota foi reduzida para 40%, e em 1º de março de 2020 passou a ser de 45%.

Banco de Atacado

Compreende os produtos e serviços oferecidos às médias empresas, clientes com elevado patrimônio financeiro (*Private Banking*), as atividades das unidades da América Latina, além do Itaú BBA, unidade responsável pelas operações comerciais com grandes empresas e pela atuação como Banco de Investimento.

A tabela a seguir apresenta nossa demonstração consolidada do resultado resumida referente ao segmento Banco de Atacado nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018:

Demonstração Consolidada do Resultado Resumida – Banco de Atacado	Exercício findo em 31 de dezembro		Variação 2019–2018	
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Produto bancário	30.650	29.389	1.261	4,3
Custo do crédito e sinistros	(2.141)	(1.608)	(533)	33,1
Outras receitas/(despesas) operacionais	(15.403)	(15.217)	(185)	1,2
Imposto de Renda e Contribuição Social	(3.856)	(3.829)	(27)	0,7
Participação minoritária em subsidiárias	(444)	(550)	106	(19,3)
Lucro líquido	8.806	8.185	621	7,6

Nosso **lucro líquido** no segmento Banco de Atacado cresceu 7,6%, atingindo R\$8.806 milhões em 2019 em comparação com R\$8.185 milhões em 2018. A seguir, detalhamos as principais variações do resultado:

- **Produto bancário:** aumentou 4,3%, devido principalmente ao aumento de 26,3% nas receitas com administração de recursos, como resultado do crescimento de 22,6% dos ativos sob administração. Destacamos o crescimento de 46,9% no saldo de fundos distribuídos por meio de nossa iniciativa de utili-

zar uma plataforma de investimento aberta. Também houve crescimento na receita de comissões de corretagens durante o mesmo período.

- **Custos do crédito e sinistros** aumentaram 33,1%, principalmente devido à deterioração do perfil de risco de clientes específicos do segmento de grandes empresas na América Latina. Esse resultado foi parcialmente compensado pelas reversões nas provisões para créditos de liquidação duvidosa, como resultado da melhora no perfil de risco de nossos clientes do segmento no Brasil.

- **Imposto de Renda e Contribuição Social** para esse segmento, bem como para os segmentos de Banco de Atacado e Atividades com o Mercado + Corporação, são calculados com base na alíquota total do Imposto de Renda líquida do impacto fiscal do pagamento dos JCP. A diferença entre o valor do Imposto de Renda determinado para cada segmento e o valor do Imposto de Renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, é alocada para o segmento Atividades com Mercado + Corporação.

Conforme discutido acima, o Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos aumentaram principalmente em decorrência da redução da alíquota sobre créditos tributários. Em 2018, a legislação elevou temporariamente a alíquota do Imposto de Renda e Contribuição Social para 45%. Em 2019, a alíquota foi reduzida para 40%. Em 1º de março de 2020, a alíquota do Imposto de Renda e Contribuição Social passou a ser de 45%.

Atividades com o Mercado + Corporação

Esse segmento apresenta o resultado decorrente do excesso de capital, excesso de dívida subordinada e saldo líquido dos créditos e passivos tributários. Inclui, ainda, a margem financeira com o mercado, o custo da operação da Tesouraria, e o resultado de equivalência patrimonial das empresas não incluídas em nenhum dos outros segmentos.

A tabela a seguir apresenta nossa demonstração consolidada do resultado resumida referente ao segmento Atividades com o Mercado + Corporação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e de 2018:

Demonstração Consolidada do Resultado Resumida – Atividades com o Mercado + Corporação	Exercício findo em 31 de dezembro		Variação 2019–2018	
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Produto bancário	9.913	10.246	(333)	(3,3)
Outras receitas/(despesas) operacionais	(986)	(1.070)	84	(7,8)
Imposto de Renda e Contribuição Social	(2.545)	(2.964)	418	(14,1)
Participação minoritária em subsidiárias	(51)	(35)	(16)	45,9
Lucro líquido	6.331	6.177	154	2,5

- **Produto bancário:** diminuiu 3,3%, principalmente devido ao impacto da redução da taxa básica de juros do Sistema Especial de Liquidação e de Custódia para títulos federais (SELIC) para 4,5% ao ano em 31 de dezembro de 2019, em comparação com 6,5% ao ano em 31 de dezembro de 2018.

- **Imposto de Renda e a Contribuição Social** para esse segmento, bem como para os segmentos de Banco de Varejo e de Atacado, são calculados com base na alíquota total do Imposto de Renda líquida do impacto fiscal do pagamento dos JCP. A diferença entre o valor do Imposto de Renda determinado para cada segmento e o valor do Imposto de Renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas,

é alocada para o segmento Atividades com Mercado + Corporação. Conforme discutido acima, o Imposto de Renda e Contribuição Social correntes e diferidos diminuirão principalmente em decorrência da redução da alíquota sobre créditos tributários. Em 2018, a legislação temporariamente elevou a alíquota do Imposto de Renda e Contribuição Social para 45%. Em 2019, a alíquota foi reduzida para 40%. Em 1º de março de 2020, a alíquota passou para 45%.

Balço Patrimonial

Apresentamos abaixo um resumo do nosso Balço Patrimonial para 2019 e 2018.

Balço Patrimonial Resumido – Ativo	Em 31 de dezembro			Varição
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Disponibilidades e depósitos compulsórios no Banco Central	121.615	131.307	(9.692)	(7,4)
Ativos Financeiros ao Custo Amortizado	1.010.644	994.759	15.885	1,6
Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro	585.791	536.091	49.700	9,3
(-) Provisão para perda esperada	(36.029)	(33.373)	(2.656)	8,0
Outros ativos financeiros ⁽¹⁾	460.882	492.041	(31.159)	(6,3)
Ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes	76.660	49.323	27.337	55,4
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado	322.929	286.646	36.283	12,7
Investimentos em coligadas e entidades controladas em conjunto, imobilizado, ágio, intangíveis e outros ativos	56.673	47.932	8.741	18,2
Ativos fiscais	48.960	42.830	6.130	14,3
Total do ativo	1.637.481	1.552.797	84.684	5,5

(1) Inclui aplicações em depósitos interfinanceiros, aplicações no mercado aberto, títulos e valores mobiliários e outros ativos financeiros.

Nosso **ativo total** aumentou 5,5% em 2019, principalmente em razão do crescimento das operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro. Esse resultado foi parcialmente compensado por outros ativos financeiros ao custo amortizado. Esses resultados estão descritos com mais informações a seguir:

- **Disponibilidades e depósitos compulsórios no Bacen** diminuíram 7,4%, principalmente em razão de: (i) aumento de R\$5.895 milhões em dividendos e

juros sobre capital próprio pagos em relação a 2018 e (ii) redução de R\$2.900 milhões nas taxas compulsórias do Bacen para depósitos a prazo, de 33,0% em 31 de dezembro de 2018 para 31,0% em 31 de dezembro de 2019.

- **Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro** evoluíram 9,3%, principalmente em razão de: (i) aumento de 13,1% em nossa carteira de pessoas físicas (originação de crédito aumentou 23,4%) e (ii) evolução de 25,3% em nossa

carteira de micro, pequenas e médias empresas (originação de crédito cresceu 31,3%). Esses aumentos foram devidos principalmente a uma maior demanda de crédito pelos clientes, como o incremento de 17,2% para cartões de crédito. Observamos, também, crescimento de 2,6% em nossa carteira de grandes empresas. A originação de crédito nesse segmento aumentou 23,2%.

Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro por tipo	Em 31 de dezembro			Varição
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Pessoas físicas	240.490	212.564	27.926	13,1
Cartão de crédito	91.676	78.255	13.421	17,2
Crédito pessoal	34.892	29.543	5.349	18,1
Crédito consignado	49.608	46.878	2.730	5,8
Veículos	18.968	15.920	3.048	19,1
Crédito imobiliário	45.346	41.968	3.378	8,0
Grandes empresas	105.302	102.643	2.659	2,6
Micro/pequenas e médias empresas	86.220	68.812	17.408	25,3
Unidades externas – América Latina	153.779	152.072	1.707	1,1
Total de operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro	585.791	536.091	49.700	9,3

• **Outros ativos financeiros ao custo amortizado** diminuíram 6,3%, por causa principalmente da redução de R\$81.710 milhões em operações compromissadas no mesmo período. Esse resultado foi parcialmente compensado pelos seguintes incrementos: (i) R\$8.167 milhões em depósitos interbancários; (ii) R\$22.724 milhões de saldo de títulos públicos do governo brasileiro, títulos públicos – exterior e títulos de dívida de empresas, especialmente debêntures – e (iii) em outros

ativos financeiros, aumento em recebíveis de emissores de cartão de crédito para R\$5.904 milhões, e negociação e intermediação de títulos aumentou R\$11.096 milhões.

• **Ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes** aumentaram 55,4%, principalmente em razão do crescimento de R\$22.893 milhões no saldo de títulos públicos do governo brasileiro e títulos públicos – exterior como parte de

nossa estratégia de gestão de ativos e passivos. Adicionalmente, nossos títulos de dívida de empresas, especialmente certificados de depósito bancário, aumentaram R\$2.645 milhões.

• **Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado** aumentaram 12,7%, principalmente em razão do aumento de R\$18.388 milhões em derivativos e R\$12.194 milhões em títulos de dívida de empresas, principalmente debêntures (títulos de renda fixa) e ações negociáveis.

Balço Patrimonial Resumido – Passivo e Patrimônio Líquido	Em 31 de dezembro			Varição
	2019	2018	R\$ milhões	%
	(Em milhões de R\$)			
Passivos financeiros	1.211.999	1.151.237	60.762	5,3
Ao custo amortizado	1.159.830	1.119.734	40.096	3,6
Depósitos	507.060	463.424	43.636	9,4
Captações no mercado aberto	256.583	330.237	(73.654)	(22,3)
Recursos de mercado interbancário, institucionais e outros passivos financeiros	396.187	326.073	70.114	21,5
Ao valor justo por meio do resultado	48.029	27.711	20.318	73,3
Provisão para perda esperada	4.140	3.792	348	9,2
Provisão de seguros e previdência privada	218.334	201.187	17.147	8,5
Provisões	21.454	18.613	2.841	15,3
Obrigações fiscais	7.891	5.284	2.607	49,3
Outros passivos	28.338	26.010	2.328	9,0
Total do passivo	1.488.016	1.402.331	85.685	6,1
Total do patrimônio líquido atribuível aos acionistas controladores	136.925	136.782	143	0,1
Participação de acionistas não controladores	12.540	13.684	(1.144)	(8,4)
Total do patrimônio líquido	149.465	150.466	(1.001)	(0,7)
Total do passivo e do patrimônio líquido	1.637.481	1.552.797	84.684	5,5

Total do passivo e do patrimônio líquido aumentou 5,5%, principalmente em razão de aumento em depósitos, recursos de mercado interbancário, institucional e outros passivos financeiros. A seguir, detalhamos as principais variações:

- **Depósitos** cresceram 9,4%, especialmente em razão de aumento de R\$25.866 milhões em depósitos a prazo, parcialmente pela migração de captações no mercado aberto. Adicionalmente, depósitos à vista e depósitos de poupança aumentaram R\$9.725 milhões e R\$7.693 milhões, respectivamente.

[SASBFN-CB-000.A](#)

- **Captações no mercado aberto** diminuíram 22,3%, principalmente em razão da redução de (i) R\$32.815 milhões em aplicações no mercado aberto com posição financiada com livre movimentação,

(ii) R\$32.949 milhões em ativos recebidos em garantia e (iii) R\$16.159 milhões em captações no mercado aberto.

- **Recursos de mercado interbancário, institucional e outros passivos financeiros** aumentaram 21,5%, principalmente em decorrência do crescimento de R\$27.505 milhões em letras financeiras de crédito e de uma alta de R\$14.572 milhões em financiamentos à importação e exportação, como resultado de uma mudança em nosso *mix* de captação de recursos. Adicionalmente, a dívida subordinada aumentou 20,6%, principalmente em decorrência de captação de recursos de R\$8.548 milhões no saldo dessas dívidas. O volume de outras obrigações referentes a operações de cartão de crédito cresceu R\$8.558 milhões em 2019, e a negociação e intermediação de títulos mobiliários aumentou R\$8.788 milhões em 2019.

- **Provisão de seguro e previdência privada** aumentou 8,5%, principalmente em decorrência dos seguintes aumentos: (i) R\$19.642 milhões em acréscimos de prêmios/contribuições e (ii) R\$16.517 milhões em ajustes de reservas e excedente financeiro. Esses aumentos foram parcialmente compensados pela redução de R\$15.623 milhões em resgates em 2019.

- **Patrimônio líquido (atribuível aos acionistas controladores)** aumentou 0,1%, atingindo R\$136.925 milhões em 2019, em comparação com R\$136.782 milhões em 2018. Esse resultado foi impactado pelo montante de R\$27.113 milhões de lucro líquido e de R\$27.286 milhões pagos como dividendos e juros sobre capital próprio em 2019.

Nota sobre informações prospectivas: Este relatório contém declarações que são ou podem constituir informações prospectivas, que se baseiam, em grande parte, nas nossas expectativas e projeções atuais com respeito a acontecimentos futuros e tendência financeiras que afetam nossas atividades. Os efeitos econômicos da pandemia do novo coronavírus de 2019 ou da pandemia de outras doenças similares podem afetar de maneira adversa os resultados futuros de nossas operações e podem continuar a impactar o preço de mercado de nossos títulos mobiliários.



Gerenciamento de riscos e capital

GRI 102-15

Gestão de riscos

No Itaú Unibanco, o apetite de risco define a natureza e o nível dos riscos aceitável para nós. Já nossa cultura de risco orienta as atitudes necessárias para gerenciá-los.

Para nós, sustentabilidade e satisfação do cliente é fazer apenas negócios que são bons para o cliente e para o

banco. Por isso, nossa cultura de riscos vai além de políticas, procedimentos e processos. Fortalece a responsabilidade individual e coletiva de todos os colaboradores. Avaliamos cuidadosamente a relação de risco e retorno, com o devido apreçamento do risco. Nossos negócios, produtos e serviços são diversificados, pois temos baixo

apetite por volatilidade. Buscamos a excelência operacional. Queremos ser um banco ágil, com infraestrutura robusta e estável. Promovemos um ambiente institucional íntegro, com ética e respeito à regulação, pois zelamos por nossa reputação.



Modelo de gestão de riscos, composto por três linhas de defesa:

1ª linha de defesa

Áreas de Negócios

2ª linha de defesa

Controle e Gestão de Riscos e Finanças
(*Compliance* e Controles Internos)

- Appetite de risco
- Políticas
- Procedimentos
- Disseminação da cultura de risco nos negócios

3ª linha de defesa

Auditoria Interna, ligada ao Conselho de Administração

O Bacen adota os mesmos indicadores estabelecidos pelo Comitê de Basileia para determinar se as instituições financeiras brasileiras se qualificam como Instituições Financeiras Consideradas Sistemicamente Importantes em Nível Global (G-SIFIs). Essa avaliação é exigida de bancos com exposição total – o denominador da Razão de

Alavancagem – acima de €200 bilhões, calculada individualmente. Contudo, não foram estabelecidos requerimentos adicionais para absorção de perdas para os G-SIFI brasileiros. Não fomos incluídos na última lista de G-SIFIs emitida em 22 de novembro de 2019. A próxima atualização deverá ocorrer em novembro de 2020.

[SASB FN-CB-550a.1](#)

Adicionalmente, divulgamos no nosso site de [Relações com Investidores](#) (Menu > Itaú Unibanco > Relatórios > Pilar 3 e Índice de Importância Sistêmica e Global > Índice de Importância Sistêmica Global) a participação relativa nos indicadores e os valores do Índice de Importância Sistêmica Global.

Nossos modelos de gestão de risco estão sendo postos à prova neste momento e nos dão a segurança de que nossa estrutura de gestão e governança de riscos nos permite navegar com serenidade pelo cenário atual.

Gestão de capital

O Conselho de Administração é o principal órgão responsável pelo gerenciamento do nosso capital e por aprovar as políticas e diretrizes institucionais de gerenciamento de capital.

Por meio de nosso Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP, na sigla em inglês), avaliamos a suficiência de capital para fazer frente aos nossos riscos, representada pelo capital regulatório para os riscos de crédito, mercado e operacional e pelo capital necessário para cobertura dos demais riscos.

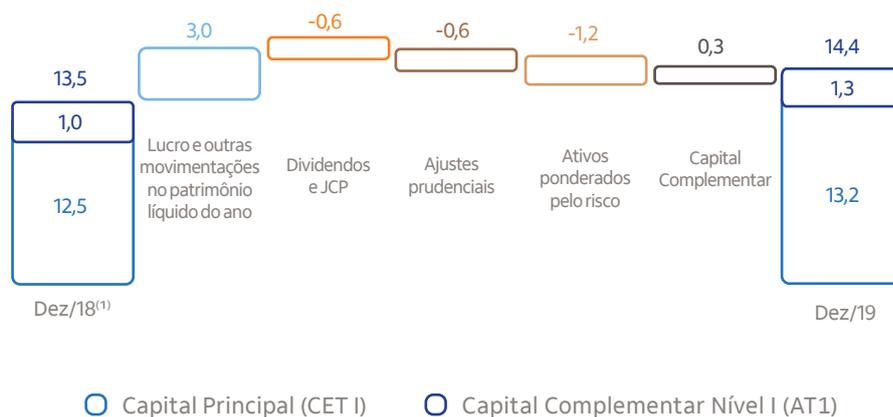
Adotamos uma postura prospectiva no gerenciamento do nosso capital. Identificamos os riscos aos quais estamos expostos e sua materialidade. Avaliamos a necessidade de capital para cobrir riscos materiais. Desenvolvemos metodologias para quantificação de capital adicional e avaliação interna de adequação de capital, além dos planos de contingência e relatórios de adequação de capital. Também adotamos todos os requerimentos mínimos de capital exigidos por nossos reguladores e seguimos o conjunto de resoluções e circulares divulgadas pelo Bacen, em linha com as diretrizes internacionais de Basileia III.

Esses requerimentos são expressos na forma de índices que relacionam o capital disponível, demonstrado pelo Patrimônio de Referência (PR), ou Capital Total, composto pelo Nível I (que compreende o Capital Principal e o Capital Complementar) e pelo Nível II, e os ativos ponderados pelo risco, ou RWA (que compreende a soma das parcelas dos ativos ponderados pelos riscos de crédito, de mercado e operacional).

Além dos requerimentos mínimos, as regras do Bacen estabelecem um adicional de Capital Principal que aumentam a necessidade de capital.

Em 31 de dezembro de 2019, nosso Índice de Capital Nível I atingiu 14,4%, composto de 13,2% de Capital Principal e 1,3% de Capital Complementar Nível I.

Índice de Capital Nível I *Full* (%)



(1) Com efeitos da parcela adicional de dividendos e JCP referente ao lucro líquido de 2018.

Reconhecemos o nosso papel como agente de transformação. Comprometemo-nos com uma agenda de impacto positivo e desenvolvimento sustentável cada vez mais conectada ao nosso negócio. O cenário de crise atual nos leva a refletir como riscos desconhecidos podem afetar a economia e a vida das pessoas, e por isso temos a possibilidade de atuar proativamente em riscos que conhecemos, que é o caso do socioambiental. Para fortalecer o que acreditamos, em 2020 me tornei *sponsor* pela incorporação das recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até 2022. Como foi citado na Mensagem do Comitê Executivo deste relatório, temos uma agenda proativa para a divulgação das informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em nossos negócios e também de como nossos negócios podem impactar essa agenda.

Modelo de governança

Em razão da crise originada pela pandemia de Covid-19, elaboramos um modelo de governança de crise que foi instituído em 16 de março de 2020. O Comitê Executivo do banco está trabalhando remotamente com uma agenda intensificada de gestão de crise sem qualquer impacto na agilidade e capacidade de tomada de decisão.

Estabelecemos como pilares de acompanhamento a segurança do nosso balanço, o atendimento aos clientes, colaboradores e fornecedores, além da governança e imagem do banco.

O Comitê de Gestão de Crise Institucional monitora as operações, de modo a centralizar a estratégia, proporcionando

decisões tempestivas, que minimizem os riscos. Também são efetuados *check point* de riscos, em que acompanhamos os riscos de mercado, crédito, liquidez e operação.



War Room Varejo

Monitoramento e ajustes nas operações.

Comitê de Atacado

Monitoramento e ajustes nas operações e consolidação dos *War Rooms* de Tesouraria, *Asset*, Mesa Clientes e Produto e Corretora.

War Room FEBRABAN

Coordenação entre bancos e alinhamento com poder público e reguladores.

Comitê de Gestão de Crise Institucional

- Abertura do dia
- Monitoramento da operação
- Coordenação das decisões
- Mitigação de riscos e contingências

Check Point Riscos

- Fechamento do dia
- Monitoramento dos riscos de mercado, crédito, liquidez e operacional

Como a pandemia do novo coronavírus (Covid-19) continua a impactar a atividade econômica global de forma imprevisível quanto à extensão e época do contágio, bem como quanto à imposição de medidas de proteção, há incerteza quanto à mensuração dos impactos futuros nos nossos negócios e resultados. Assim, permaneceremos monitorando os efeitos da pandemia e atuando com a sociedade para o enfrentamento dessa grave crise.

Todos os nossos resultados alcançados ao longo das últimas décadas reforçam a importância de nossos administradores na condução dos negócios, e os principais indicadores que compõem esses resultados são fruto do nosso comprometimento e transparência com o mercado.

Para nós, criar valor é obter resultados financeiros superiores ao custo de capital, que remunerem os nossos acionistas e demais *stakeholders* por meio de relações éticas, responsáveis e duradouras, pautadas pela confiança e transparência e com foco na sustentabilidade dos negócios.

Por fim, gostaria de convidá-los à leitura das nossas Demonstrações Contábeis Completas em IFRS, que contêm maior detalhamento e as notas explicativas referenciadas no decorrer deste documento. Lembro que nossa equipe de Relações com Investidores está sempre à sua disposição.

Cordialmente,



Milton Maluhy Filho

Vice-Presidente Executivo,
CFO e CRO

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2019

GRI 102-56

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. ("Itaú Unibanco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada em relação às informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019 do Itaú Unibanco Holding S.A., relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da administração

A administração do Itaú Unibanco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019 de acordo com as diretrizes propostas pelo *International Integrated Reporting Framework* ("Framework") emitido pelo *International Integrated Reporting Council* (IIRC), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019, com base nos procedimentos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabili-

dade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais envolvidos na elaboração das informações selecionadas, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações selecionadas, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à apresentação das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir.

Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019 do Itaú Unibanco;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculo e dos procedimentos para a apresentação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações selecionadas contidas Relatório Anual Integrado 2019;
- (d) o confronto dos indicadores de natureza financeira e contábil com as Demonstrações Contábeis Consolidadas preparadas de acordo com o IFRS e/ou registros contábeis e relatórios financeiros do Itaú Unibanco; e
- (e) a verificação que o Relatório Anual Integrado inclui informações sobre os elementos de conteúdo e os princípios básicos estabelecidos nas diretrizes propostas pelo *Framework* emitido pelo IIRC.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019. Consequentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir

nas informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2019. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados de asseguarção limitada, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações selecionadas, contidas no Relatório Anual Integrado 2019 do Itaú Unibanco relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, não foram preparadas em acordo com os critérios estabelecidos neste relatório.

São Paulo, 15 de junho de 2020

PricewaterhouseCoopers

Audidores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva

Contador CRC 1SP171089/O-3

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo, 15 de junho de 2020

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2019, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A., de acordo com o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do CFC, Resolução NBC PO 900, e que não houve conflito de interesse nos procedimentos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB).

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva

Contador CRC 1SP171089/O-3