

Apresentação
Institucional **1T24**



Com 100 anos de história, somos o maior banco da América Latina¹

Valor de mercado²
US\$ 67,9 bi

Ativos totais³
R\$ 2.789 bi

Carteira de Crédito³
R\$ 1.184,8 bi

ROE recorrente⁴
21,9%

Índice de
Eficiência Brasil⁵
37,6%

95,8 mil
colaboradores
no Brasil e no exterior³

(1) Em total de ativos e valor de Mercado em mar/2024; (2) Em 29/03/2024; (3) Em 31 de março de 2024; (4) No 1º trimestre de 2024; (5) Acumulado 12 meses findos em mar/24; (6) Brand Finance - Latin America 500 2024

Nota: A carteira de crédito inclui Garantias Financeiras Prestadas e títulos Privados

Resultado Recorrente Gerencial

R\$9,8 bi no 1T24 | **R\$35,6 bi** em 2023

93,3% Brasil | 6,7% América Latina⁴

Somos a **marca mais valiosa**⁶
da América do Sul

US\$ 8,4 bi

Somos um banco universal presente em

 **18 países**

Com operações de **varejo**
na América Latina

Somos obstinados por encantar o **cliente**,
com atendimento físico e digital, e buscamos nos
transformar sempre que necessário para crescer
de maneira sustentável

**Somos o único banco da América Latina no Índice
Dow Jones de Sustentabilidade desde sua criação**



... E nossos valores nos guiam para o Itaú do Futuro tendo a ética como base dessa jornada.

A gente
trabalha para o cliente.

A gente
não sabe de tudo.

Pra gente,
ética é inegociável.

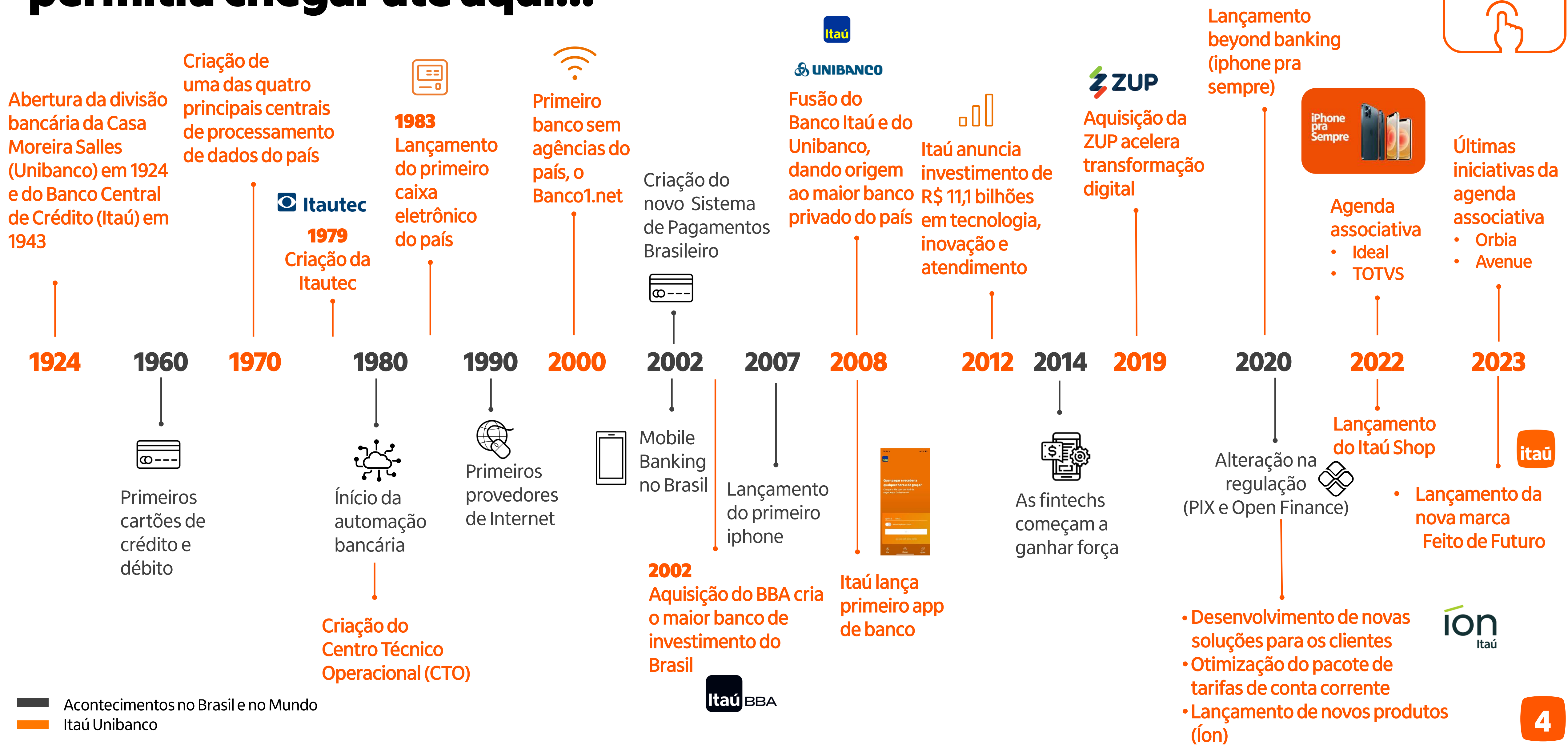
A gente
é movido por resultado.

A gente quer
diversidade e inclusão.

A gente
vai de turma.

Nossa capacidade de nos adaptar, inovar e transformar nos permitiu chegar até aqui...

[acesse aqui para mais informações](#)

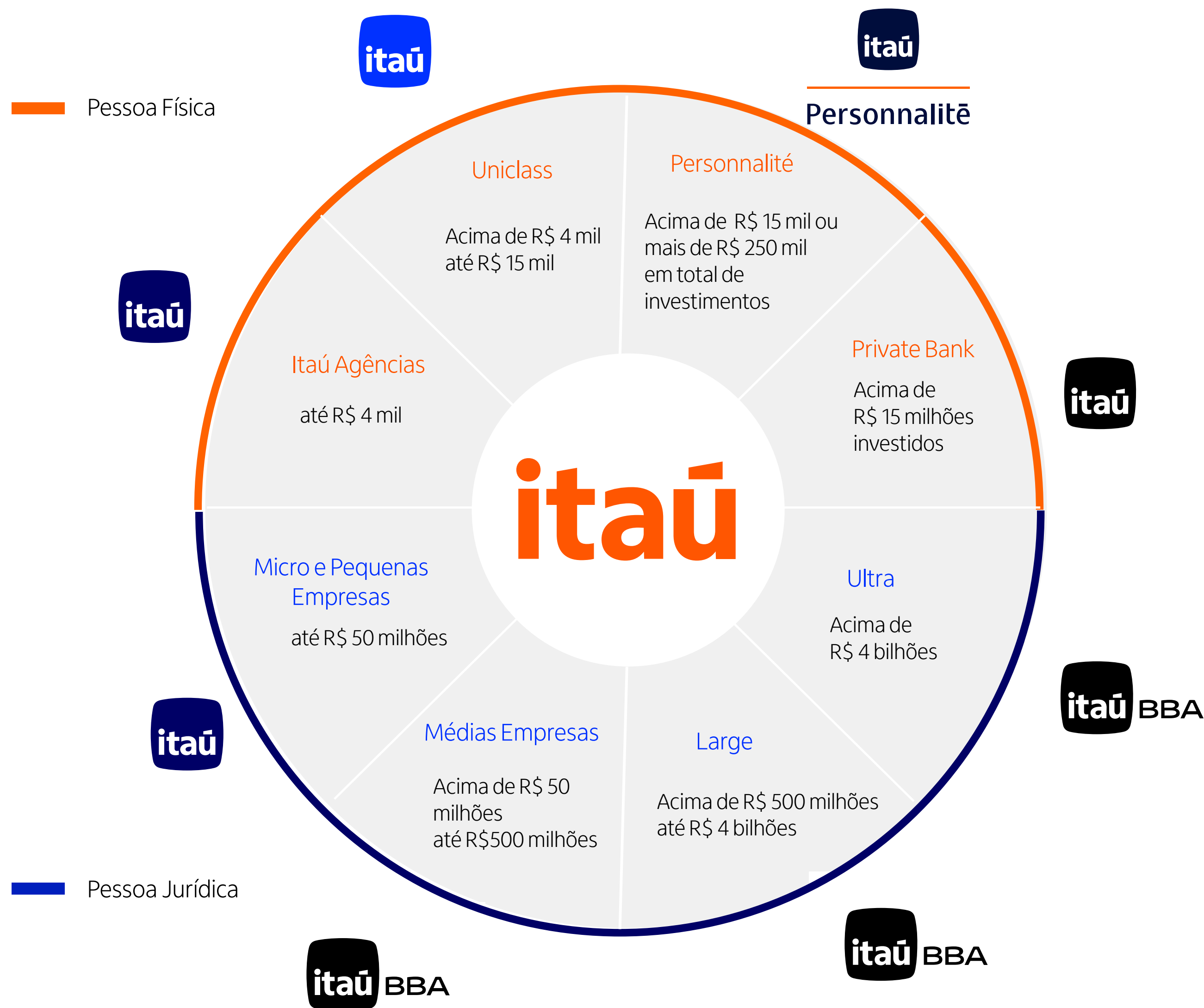



■ Acontecimentos no Brasil e no Mundo
 ■ Itaú Unibanco



A gente
trabalha
para o cliente

Oferecemos um ecossistema completo...



Integração tecnológica possibilita a melhor e mais **completa** experiência permitindo o acesso dos nossos clientes a **100% das nossas soluções** de maneira simples e tempestiva.

Trabalhamos para oferecer uma operação **100% digital** entregando uma oferta de valor simples e com um custo de servir muito competitivo para nossos clientes.

A gente
trabalha
para o cliente

... com o mais amplo portfólio de produtos e serviços financeiros



Adquirência (Laranjinha)

Carteiras digitais, pagamento por aproximação e mais de 50 bandeiras.



Administração de fundos

Portfolio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta).



Conta bancária

Acesso aos diversos serviços para os clientes Itaú, com vários benefícios.



Crédito

A contratação pode ser feita 100% online, pelo app ou pelas agências.



Cartões

Aqui no Itaú nós temos um cartão para cada perfil de cliente.



Consignado

Pagamento em parcelas fixas mensais, descontado diretamente no contracheque, holerite ou benefício do INSS.



Câmbio e Viagem

Compra de dólar e euro pelo aplicativo do Itaú e em uma ampla rede de retirada da moeda.



Cash Management

Solução completa de cash management para clientes institucionais



Derivativos

Temos a solução adequada para todos os momentos e cenários



Imóveis

Atendimento exclusivo e apoio durante toda a contratação.



Banco de Investimento

Equipe especializada dedicada para orientar e prover soluções no mercado de capitais.



Investimentos

Assessores especializados, aplicativo (Íon) conectado com conta corrente, notícias, carteiras e todo suporte dos especialistas do Itaú.



Pagamento e Recebimento

Pague e Receba com segurança e agilidade.



Previdência e Capitalização

Diversos planos com taxa zero de carregamento e produtos de capitalização com sorteios quinzenais, mensais e anuais.



Seguros

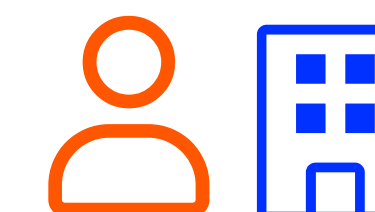
Portfolio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta), com atendimento físico ou digital.



Veículos

Financiamento de veículos com gestão do contrato 100% online.


E muito mais soluções para nossos clientes!



A gente
trabalha
para o cliente

Nossos clientes escolhem como querem ser atendidos...

Atendimento remoto

-  **WhatsApp**
-  **Click to human**
-  **E-mail**
-  **Bankline**
-  **Telefone**
-  **Mobile banking**
100% das funcionalidades no App
-  **Chat**

Atendemos os **clientes**
como, quando e onde
desejam ser atendidos

Atendimento físico

3,4 mil

Pontos físicos

Cerca de 41 mil

Caixas eletrônicos

Distribuídos por todo o território
brasileiro e América Latina¹

(1) Considera Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai

(2) Considera o total de contratações, transferências e pagamentos realizados em todos os canais, exceto numerário

Interações Digitais² no 1T24

Pessoa Jurídica

93%

Pessoa Física

97%

**Nossa rede de atendimento é
constantemente otimizada pelos
comportamentos e necessidades dos
nossos clientes.**

... por isso é tão importante ouvirmos os nossos clientes



O cliente é o foco de tudo que fazemos

Nosso compromisso: atender nossos clientes **onde, quando e como** eles desejam ser atendidos

Acesso ao **mesmo** tipo de **atendimento** independentemente do canal

Liberdade para escolher como quer se relacionar: **somos banco digital com a conveniência de atendimento presencial**



+700 mil¹

Ligações de líderes para ouvir o feedback direto dos clientes e entender suas experiências



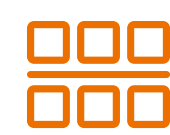
+1.250¹

Visitas que conectam as lideranças e a linha de frente de todo o Brasil de forma remota



+50 mil¹

Encontros assumidos pelos colaboradores das agências, alinhados aos aprendizados, visando aprimorar a experiência do cliente



Produtos e Serviços

Mais completa prateleira do setor financeiro brasileiro e utilização de dados para melhor oferta

Ser Ituber é ser obstinado por encantar o cliente...

Ampla cobertura na medição do NPS de negócios e jornadas, passando a ter uma visão *data-driven* com indicadores de experiência

Ciclo de *feedback* estruturado em toda a instituição com foco na evolução dos nossos produtos e serviços

Ecosistema robusto para inovar a partir das necessidades dos clientes

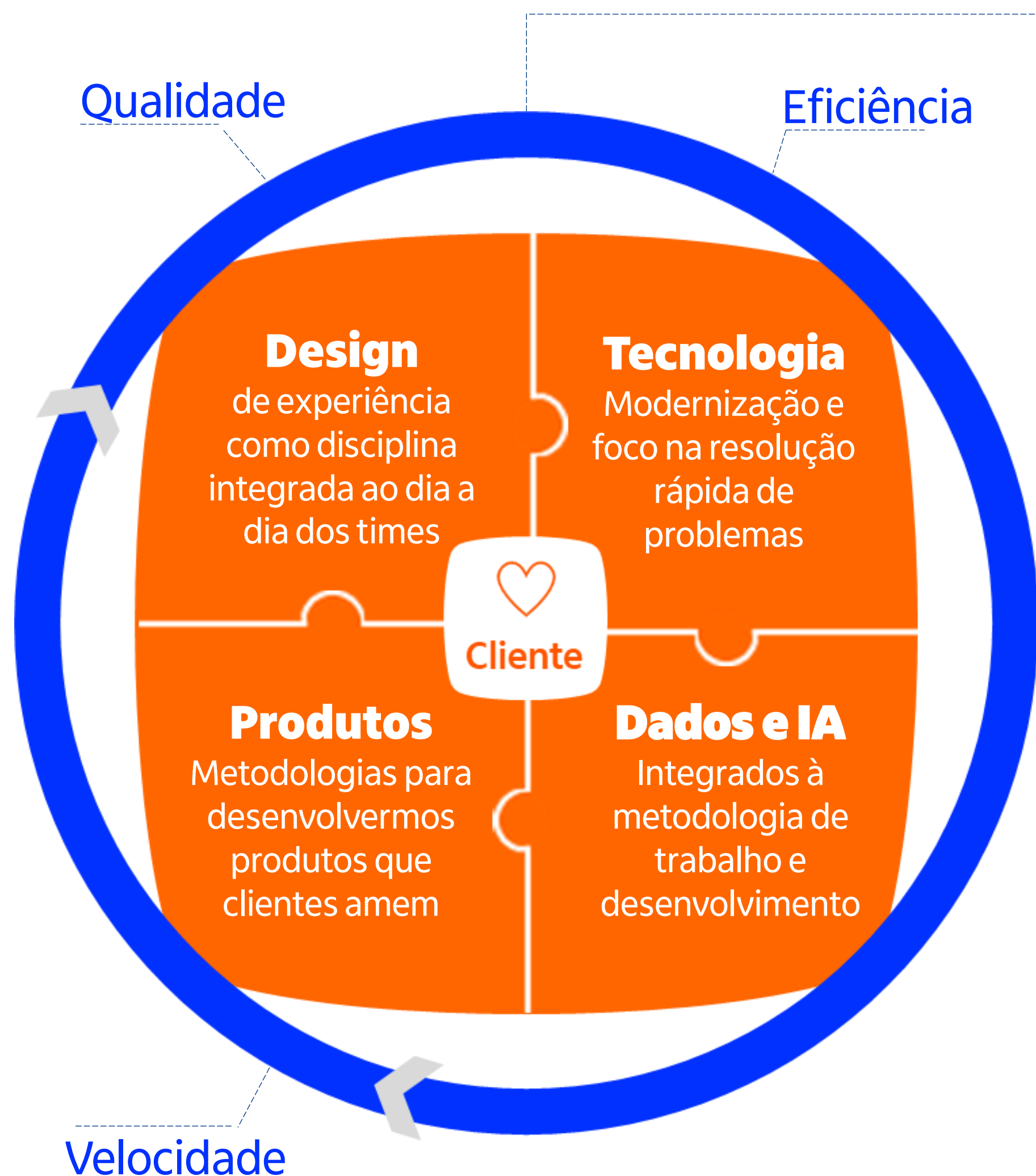
O reconhecimento da satisfação dos nossos clientes se reflete no alto nível de NPS que geramos a partir das nossas soluções digitais do aplicativo



... e sempre buscar o crescimento sustentável

(1) Últimos 12 meses.

A tecnologia viabiliza o melhor atendimento aos nossos clientes



Desde 2018, temos intensificado nossa transformação digital para gerarmos mais **valor** para nossos clientes e **competitividade** para os negócios

Mais de 60% de toda a nossa plataforma modernizada, o que representa cerca de 70% dos serviços que mais impactam nossa competitividade, clientes e negócios

Qualidade
-99%
1T24 x 1T18
de incidentes de alto impacto na experiência de clientes

Velocidade
+1.548%
1T24 x 1T18
+72%
1T24 x 1T22
de implantações de mudanças e atualizações tecnológicas

Custo
-33%
1T24 x 1T20
no custo de transações únicas

Transformação digital e cultural gera ganhos de eficiência e competitividade

Estamos organizados em equipes multidisciplinares no modelo de comunidades/tribos

Trabalhamos em **conjunto** para entendermos as necessidades dos nossos clientes e ofertarmos o que eles precisam no momento em que precisam

As comunidades contam com membros das áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros

22 mil
Colaboradores

> 2 k
Squads

Investimento contínuo em tecnologia

1T24 vs 2018

+ 2x

Investimentos no desenvolvimento de soluções

- 31%

Custos de infraestrutura

Fortalecimento de cultura

Questionamento contínuo de atividades e processos em busca de ganhos de eficiência

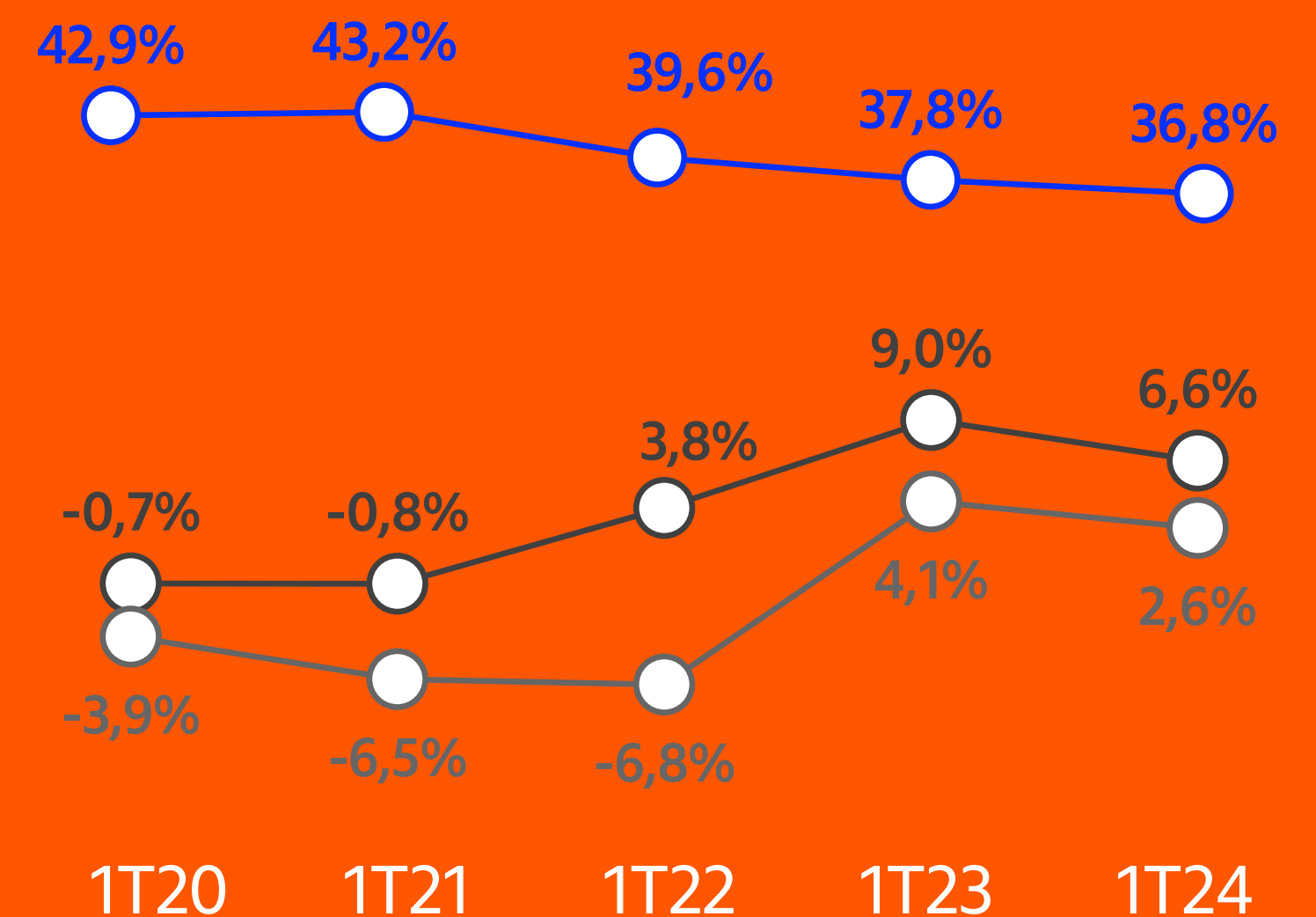
> 1.900 iniciativas planejadas

Revisão, simplificação e otimização de processos, automação de atividades, uso de dados e *analytics*

> 1.600 iniciativas em implantação

Geramos valor de forma consistente

O 1T24 apresentou o melhor índice de eficiência da nossa história para um primeiro trimestre.



- Índice de eficiência – Brasil
- Crescimento da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior - Brasil
- Crescimento real da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior (deflacionado pelo IPCA¹) - Brasil

(1) Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo

Um time diverso é essencial para entender e melhor atender nossos clientes

Em dezembro de 2023, atingimos a primeira faixa dos nossos objetivos para 2025

Mulheres 54,5% dos colaboradores		Cargos de liderança 35,4% (objetivo: 35% a 40%)	Fluxo de contratação 53,9% (objetivo: >50%)
Negros 28,9% dos colaboradores		Tempo Integral¹ 27,5% (objetivo: 27% a 30%)	Fluxo de contratação 40,9% (objetivo: >40%)
PcD² 5% dos colaboradores		LGBT+ 13,0% dos colaboradores	
Faixa etária 5,7% Acima de 50 anos		Faixa etária 35,4% Abaixo de 30 anos	Faixa etária 58,8% Entre 30 e 50 anos

Brasil
96,8%
dos colaboradores

Unidades Internacionais
3,2%
dos colaboradores

Acreditamos que um time **diverso** e **inclusivo** contribui com a realização da nossa visão de ser o **banco líder** em **satisfação dos clientes** e em **performance sustentável**

Nota: Os indicadores estão presentes em nosso Relatório ESG 2023, e referem-se a dezembro de 2023. ¹Total de colaborador por autodeclaração, dividido pelo total de colaboradores. Não considera-se aprendiz e estagiário





²Considera operações do Itaú Unibanco SA.

A sustentabilidade da nossa performance é reforçada pelos nossos compromissos de impacto positivo...

Base da nossa conduta e jeito de agir

-  **Ética nas relações e nos negócios**
Manter um ecossistema financeiro íntegro e ético
-  **Gestão inclusiva**
Promover um ambiente de trabalho diverso, inclusivo e saudável
-  **Gestão responsável**
Trabalhar com mais ecoeficiência e boas práticas na cadeia de valor

Impacto positivo por meio dos negócios

-  **Cidadania financeira**
Cuidar da saúde financeira das pessoas
-  **Financiamento em setores de impacto positivo**
Financiar setores que estimulem o desenvolvimento socioambiental
-  **Investimento responsável**
Oferecer produtos e serviços para uma economia mais sustentável
-  **Inclusão e empreendedorismo**
Apoiar o empreendedorismo para ampliar o desenvolvimento social

Desenvolvimento do país

-  **Plano Amazônia**
Preservação e promoção do impacto positivo na região
-  **Investimento social privado**
Reafirmando nosso pacto com a sociedade brasileira

Prestação de contas

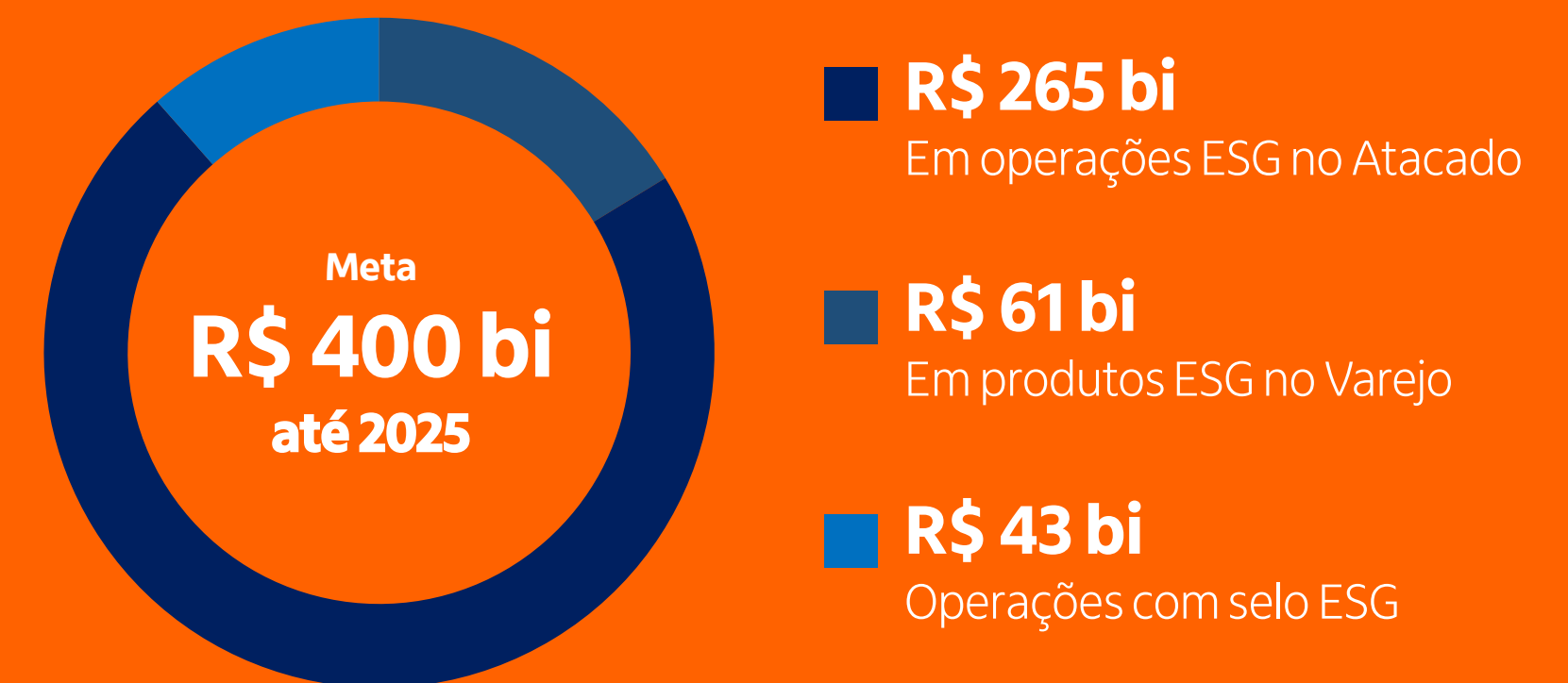
-  **Transparência nas comunicações**
Reforçar a transparência além dos resultados financeiros

Financiamento e serviços em setores de impacto positivo

Meta: contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025

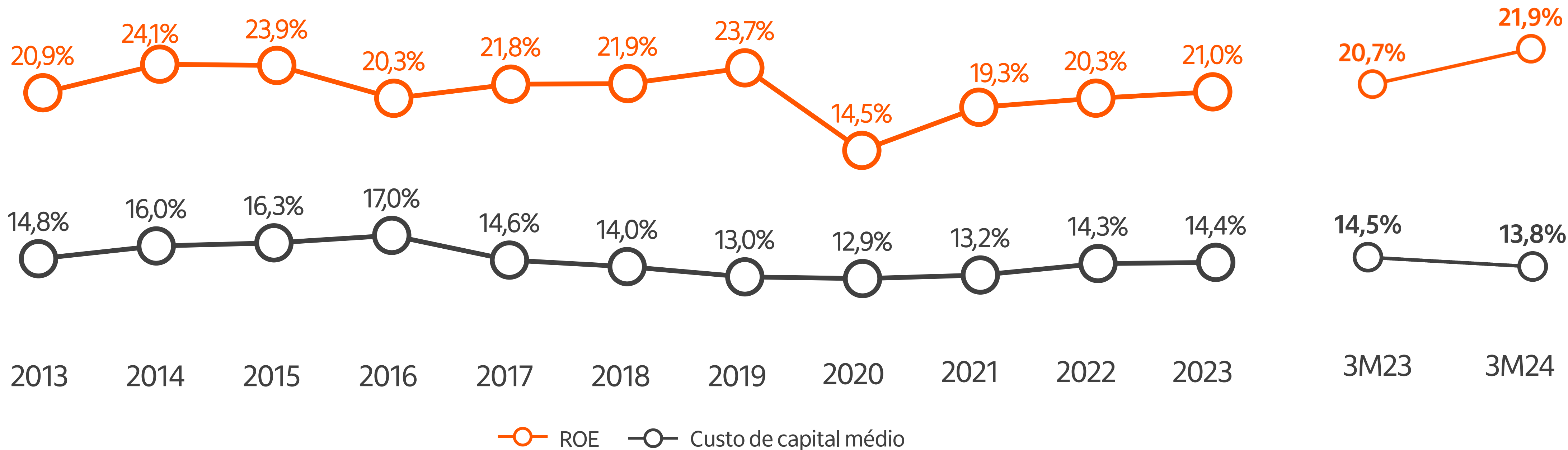
Entre Ago/19 e Fev/24*:

R\$ 369 bi
atingimento da meta: 92%

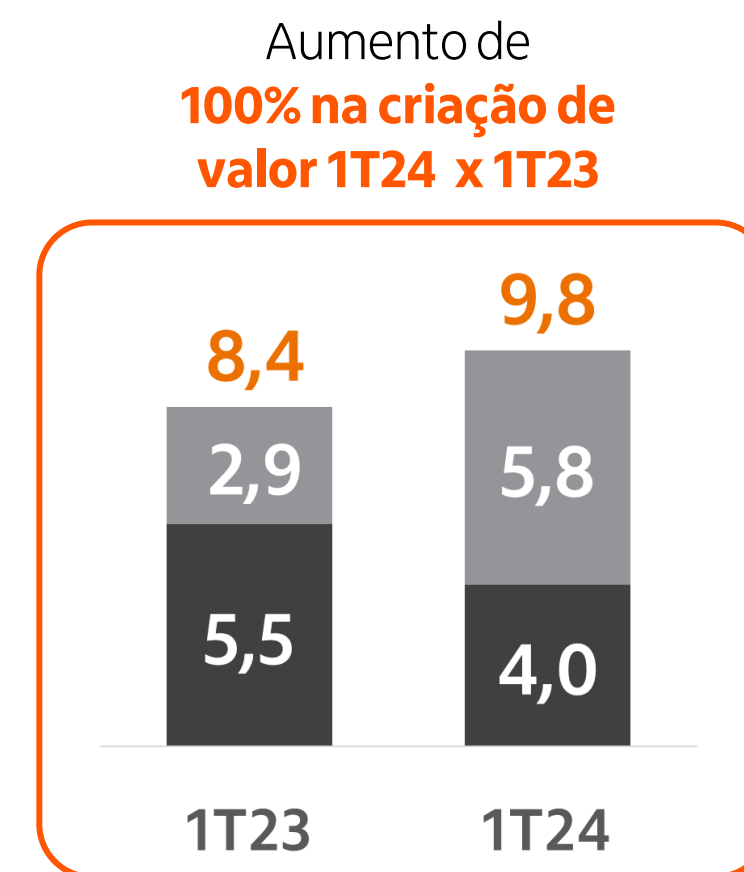
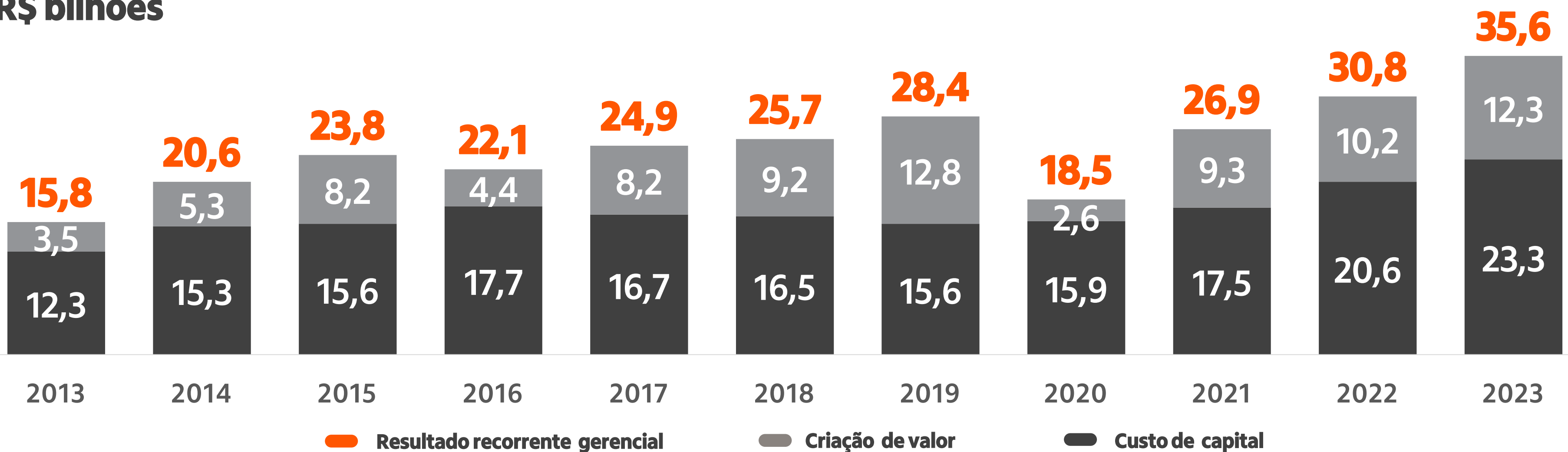


*volume de operações de crédito e financiamento para setores de impacto positivo

... E pelo foco na geração de valor sustentável



R\$ bilhões



Temos apresentado crescimento de receita com disciplina de custos...

Margem financeira com clientes

1T24
R\$25,8bi

∨ **1,8%**
1T24 vs. 4T23
∧ **7,4%**
1T24 vs. 1T23

17,0	16,2	20,0	24,0
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

Margem financeira com mercado

1T24
R\$1,1bi

∧ **26,1%**
1T24 vs. 4T23
∧ **64,3%**
1T24 vs. 1T23

0,8	2,5	1,0	0,6
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

Custo do crédito

1T24
R\$8,8bi

∨ **3,9%**
1T24 vs. 4T23
∨ **3,2%**
1T24 vs. 1T23

10,1	4,1	7,0	9,1
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

Receita de serviços e resultado de seguros

1T24
R\$13,1bi

∨ **2,9%**
1T24 vs. 4T23
∧ **5,8%**
1T24 vs. 1T23

11,0	10,6	11,6	12,4
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

Despesas não decorrentes de juros

1T24
R\$14,4bi

∨ **6,2%**
1T24 vs. 4T23
∧ **4,3%**
1T24 vs. 1T23

12,1	12,4	12,8	13,8
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

Resultado recorrente gerencial

1T24
R\$9,8bi

∧ **3,9%**
1T24 vs. 4T23
∧ **15,8%**
1T24 vs. 1T23

3,9	6,4	7,4	8,4
1T20	1T21	1T22	1T23

(em R\$ bilhões)

... sem esquecer da gestão de risco

Carteira de crédito¹

Mar-24
R\$ 1.185bi

^ **0,7%**

Mar-24 vs. Dez-23

^ **2,8%**

Mar-24 vs. Mar-23

788	906	1.032	1.153
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em R\$ bilhões)

NPL 90 dias²

Mar-24
2,7%

∨ **0,1 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

∨ **0,2 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

3,1	2,3	2,6	2,9
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

NPL 15-90 dias

Mar-24
2,4%

^ **0,1 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

∨ **0,1 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

2,6	2,0	2,1	2,5
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

Índice de cobertura

Mar-24
221%

^ **5,0 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

^ **9,0 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

239	298	232	212
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

Funding³

Mar-24
R\$ 1.369bi

^ **1,7%**

Mar-24 vs. Dez-23

^ **5,2%**

Mar-24 vs. Mar-23

900	1.089	1.111	1.301
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em R\$ bilhões)

LCR⁴

Mar-24
194,1%

^ **2,3 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

^ **32,0 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

166	191	150	162
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

NSFR⁵

Mar-24
125,9%

∨ **1,0 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

∨ **3,0 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

117	125	120	129
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

Índice de capital nível I

Mar-24
14,5%

∨ **0,7 p.p.**

Mar-24 vs. Dez-23

^ **1,0 p.p.**

Mar-24 vs. Mar-23

12,0	13,0	12,5	13,5
Mar-20	Mar-21	Mar-22	Mar-23

(em %)

(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados. (2) Excluindo o efeito das vendas de créditos (mais detalhes no relatório "Análise gerencial da operação e demonstrações contábeis completas 1T24"). (3) Depósitos + Debêntures + Obrigações por TVM + Empréstimos e Repasses. (4) LCR - Liquidity Coverage Ratio; (5) NSFR - Net Stable Funding Ratio.

Esperamos que continuemos com sólido desempenho...

Guidance 2024	Consolidado	Evolução em base comparável ⁴	
Carteira de crédito total ¹	Crescimento entre 6,5% e 9,5%		
Margem financeira com clientes	Crescimento entre 4,5% e 7,5%	Crescimento entre 5,5% e 8,5%	
Margem financeira com o mercado	Entre R\$ 3,0 bi e R\$ 5,0 bi		
Custo do crédito ²	Entre R\$ 33,5 bi e R\$ 36,5 bi		
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros ³	Crescimento entre 5,0% e 8,0%	Crescimento entre 5,5% e 8,5%	
Despesas não decorrentes de juros	Crescimento entre 4,0% e 7,0%	Crescimento entre 5,0% e 8,0%	Custos core abaixo da inflação
Alíquota efetiva de IR/CS	Entre 29,5% e 31,5%		

(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (2) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (3) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização. (4) Considera ajuste pro forma em 2023 pela venda do Banco Itaú Argentina.

... explorando as potenciais avenidas de crescimento nos diversos negócios



Pessoa Física

Maior principalidade e engajamento

One Itaú - uma das principais alavancas no curto prazo para intensificar o relacionamento com nossos clientes

Beyond banking - prateleira de produtos para além de serviços financeiros



Itaú Shop

Samsung
no Itaú.



Agenda Associativa – garantir uma prateleira completa de produtos e serviços



Pessoa Jurídica

Intensidade de relacionamento

Aumento da base de clientes, principalmente nos clientes de menor faturamento, por meio de nova proposta comercial centrada na entrega de uma operação digital com oferta de valor específica

() Seguros

Potencial de crescimento do setor e aumento da penetração na nossa base de clientes PF e PJ com produtos próprios e de terceiros

Mais de 20 produtos e serviços comercializados em nossa plataforma aberta e mais de 15 empresas parceiras



Corporate

Continuidade no processo de crescimento e manutenção da liderança do banco atacado tanto em crédito quanto em soluções de mercado de capitais



Relações com investidores



(11) 2794-3547

| ri@itau-unibanco.com.br

| www.itau.com.br/relacoes-com-investidores/