



Itaú

**20
20**

Relatório ESG

31 de dezembro de 2020

sobre este relatório

Bem-vindo(a) ao **Relatório ESG 2020** do **Itaú Unibanco Holding S.A.** GRI 102-1

O Relatório ESG 2020 é a nossa principal ferramenta para reportar indicadores ambientais, sociais e de governança. O objetivo é dar maior acessibilidade, profundidade e transparência a respeito dos nossos negócios e relacionamentos sob a ótica de sustentabilidade.

Organizamos este documento em 11 capítulos, estruturados com base nos nove Compromissos de Impacto Positivo, em alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU).

Este relatório foi elaborado com base nas principais diretrizes e padrões internacionais de reporte, a saber:



Global Reporting Initiative (GRI)

Consideramos os indicadores setoriais do GRI Standards: Setor Financeiro neste relatório. Os indicadores de desempenho GRI estão destacados com a seguinte marcação: **[GRI]**.



Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Reportamos o nosso status de aderência às recomendações da TCFD sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Incorporamos os indicadores SASB do Setor Financeiro, nas categorias Commercial Banking, Investment Banking & Brokerage e Asset Management & Custody Activities. Os indicadores de desempenho SASB estão destacados com a seguinte marcação: **[SASB]**.



International Financial Reporting Standards (IFRS)

Apresentamos as informações financeiras de acordo com os Padrões Internacionais de Contabilidade, emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).



Alexandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

sustentabilidade e transparência

GRI 102-14

Prezado(a) acionista,

O mundo vivencia hoje um novo olhar para a sustentabilidade. As questões ambientais, sociais e econômicas geram um desafio para o nosso futuro. Toda iniciativa faz diferença e a consciência sobre o assunto também cresce a cada dia.

Cientes consideram, cada vez mais, as práticas de sustentabilidade como fator de decisão de consumo e incentivam iniciativas nessa direção. Empresas não alinhadas a critérios ESG (environmental, social and governance) terão mais dificuldade para acessar capital. Investidores aumentam a percepção de riscos e oportunidades relacionadas a práticas ESG consistentes. Há uma tendência regulatória de progressão e convergência das exigências para atendimento de padrões de sustentabilidade.

Esse movimento ESG pode soar como uma novidade para muitos. No entanto, para nós, são princípios que nos orientam de longa data e nos quais buscamos aperfeiçoamento e atualização contínuos.

A incorporação dos temas de sustentabilidade na gestão dos negócios e nos nossos reportes é uma preocupação central no Itaú Unibanco. Acompanhamos as melhores práticas e evoluímos a cada ciclo no desafio de padronização, concisão e transparência.

Os Compromissos de Impacto Positivo, lançados em 2019, norteiam nossas tomadas de decisão com uma visão mais ampla dos riscos e das oportunidades inerentes aos negócios para uma evolução sustentável do banco, da sociedade e do meio ambiente. Os resultados e aprendizados dos Compromissos serão amplamente divulgados em nosso relatório anual integrado e neste relatório dedicado exclusivamente aos temas ESG.

Este Relatório ESG foi fundamentado em padrões internacionais de reporte: Sustainability Accounting Standards Board (SASB), Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) e Global Reporting Initiative (GRI). Além disso, buscamos alinhamento às tendências atuais trazidas por investidores, índices de mercado e ratings ESG. Afinal, reconhecemos que a transparência e o engajamento com nossos stakeholders são catalizadores precisos de boas práticas empresariais.

Desejo a todos uma boa leitura!

Alexandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

central de relatórios

Caro leitor,

Nosso conjunto de relatórios anuais de 2020 inclui nosso Relatório Anual Integrado, Relatório ESG⁽¹⁾ e Demonstrações Contábeis Completas (IFRS).

Este relatório



Relatório ESG⁽¹⁾

É a nossa principal ferramenta para reportar indicadores ambientais, sociais e de governança. O objetivo é dar maior acessibilidade, profundidade e transparência a respeito dos nossos negócios e relacionamentos sob a ótica de sustentabilidade. O Relatório ESG foi elaborado com base nas principais diretrizes e padrões internacionais de reporte – GRI, TCFD e SASB.



Relatório Anual Integrado

Apresenta informações relevantes sobre nossas atividades, estratégias, governança, resultados financeiros, não financeiros e de sustentabilidade. Este relatório foi elaborado com base nas principais diretrizes e padrões internacionais de reporte – IFRS, GRI, TCFD e SASB.



Demonstrações Contábeis Completas (IFRS)

As Demonstrações Contábeis Completas fornecem informações detalhadas sobre as nossas operações e indicadores patrimoniais, econômicos e financeiros. São elaboradas considerando os requerimentos e diretrizes do Conselho Monetário Nacional (CMN), de acordo com as normas contábeis internacionais (IFRS), conforme aprovado pelo International Accounting Standards Board (IASB).

novο site de Relações com Investidores

Acesse o site de Relações com Investidores para mais informações sobre o Itaú Unibanco.



(1) Ambiental, social e governança corporativa.

sumário

trajetória ESG

nossos negócios

nossa conduta e jeito de agir

7 governança
e estratégia
de sustentabilidade

15 transparência
nos reportes e
na comunicação

21 investimento responsável

32 financiamento em setores de
impacto positivo

50 inclusão e
empreendedorismo

57 cidadania financeira

64 ética nas relações
e nos negócios

83 gestão responsável

106 gestão inclusiva

143 investimento
social privado

158 anexos
tabelas complementares,
ODS, PRB, SASB e GRI

Para navegar neste documento:

 Saiba mais clicando nos ícones destacados neste relatório.

 Para retornar ao Sumário do documento, clique nesse botão.

trajetória ESG

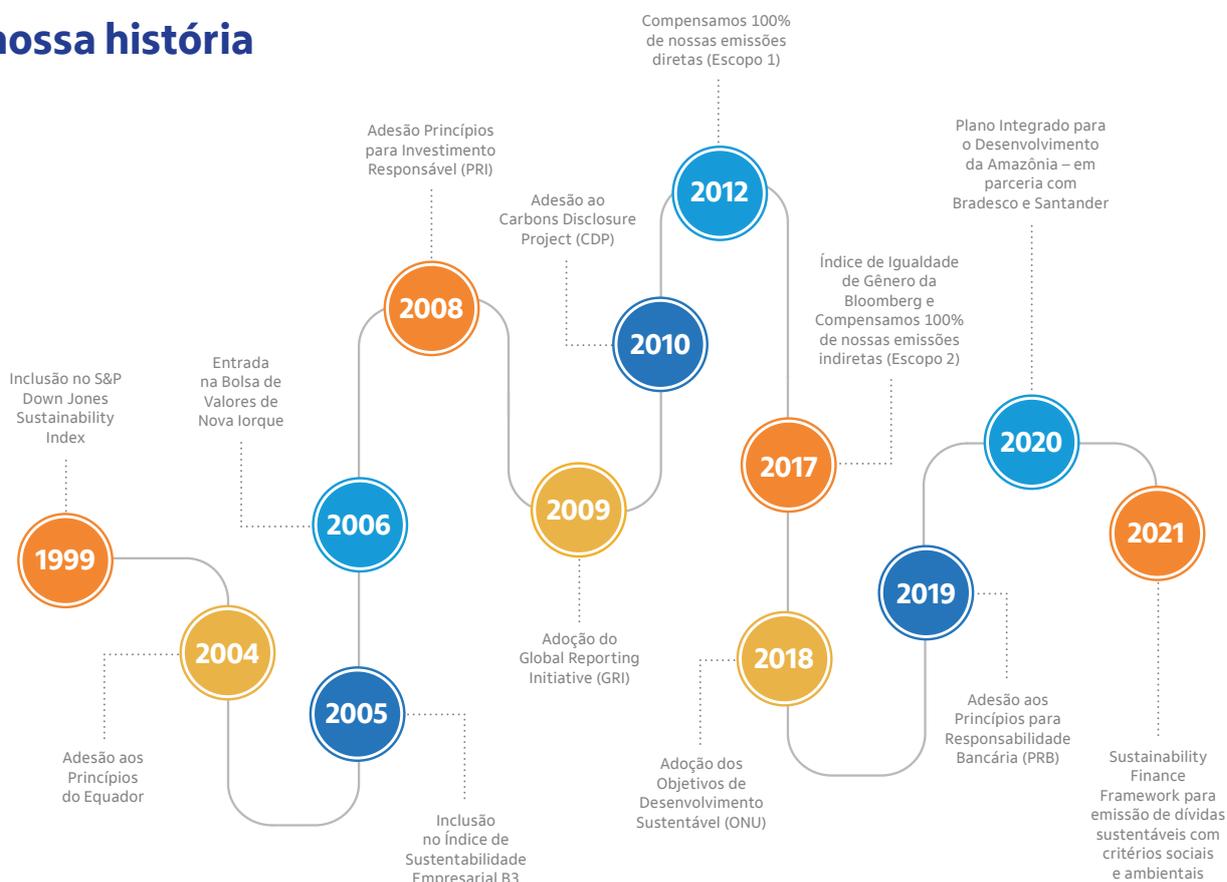
reconhecimentos da performance sustentável

Há muitos anos temos integrado as questões ESG em nossos negócios e operações. Como reflexo desse comprometimento histórico com a agenda de sustentabilidade, estamos presentes nas carteiras de índices de sustentabilidade nacionais e internacionais por mais de duas décadas.

Desde 1999 fazemos parte do Índice de Sustentabilidade Dow Jones, sendo o único banco brasileiro presente no índice desde seu lançamento. Pelo 16º ano consecutivo, fomos selecionados para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 para 2021. Também fazemos parte do Índice de Igualdade de Gênero Bloomberg de 2021, do Índice de Sustentabilidade Euronext Vigeo (Emerging 70) e dos Índices de Líderes ESG da América Latina e Brasil da MSCI.

A cada ano, extraímos das metodologias desses índices um diagnóstico da nossa performance nos mais variados temas de sustentabilidade, identificando pontos de melhoria que podem ser incorporados à nossa gestão para evoluirmos sempre. A participação do Itaú Unibanco nessas carteiras é resultado do nosso compromisso de longo prazo com a criação de valor compartilhado com colaboradores, clientes, acionistas e sociedade.

nossa história



governança e estratégia de sustentabilidade

GRI 102-18 | GRI 102-20

Para nós, do Itaú Unibanco, negócios e sustentabilidade andam juntos.

No Itaú Unibanco, a sustentabilidade integra todos os aspectos de nossos negócios. Essa transversalidade e relevância é parte da estratégia corporativa do banco, definida e monitorada por meio de uma estrutura de governança corporativa, que permite internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários. Dessa forma, podemos direcionar planos de ação tanto de curto quanto de longo prazo que impactam o relacionamento com

stakeholders e que estejam alinhados aos interesses dos nossos acionistas de forma sustentável.

A nossa agenda ESG é fruto do amadurecimento nas estruturas e processos de governança para a sustentabilidade. Nos últimos anos, adotamos compromissos sólidos para os grandes desafios da atualidade, com metas que são revisadas periodicamente, garantindo a transparência e eficiência na condução de nossos negócios e nos impactos que geramos.

A seguir, apresentamos os principais pilares de nossa governança:

estrutura de nossa governança de sustentabilidade



A responsabilidade e os principais temas endereçados pelas diferentes instâncias da governança de sustentabilidade são detalhados a seguir:

Conselho de Administração

Orienta, acompanha e aprova a estratégia e a política de sustentabilidade diante da nossa visão de longo prazo. Em 2020, os temas sustentabilidade, Compromissos de Impacto Positivo e o Programa de Integridade e Ética integraram o debate.

Comissão Superior de Ética e Sustentabilidade

Composta de membros do Comitê Executivo, tem como objetivo a integração entre as práticas de sustentabilidade e ética, a promoção e a disseminação dos temas na gestão, na cultura organizacional e na estratégia do negócio.

Comitê de Impacto Positivo

Por meio de uma agenda corporativa, endereça as principais questões de sustentabilidade para a governança do banco e os respectivos grupos de trabalho. Esse comitê é composto de representantes das áreas dos Compromissos de Impacto Positivo: Pessoas, Operações e Infraestrutura, Compliance, Relações com Investidores, Crédito, Cobrança, Wealth Management and Services (WMS), Investimento, entre outros. Em 2020, foi realizado o acompanhamento da evolução dos Compromissos de Impacto Positivo, a revisão de metas para casos específicos, a expansão dos compromissos em nossas unidades internacionais e o plano de comunicação da agenda para nossos stakeholders. Também reportamos semestralmente o acompanhamento de temas relevantes para os participantes desse comitê. [GRI 102-18](#) | [GRI 102-20](#)

novos comitês ESG

Em 2020, o Itaú Unibanco estabeleceu duas novas governanças para deliberação de temáticas ESG conectadas às unidades de negócios e operações do Varejo e do Atacado, contribuindo para uma visão ainda mais integrada aos nossos Compromissos de Impacto Positivo:

- O Comitê ESG Atacado tem como objetivo o posicionamento de nossa estrutura em operações ESG de diferentes naturezas, como crédito, emissão de títulos, linhas de repasse, entre outros produtos. Conta com a presença de representantes de diferentes áreas, como Project Finance, Investment Banking e Planejamento Comercial, Riscos, Crédito, Jurídico, Agronegócio, Sustentabilidade, entre outras.
- O Comitê ESG Varejo tem como objetivo avaliar a oferta de produtos socioambientais, priorizando entregas que sejam transformadoras para nossos clientes, pessoas e empreendedores. É composto por diferentes unidades de negócio, como Microcrédito, Veículos, Iti, Crédito e outras.

grupos de trabalho

Criados para sermos mais eficientes na execução da estratégia de sustentabilidade e integrarmos as iniciativas de sustentabilidade às áreas de Negócio, esses grupos são responsáveis pela gestão de projetos e demais iniciativas relacionadas ao tema. Um exemplo foi a instauração do Grupo de Trabalho do **Plano Amazônia**  composto pelos times de Sustentabilidade dos três bancos do programa. Em 2020, também trabalhamos em três squads (pequenas equipes multidisciplinares), que atuaram nos temas de impacto, finanças climáticas e públicos vulneráveis.

Além dos comitês citados anteriormente, cada Compromisso de Impacto Positivo tem a sua própria governança estabelecida, sendo possível agregar valor e integrar o tema à agenda de negócios do conglomerado. Adicionalmente, criamos em 2020 um Project Management Office (PMO) de impacto positivo com o objetivo de garantir a organização dos compromissos e interface entre a liderança de sustentabilidade e os sponsors. Entre as principais atribuições, destacam-se a centralização e a revisão das metas e indicadores dos compromissos, inclusive para reportes externos, o levantamento de pontos de atenção e as melhores práticas que auxiliem a sustentação das agendas. [GRI 102-18](#) | [GRI 102-20](#)

Compromissos de Impacto Positivo

Consideramos como temas materiais aqueles com a capacidade de afetar a nossa criação de valor no curto, médio e longo prazos, sob a perspectiva da administração de nossos principais públicos. Nos últimos anos, promovemos a revisão de nossas diretrizes de sustentabilidade, o que culminou em um ajuste do que é considerado relevante para uma performance sustentável. O resultado desse trabalho se traduz, desde 2019, nos Compromissos de Impacto Positivo, que norteiam nossas tomadas de decisões e incorporam aspectos sociais, ambientais e de governança nos negócios, operações e relacionamento com nossos stakeholders, promovendo assim uma visão mais ampla das oportunidades e riscos inerentes aos negócios.

Em 2020, diante da crescente relevância do tema, nos dedicamos à criação de um novo compromisso, que consiste em diretrizes e metas voltadas ao investimento social privado. O foco é reafirmar nosso pacto, ao lado de nossos institutos e fundações, com a sociedade brasileira, fortalecendo laços de confiança em meio à incerteza. Esse novo compromisso tem como objetivo promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas por meio do nosso investimento social privado.

Os compromissos são nossa estratégia de sustentabilidade e aprofundam nossa contribuição para o mundo e as pessoas. Essa agenda está alinhada ao contexto global, uma vez que leva em conta os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU) – para mais detalhes desse alinhamento, [clique aqui](#). Adicionalmente, a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental do banco, anualmente aprovada pelo Conselho de Administração, e a governança corporativa integrada à sustentabilidade reiteram nosso comprometimento com o desenvolvimento sustentável.

[GRI 102-42](#) | [GRI 102-43](#) | [GRI 102-44](#)

A caminhada dos Compromissos de Impacto Positivo foi ainda mais desafiadora em meio a tantas mudanças em 2020. Mas isso só reforçou a importância do banco em lidar com questões ambientais e sociais de forma imediata e significativa para todos, buscando ao máximo adaptar os projetos impactados pelo cenário, de modo a garantir a evolução das metas. Reafirmamos também

nossa agenda de impacto positivo com base na implementação de novas iniciativas, como o [Todos pela Saúde](#) e o [Plano Amazônia](#). Entendemos que, diante de nossa agenda estratégica e desafios para 2021, as temáticas envolvendo a Amazônia tornam-se um potencial tema material para atuarmos daqui em diante.

a seguir apresentamos nossa materialidade traduzida nos Compromissos de Impacto Positivo, já contemplando o potencial novo tema material da Amazônia. [GRI 102-42](#) | [GRI 102-43](#) | [GRI 102-44](#)



Compromisso que norteia como vamos **prestar contas**.

Compromissos para **desenvolvimento do país**.

Compromissos que geram **impacto positivo** por meio dos **negócios**.

Compromissos que são a base da **nossa conduta e jeito de agir**.

(1) Potencial tema material.

processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo GRI 102-40 | GRI 102-46

revisão das diretrizes estratégicas de sustentabilidade

O processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo foi conduzido pela área de Sustentabilidade, e envolveu diversos públicos – colaboradores, executivos, clientes, acionistas, fornecedores e representantes da sociedade civil –, além da participação de consultorias especializadas.

As principais etapas de elaboração dos compromissos foram:

etapa 1

- Análise temporal do conceito de sustentabilidade corporativa no mundo e sua evolução.
- Entendimento dos códigos emergentes em que estão os maiores impactos positivos e negativos de nossos negócios. Esse entendimento leva em conta a evolução de temas referentes a sustentabilidade e questões ESG no mercado e no mundo.
- 14 entrevistas com especialistas em sustentabilidade e mercado financeiro, formadores de opinião, acadêmicos e executivos de empresas engajadas no tema; e
- 23 entrevistas com as altas e médias lideranças que têm papel fundamental na estratégia atual de sustentabilidade.

etapa 2

- Consulta aos principais frameworks de mercado, como: ODS, da ONU; Acordo de Paris; e a Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).
- Análise da concorrência e de importantes movimentos mundiais.
- Definição, com base em análises, dos Sustainable Finance Drivers (temas potenciais para contribuímos com desafios globais). 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 entender como a atuação do Itaú é percebida por colaboradores, alta liderança e outros stakeholders relevantes para essa consulta.
 - Pesquisa interna com 775 colaboradores de diversas áreas;
 - 3 painéis temáticos com públicos interno (executivos) e externo (formadores de opinião, associações e federações representantes do tema);

etapa 4

- Com base no diagnóstico realizado nas etapas anteriores, fizemos o cruzamento com nossa antiga materialidade, de modo a priorizar os novos temas que contemplassem os principais desafios de negócio. Após uma última rodada de discussões com times internos para apresentação das análises consolidadas, definimos os Compromissos de Impacto Positivo que representam, portanto, nossos temas materiais prioritários. Para cada compromisso, foram traçados metas e indicadores para acompanhamento com base no histórico de performance dos negócios. Os compromissos foram discutidos e aprovados com os executivos sponsors de diversas áreas do banco.

etapa 5

- Inclusão do novo compromisso: em 2020, acompanhando as novas tendências e desafios do mercado e da sociedade, construímos o novo Compromisso de Investimento Social Privado. Ao lado de nossos institutos e fundações, conduzimos internamente um trabalho que contou com avaliação da evolução do tema de responsabilidade social corporativa por meio de estudos e benchmarkings, reuniões de alinhamento gerenciais, consulta a especialistas, definição de metas e aprovação no Comitê de Responsabilidade Social.

remuneração vinculada a questões ESG GRI 102-36

Questões socioambientais e de governança corporativa, ou ESG, estão diretamente ligadas à perenidade dos nossos negócios e são refletidas na estratégia por meio dos compromissos que promovem a agenda no dia a dia de nossas operações e nos relacionamentos com nossos públicos. Nossa estratégia de remuneração e benefícios varia de acordo com a área de atuação do profissional. Destacamos alguns vínculos entre a remuneração variável de nossos executivos e gestores e assuntos relacionados a ESG:

Métricas de remuneração ESG relacionadas ao atendimento e à qualidade de vendas e conectadas ao Compromisso de Cidadania Financeira

Alguns indicadores relacionados à qualidade de vendas e adequação à governança de produtos podem impactar negativamente a remuneração de determinados colaboradores, incluindo cargos de base e alta liderança, como superintendentes e diretores.

Nas agências, todos os colaboradores e líderes podem ter sua remuneração variável reduzida em função de determinadas métricas. O nível de cancelamento na contratação de produtos, a concentração de vendas para o mesmo cliente, reclamações, ações cíveis e ressarcimentos são algumas delas. Além disso, o Net Promoter Score (NPS), que mede a qualidade de produtos, serviços e atendimento, e outros indicadores relacionados à saúde financeira do cliente também podem impactar a remuneração variável.

- Programas de Qualidade de Vendas: avaliam a qualidade dos negócios considerando métricas como as citadas anteriormente. A equipe pode receber gestão de consequência disciplinar e impacto em sua remuneração variável, com base em nossas políticas internas, se identificada má prática comercial.
- Saúde financeira do cliente: indicadores também podem impactar a remuneração da área Comercial. Como exemplos temos: (i) gestão de crédito (oferta de condições especiais para clientes que apresentam sinais de deterioração financeira, para que possam manter seus contratos de crédito em dia); e (ii) recuperação de crédito (assessoria de gerentes e consultores para clientes que já estão em situação de atraso em suas operações, incentivando melhores alternativas de regularização de seus contratos).

Métricas de remuneração ESG relacionadas à gestão ambiental de nossas operações e conectadas ao Compromisso de Gestão Responsável

- Gerentes das unidades de negócios responsáveis por infraestrutura têm sua remuneração vinculada ao cumprimento de nossas metas públicas de redução de energia.

Métricas de remuneração ESG relacionadas à ética e conectadas ao Compromisso de Ética nas Relações e nos Negócios

- A remuneração variável dos administradores poderá ser reduzida quando houver a comercialização de produtos em desacordo com os termos da governança de avaliação de produtos e processos do Itaú Unibanco, ficando a critério do diretor-executivo da área responsável pelo produto a sua aplicação.

Princípios de Responsabilidade Bancária

O setor financeiro tem um papel crucial no dia a dia de pessoas e empresas de todos os setores ao oferecer produtos, serviços e viabilizar operações e investimentos. Até o fim de 2020, **200 bancos de 49 países** [\[↗\]](#), que somam US\$ 47 trilhões de ativos, faziam parte dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), com o compromisso de alinhar estrategicamente seus negócios aos ODS, da ONU, e ao Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas.

Buscamos incorporar esses princípios assumidos globalmente por meio da execução dos nossos Compromissos de Impacto Positivo. Em 2020, iniciamos um processo de diagnóstico dos princípios e identificação de quais práticas já são internalizadas em nossas atividades e planos de ação para execução das recomendações e evolução para aderência ao pacto. Os detalhes sobre nosso **Self assessment do PRB** [\[↗\]](#) estão disponíveis ao fim deste relatório.

Plano Amazônia

Lançado em junho de 2020, com outros dois grandes bancos privados, Bradesco e Santander, o Plano Amazônia visa promover o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Além da importância do bioma para o clima no planeta, a parceria entre os bancos formou-se em um ano especialmente crítico para a região, que registrou um expressivo aumento na taxa de desmatamento. Segundo dados do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), entre agosto de 2019 e julho de 2020 – mês de início do Plano Amazônia –, o desmatamento no bioma aumentou cerca de 9,5%.⁽¹⁾ A região também foi fortemente atingida pela COVID-19, o que intensificou as condições de vulnerabilidade social da população.

O sistema financeiro possui capacidade de contribuir de forma direta e indireta no uso sustentável dos biomas brasileiros, com base na sua atuação com clientes do varejo ou do financiamento de empresas e suas cadeias. Diante disso, o Plano Amazônia tem como objetivo alavancar o desenvolvimento sustentável da região por meio de três focos estratégicos:

1. Apoio à conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia;
2. Investimento em infraestrutura sustentável; e
3. Contribuição para a garantia dos direitos básicos da população.

medidas do Plano Amazônia

Para atingir tais focos, o Plano Amazônia possui dez medidas para a preservação e a prosperidade da região, da população e da economia:

indústria frigorífica e desmatamento

Visa ao desmatamento zero no setor de carnes, reforçando diligências internas, apoiando a transição e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.

apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis

Estimular as culturas sustentáveis da região por meio de linhas de financiamento diferenciadas e ferramentas financeiras e não financeiras.

infraestrutura verde

Fomentar projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde.

infraestrutura social

Viabilizar investimentos em infraestrutura básica para o desenvolvimento social.

mercado de ativos ambientais

Fomentar projetos que visem ao desenvolvimento econômico e à conservação por meio de ativos e instrumentos financeiros de lastro verde, como o pagamento por serviços ambientais (PSA) e créditos de carbono.

mudanças climáticas

Incorporar os impactos das mudanças climáticas nas políticas de crédito e investimentos de longo prazo e aumentar a transparência de nossos reportes.

inclusão e orientação financeira

Ampliar o alcance de negócios que promovam a inclusão e orientação financeira na região.

regularização fundiária

Articular e apoiar a implantação do sistema informatizado de registro de regularização fundiária, além de realizar um mapeamento legislativo em nível estadual e municipal e “advocacy” ao governo.

incentivo a projetos de desenvolvimento local

Articular a criação de um fundo para atores e lideranças locais que trabalhem em projetos de desenvolvimento socioeconômico na região.

bioeconomia

Atrair investimentos que promovam parcerias e desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia.

(1) Nota técnica completa com dados em: www.inpe.br/noticias/noticia.php?Cod_Noticia=5615

Em 2020, foram priorizadas quatro dessas medidas (indústria frigorífica e desmatamento; apoio financeiro e não financeiro às culturas sustentáveis; regularização fundiária; bioeconomia) para ação imediata, por serem consideradas fundamentais para o desenvolvimento das demais, porém todas as medidas tiveram andamento. Em 2021, continuaremos a desenvolver as medidas priorizadas e as demais iniciativas deverão ganhar ainda mais tração, inclusive há o potencial dessa temática se tornar um de nossos Compromissos de Impacto Positivo.

governança e estrutura

Por meio de um Estatuto de Governança, foram estabelecidos três fóruns de ação conjunta entre os bancos para desenvolvimento do plano.

- Grupo de Trabalho do Plano Amazônia: reunião semanal com as equipes de Sustentabilidade dos três bancos para acompanhar o desenvolvimento das medidas, debater propostas e absorver as recomendações do Comitê Estratégico Amazônia e do Conselho dos Especialistas.
- Comitê Estratégico: composto pelas lideranças de Sustentabilidade e os CEOs de cada um dos bancos. O comitê se reúne mensalmente e tem propósito deliberativo: são reportados os avanços da medida e definidos os direcionamentos para os próximos passos.
- Conselho dos Especialistas: possui caráter consultivo, e nele são discutidos assuntos do plano com especialistas em diferentes áreas com histórico de atuação na Amazônia. Essas discussões sobre possibilidades de atuação, questionamentos e reflexões acontecem uma vez por trimestre.

Os membros que compõem o Conselho são especialistas em diferentes temas relativos ao bioma amazônico, com atuação no setor acadêmico, científico, empresarial, socioambiental e agrícola.

conferência Amazônia

O Itaú promoveu, de 7 a 9 de dezembro, a Conferência Itaú Amazônia. O evento on-line, gratuito e aberto ao público, teve aproximadamente 10 horas de conteúdo por dia. Durante os três dias, mais de 70 personalidades, especialistas, empresas e integrantes do mercado financeiro do Brasil e exterior se reuniram para debater as oportunidades de investimentos, práticas ambientais, sociais e de governança e o potencial socioeconômico da região. A conferência teve como um de seus objetivos arrecadar



recursos para projetos na Amazônia. As doações foram repassadas ao Instituto Socioambiental (ISA), instituição reconhecida pelo trabalho que desenvolve na Amazônia e que atuará com parceiros locais, como a Rede de Sementes do Xingu, em projeto voltado à restauração florestal, com a recuperação e proteção de nascentes e matas ciliares de rios da região. As ações envolvem indígenas, agricultores familiares, moradores urbanos e produtores rurais.

O conteúdo da conferência foi dividido em três grandes blocos:

Amazônia: debates sobre o desenvolvimento sustentável da região, desafios e oportunidades econômicas, além da garantia de direitos fundamentais à população local;

Gestores & Mercados I e II: dedicados a temas e ideias de investimentos, como cenários macroeconômicos, questões fiscais no Brasil, câmbio e investimentos ESG; e

Corporate: bate-papo com empresas sobre as perspectivas e as ações voltadas ao tema ESG no setor privado.

com o apoio de empresas, gestores, personalidades e do público que participou da conferência, os recursos doados permitirão o plantio de aproximadamente 380 mil árvores no bioma amazônico, prioritariamente na região das bacias dos rios Xingu e Araguaia.

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.

revisão das metas

Visando à evolução da transparência de reportes e comunicações, sentimos necessidade de revisar nossas metas para os próximos anos, tornando-as mais específicas e alinhadas com as demandas de mercado. Dessa forma, apresentamos aqui nossas novas metas e status de acompanhamento. Os resultados das metas anteriores podem ser verificados em nosso paper sobre **Compromissos de Impacto Positivo** [\[↗\]](#).

status das nossas metas



Divulgar informações financeiras e não financeiras de forma simples, clara e objetiva, mantendo uma média anual igual ou superior a 4,5 nas pesquisas de satisfação das divulgações de resultados.⁽¹⁾

ATINGIDA⁽²⁾

4,5 é a média geral das pesquisas de satisfação realizadas em 2020.



Incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até 2022.

EM ANDAMENTO

Em 2020, implementamos **79% dos projetos** em resposta às recomendações da TCFD.

(1) A pesquisa de satisfação, que possui escala de 0 a 5, contempla cinco critérios de avaliação: atendimento da equipe de Relações com Investidores (RI), demonstrações financeiras e notas explicativas, teleconferência, perguntas e respostas dos investidores e conteúdo ESG.

(2) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.



Integrar questões ESG relevantes ao mercado em nossas principais prestações de contas.

ATINGIDA⁽²⁾

ESG nas divulgações de resultados:

Reporte ESG recorrente nas divulgações trimestrais de resultados, incluindo conteúdo ESG no Relatório da Administração, na Análise Gerencial da Operação e na Teleconferência de Resultados.

Atendimento de Investidores com foco em questões ESG em 2020:

25 investidores e acionistas locais e estrangeiros, sendo 11 encontros realizados durante o Road Show ESG.

Volume de indicadores SASB divulgados no Relatório Anual 2020:

12/14 indicadores SASB – Commercial Banking;
3/15 indicadores SASB – Asset Management and Custody Activities; e
4/18 indicadores SASB – Investment Banking and Brokerage.



Trazer constantes inovações em nossa comunicação, em relação a conteúdo, forma e tempestividade.

EM ANDAMENTO⁽²⁾

5 vídeos de executivos para investidores lançados em 2020;

8 episódios do podcast Investcast lançados em 2020, com 7.119 acessos;

24 posts no LinkedIn de executivos da área de Relações com Investidores em 2020; e

Atualizações no site de Relações com Investidores para torná-lo mais interativo e acessível para diferentes públicos.

(2) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.

principais iniciativas de transparência e comunicação

canais e relacionamento com investidores

Em linha com o compromisso de fortalecer nossa posição no mercado de capitais e estreitar nossa relação com acionistas e investidores, realizamos teleconferências em inglês e português nos dias seguintes à divulgação de resultados trimestrais. Nessas reuniões, o presidente e outros executivos respondem ao vivo às dúvidas de acionistas e investidores. Para aumentar a cobertura e oferecer novos canais, a equipe de Relações com Investidores também responde a perguntas enviadas pelo WhatsApp e por e-mail, garantindo que todas as dúvidas sejam sanadas. Em 2020, a média da pesquisa de satisfação das teleconferências foi de 4,5/5,0.

Com o objetivo de integrar questões ESG relevantes ao mercado em nossas principais prestações de contas, criamos uma gerência dedicada ao reporte de informações de sustentabilidade dentro do time de Relação com Investidores. Ao longo de 2020, incorporamos dados de projetos e iniciativas de sustentabilidade em todas as divulgações trimestrais de resultados de 2020. O conteúdo ESG integrou o Relatório da Administração, a Análise Gerencial da Operação e a apresentação da teleconferência de resultados trimestrais. Além de atendimentos pontuais, realizamos um Road Show ESG com investidores locais e estrangeiros, totalizando 25 encontros com foco em questões ESG.

Pensando em nossos acionistas, fomos a primeira empresa de capital aberto do Brasil a ter um podcast direcionado para Relações com Investidores, o Investcast. Em 2020, foram lançados 8 episódios, que totalizaram 7.119 acessos ao longo do ano. Ao todo, temos 21 episódios disponíveis no site de [Relações com Investidores](#) e nas plataformas Spotify, Deezer e iTunes. A fim de ampliar a divulgação de informação, nossos executivos gravam vídeos trimestrais para comentar os resultados do Itaú Unibanco. Ao longo de 2020, foram lançados cinco vídeos.

Além disso, ao longo de 2020, com a impossibilidade de realizar encontros físicos com os nossos investidores, intensificamos os nossos atendimentos por meio de realizações diárias de reuniões virtuais e videoconferências

com investidores institucionais e pessoa física. Sendo assim, participamos de 30 conferências virtuais, com a participação de mais de 640 analistas e portfolio managers. Adicionalmente, atendemos a 817 e-mails e telefonemas de investidores pessoa física.

relacionamento com investidores destaques de 2020



satisfação de 4,5/5,0 nas divulgações de resultados.



817 atendimentos a investidores pessoa física via e-mail e telefone.



participação em 30 conferências virtuais, com a participação de mais de 640 analistas e portfolio managers.



road show ESG com investidores locais e estrangeiros.



25 encontros com investidores focados em questões ESG.



vencedor em duas categorias do Prêmio APIMEC IBRI 2020.

Associação dos Analistas e Profissionais do Mercado de Capitais (APIMEC)

Em 2020, em virtude da pandemia do novo coronavírus e dos protocolos de segurança e distanciamento social, realizamos apenas uma reunião, on-line. Nesse evento, fomos condecorados com o Selo Esmeralda da APIMEC-SP – 25 anos de Assiduidade.

prêmio APIMEC IBRI

Em dezembro de 2020, vencemos em duas categorias do prêmio APIMEC IBRI:

- Melhor Profissional de Relações com Investidores; e
- Melhor Prática e Iniciativa de Relações com Investidores Large Cap.

A premiação, nacional, foi realizada pela associação e pelo Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI). A escolha foi feita por meio de votação on-line direta, realizada por analistas pessoa física credenciados e associados da APIMEC Nacional, além de associados efetivos do IBRI.

principais compromissos voluntários de transparência e comunicação

INTEGRATED REPORTING <IR>



Relato integrado

Relatórios integrados nunca foram tão importantes. À medida que refletimos sobre a crise econômica provocada pela pandemia de COVID-19 e aguardamos os avanços da vacinação em massa, fica claro que uma empresa só gera valor quando outros tipos de capitais são nutridos, aprimorados e protegidos.

Desde 2013, com o intuito de trazer mais integração, coerência e objetividade às nossas prestações de contas, aderimos ao <IR> Business Network Programme, o principal programa global do International Integrated Reporting Council (IIRC) para a adoção de relatórios integrados, seguindo as orientações do International <IR> Framework.

O Relatório Anual Integrado 2020 foi elaborado em consonância com a versão atual do International <IR> Framework (2021). Adicionalmente, os principais feedbacks e contribuições expressos no <IR> Report Critique Project também foram incorporados no Relatório Anual Integrado 2020.

SASB Alliance

Em 2019, o Itaú Unibanco Holding S.A se tornou membro do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) Alliance, um movimento crescente de organizações que acreditam que padrões específicos da indústria e baseados em conceitos de materialidade ajudam empresas e investidores a se adaptarem às expectativas do mercado.

Entendemos nossa adesão ao SASB como um grande passo em direção a um reporte mais robusto das informações de sustentabilidade mais relevantes por atividade setorial. Em 2020, avaliamos nossas ações de acordo com a padronização setorial e incorporamos os indicadores SASB do setor financeiro nas categorias Commercial Banking, Investment Banking & Brokerage e Asset Management & Custody Activities. Em 2021, seguiremos nessa jornada, aprimorando nossa aderência aos indicadores e aperfeiçoando cada vez mais nosso relatório.

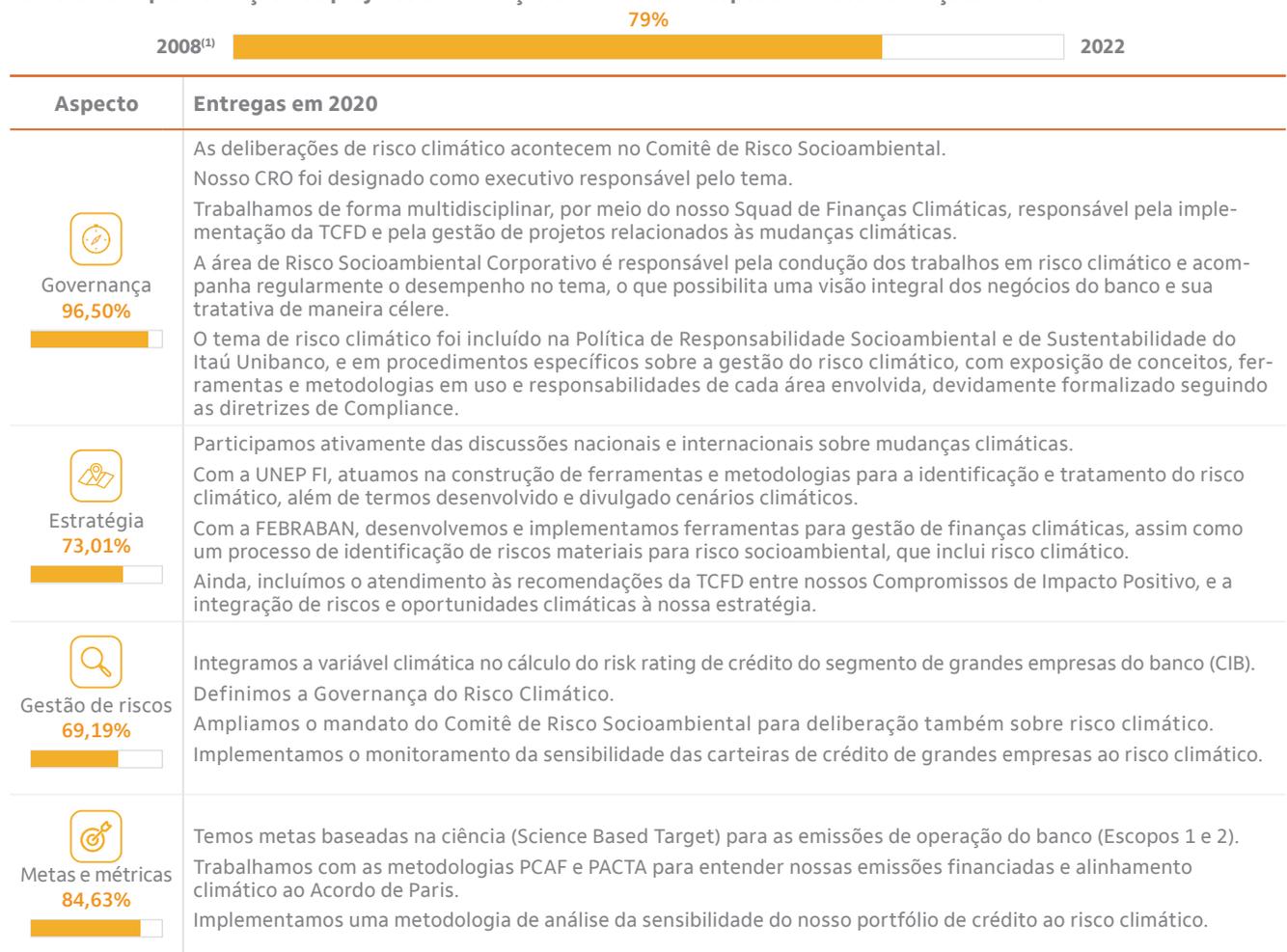
recomendações da Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

As recomendações da TCFD – criada pelo Financial Stability Board (FSB), órgão ligado ao G20 –, a qual apoiamos desde 2017, incentivam organizações de diversos setores a conhecer e divulgar informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em seus negócios. Temos como meta incorporar as recomendações da TCFD sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até 2022.

Consideramos a gestão de finanças climáticas em **diferentes frentes** [↗]. Utilizamos uma metodologia interna para calcular o percentual de implementação de projetos em resposta a recomendações da TCFD. Com destaque para seu pioneirismo nacional e inspirada em trabalhos realizados por Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), Accounting for Sustainability (A4S), KPMG, Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI), a metodologia foi desenvolvida e aplicada por meio de workshops internos que envolveram diferentes áreas. Nossa metodologia 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. A seguir, apresentamos o estágio atual de implementação de projetos.

implementação dos projetos alinhados à TCFD

Status de implementação dos projetos em finanças climáticas em resposta às recomendações da TCFD



(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.

imprensa e reputação

comunicação corporativa

Temos como objetivo reforçar os principais posicionamentos e as mensagens do banco, contribuindo para uma cobertura acurada e clara por parte da mídia. Para tanto, mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral. Temos canais voltados para o atendimento da imprensa em nosso site, e-mails, além de linhas telefônicas exclusivas.

Atualmente, temos 189 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa. Os treinamentos são realizados sob demanda, quando há necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa Política Interna de Relações com a Imprensa. Em 2020, apenas da imprensa nacional, foram atendidas 2.959 pautas e produzidas 2.209 ações proativas, que se desdobraram em eventos, encontros com jornalistas, contato com influenciadores, produção de releases, entre outras ações.

A exposição do banco na imprensa nacional e internacional é acompanhada por meio de auditoria de imagem realizada pela CDN Comunicação, agência externa com foco na construção e no fortalecimento da imagem e da reputação. As informações são analisadas quantitativa e qualitativamente e resultam no Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), indicador acompanhado mensalmente, que varia de zero a dez. Em 2020, o Itaú Unibanco atingiu o melhor desempenho da história, com IQEM anual de 9,1. [GRI 102-43](#)

Em 2020, fizemos cerca de 270 postagens no LinkedIn do [Itaú Unibanco](#), alcançando engajamento médio de 5,39% – índice considerado elevado pelas métricas da própria rede social.

O Itaú Views, podcast semanal que analisa pautas da agenda econômica e aborda assuntos relevantes de política monetária, atividade econômica, avaliações setoriais, investimentos e tecnologia, teve 73 episódios em 2020, que renderam mais de 284 mil visualizações, com taxa de retenção média de 68%.

A área de Comunicação Corporativa também é responsável por administrar os prêmios recebidos pelo Itaú Unibanco. Em 2020, recebemos 62 premiações, com destaque para o reconhecimento de marca mais valiosa nos três principais rankings: Brand Finance, Brandz e

Interbrand; além dos prêmios: Marcas Mais Lembradas na Pandemia, do Datafolha; Melhores Empresas para Trabalhar, da Great Place to Work; Best Bank for Women Entrepreneurs, do Global SME Finance Awards; Folha Top of Mind, da Folha de S. Paulo; Latin American Design Awards, da Latin American Design; iF Design Awards, da iF Design Foundation; entre outras premiações.

reputação

Desde 2008, medimos anualmente a reputação do banco com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia RepTrak® Deep Dive da The RepTrak Company™ (antigo Reputation Institute), empresa de consultoria internacional especializada na gestão da reputação corporativa. Com base no monitoramento são obtidas avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, permitindo a análise e o planejamento de ações que priorizem necessidades específicas e mitiguem riscos. Em 2020, nossa reputação com base nas percepções do público geral foi de 68,4, em uma escala de 0 a 100.

Índice Anual de Qualidade de Exposição na mídia de 9,1/10.

2.959 pautas atendidas e 2.209 ações proativas.

270 postagens no LinkedIn do Itaú Unibanco.

73 episódios lançados no Itaú Views.

podcast com mais de 284 mil visualizações.

62 premiações recebidas.

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.

status das nossas metas



Ter uma avaliação ambiental, social e de governança, com certificação externa, em 100% dos ativos aplicáveis, até 2022.

EM ANDAMENTO

Atingimos 99,84% de cobertura ESG em nossos ativos sob gestão (Asset) e iniciamos a análise de potenciais certificadores externos para alcançar a meta em 2022.



Ter uma oferta regular de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio para o Brasil até 2022.

EM ANDAMENTO

Lançamos uma nova prateleira de produtos ESG e de investimento responsável em 2020: fundos ESG temáticos em energia limpa e água, fundo ESG de alocação internacional e fundo ESG de renda variável gestão ativa.



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).

EM ANDAMENTO

Estamos com mais de R\$ 400 milhões de patrimônio em nossos fundos ESG (Asset) em dezembro de 2020. Continuaremos envolvendo as áreas da WMS para atingir esse objetivo até 2022.⁽¹⁾

(1) Em 2021, essa meta passará por processo de revisão alinhada ao contexto de mercado e à nossa estratégia de negócio.

sustentabilidade em investimentos na Itaú Asset Management

Nossa missão é ajudar nossos clientes a alcançar seus objetivos financeiros de longo prazo, contribuindo com a evolução do tema sustentabilidade em investimentos por meio de toda a nossa plataforma de produtos e serviços.

A Itaú Asset Management é o braço de gestão de recursos de terceiros do Itaú Unibanco. Com mais de R\$ 750 bilhões em ativos sob gestão, somos a maior gestora privada de recursos do Brasil. Temos mais de 60 anos de inovações constantes no mercado e nossa equipe conta com mais de 200 profissionais qualificados. Com atração constante de talentos e proximidade com clientes, oferecemos soluções aos mais diversos perfis de investidores, com estratégias sofisticadas e democráticas. Nossa Política de Investimento Responsável disciplina nossa atuação no tema sustentabilidade em investimentos e integração ESG. [SASB FN-AC-410a.2](#)

Sempre consideramos os temas sustentabilidade em investimentos e integração ESG como estratégicos e essenciais para podermos contribuir positivamente para o desenvolvimento de um mercado de capitais mais eficiente e sustentável.

Iniciamos nossa jornada ESG em 2004 com a criação do Fundo Itaú Excelência Social. Em 2008 demos um passo importante de adesão aos Princípios para Investimento Responsável das Nações Unidas (UN PRI). Temos aprimorado constantemente a integração de questões ESG em todas as nossas decisões de investimento, e não apenas em determinados produtos ou estratégias.



mais de
R\$ 750 bilhões
em ativos sob gestão.



mais de
200 profissionais
qualificados.



99,84% de
cobertura ESG
para todos os
ativos elegíveis.



102 engajamentos
com empresas de 21
setores econômicos.

GRI G4-FS10



participação
em 99
assembleias de
empresas investidas.



vencedora do prêmio
ALAS Institution Brazil.

Desenvolvemos nossos modelos ESG para avaliação de empresas a partir de 2010. A abordagem pragmática desses modelos tem como objetivo estimar o impacto financeiro de temas ESG materiais para cada empresa investida. Em 2013 e 2014, escrevemos e divulgamos publicamente os white papers, contendo nossos modelos de integração ESG para renda fixa e renda variável. Em 2016 colaboramos com o desenvolvimento do código de Stewardship da Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC).

Integramos questões ESG na avaliação de empresas para renda fixa e renda variável, nos processos de voto nas assembleias de empresas investidas (proxy voting) e nos engajamentos individuais e coletivos que realizamos com as empresas investidas.

Acreditamos que fatores ambientais, sociais e de governança corporativa são importantes direcionadores de performance de longo prazo para as empresas em que investimos, seja pelas oportunidades apresentadas, seja pela perspectiva de mitigação de risco.

Práticas robustas de sustentabilidade empresarial, governança corporativa e Stewardship são fundamentais

para geração de valor nas empresas e contribuem para um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente. Entendemos por Stewardship a excelência na gestão e no monitoramento dos valores mobiliários detidos em nome de nossos clientes.

A seguir, descrevemos nossos avanços nos temas integração ESG, engajamento com empresas, votos em assembleias de empresas investidas e novos produtos dedicados ao tema ESG e sustentabilidade em investimentos.

GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS5)

inovação em integração ESG

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

Em 2020 atingimos 99,84% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis na Itaú Asset Management. Esse marco histórico foi atingido dez anos após o início da nossa jornada ESG, demonstrando a dedicação e compromisso de longa data com o tema sustentabilidade em investimentos. [GRI G4-FS11](#)

A implementação da análise ESG das empresas investidas é responsabilidade da equipe ESG dedicada e é compartilhada com todos os gestores de fundos e analistas setoriais, que são responsáveis por conhecer os riscos ESG apontados nessas análises e considerá-los em suas decisões de investimento.

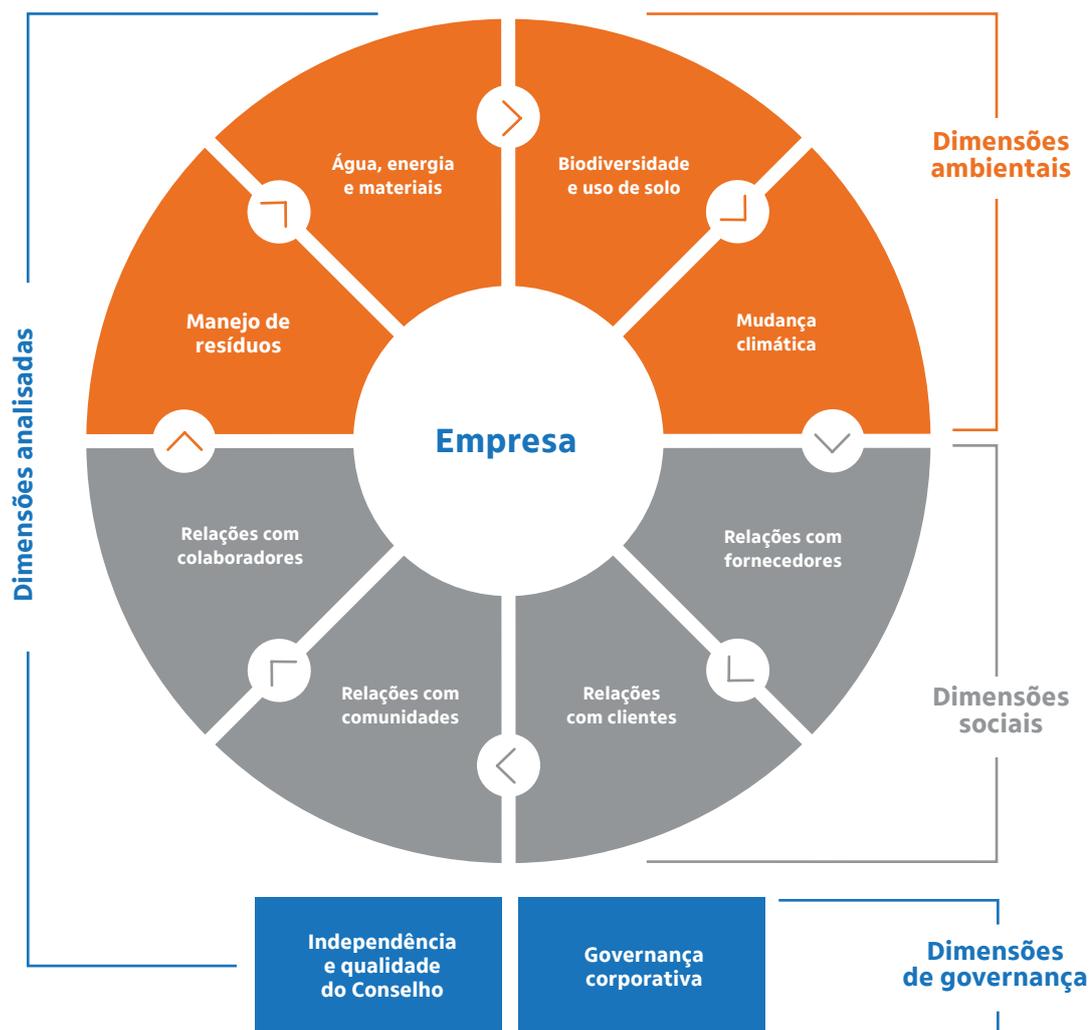
A responsabilidade pela supervisão dos temas Stewardship, integração ESG, votos em assembleias de empresas investidas e engajamentos é de nosso CIO e CEO, e reavaliamos anualmente nossos planos e metas ESG.

Nossos modelos ESG de empresas têm como objetivo estimar e integrar o impacto financeiro de questões ambientais e sociais conforme modelos tradicionais de valuation. Essa análise identifica oito dimensões multisetoriais e prioriza as variáveis críticas para cada setor no momento de avaliar as empresas. Adicionalmente, nossa abordagem ESG está em linha com iniciativas internacionais como Global Sustainable Investment Alliance (GSIA). [SASB FN-CB-410a.2](#) | [SASB FN-AC-410a.2](#)

Para avaliação do desempenho de cada empresa são considerados:

- Impacto potencial no fluxo de caixa;
- Gerenciabilidade; e
- Disponibilidade de informações.

avaliação do desempenho de empresas



modelo ESG em renda variável

Apresenta uma estimativa de impacto no valor justo da empresa na data da avaliação. O conhecimento e a estimativa financeira prévia de temas ESG relevantes auxiliam na identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para os acionistas. Nosso [white paper sobre integração ESG em renda variável](#) descreve mais detalhadamente o tema.

modelo ESG para renda fixa crédito

Apresenta uma estimativa de impacto no fluxo de caixa da empresa na data da avaliação, utilizado pela mesa de crédito como insumo adicional na estimativa dos fluxos de caixa das empresas em análise. Nosso [white paper sobre integração ESG em renda fixa](#) descreve mais detalhadamente o tema.

rating de governança corporativa

Como complemento a esses modelos, tanto em renda variável como em renda fixa de crédito privado, utilizamos também um rating de governança corporativa interno calculado com base em informações estruturais das empresas.

a importância do tema mudanças climáticas

As mudanças climáticas têm o potencial de aumentar a frequência e a severidade de eventos climáticos extremos, alterar padrões de precipitação, impactar a produtividade agroflorestal e demandar significativos investimentos em adaptação e resiliência por parte das empresas. Portanto, entender o potencial impacto financeiro desses e de outros temas relacionados às mudanças climáticas é um dos objetivos de nosso modelo ESG, que possui uma dimensão dedicada ao tema.

Durante a análise das empresas construímos cenários e estimamos financeiramente cada uma das questões materiais 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 desenvolvimento de novos produtos e serviços que contribuam para uma nova economia de baixo carbono.

Um dos principais temas que consideramos em nossa análise é a precificação do carbono. Para isso, o preço estimado é utilizado como uma variável de entrada em nossa modelagem para estimar o custo das empresas com suas emissões de GEE. Com base nisso, 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 e oportunidades envolvidos.

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 99% em 2020.

engajamento com empresas investidas

Consideramos o engajamento com as empresas investidas uma forma apropriada para ampliar nosso conhecimento. O objetivo é estabelecer um diálogo construtivo e aprofundar o entendimento de como determinadas questões ESG podem impactar seu fluxo de caixa.

Incentivamos a adoção de melhores práticas de gestão e governança corporativa com o objetivo de reduzir riscos, proteger o interesse de nossos clientes e promover um mercado de capitais mais eficiente e transparente. Além disso, encorajamos as empresas investidas a divulgar informações ESG materiais que possam impactar seu desempenho financeiro. Portanto, investimentos realizados com a Itaú Asset Management incentivam mais transparência e a adoção de melhores práticas ESG pelas empresas.

Em 2020 foram realizados 102 engajamentos, com empresas de 21 setores econômicos, em temas ESG, com o objetivo de obter informações ESG relevantes para o processo de investimento.

percentual de engajamento por setor econômico



Participamos de engajamentos coletivos em conjunto com outros investidores, com o objetivo de somar forças com quem compartilha da nossa visão sobre a importância do tema sustentabilidade em investimentos.

Buscamos participar de engajamentos coletivos considerando o potencial impacto positivo da iniciativa e nossa exposição nas empresas-alvo.

Atualmente participamos das seguintes iniciativas públicas de engajamentos coletivos:

1. Carbon Disclosure Project (CDP): incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas em todo o mundo;

2. CDP Florestas: obter informações das empresas sobre gestão de florestas e prevenção ao desmatamento relacionado a fornecedores diretos e indiretos;

3. PRI Integridade: identificar empresas com melhores políticas e processos internos de integridade corporativa e de prevenção à corrupção;

4. Investidores pelo Clima (IPC): incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas brasileiras; e

5. Agências de rating de crédito: promove a integração ESG pelas agências de rating de crédito. [GRI 201-2](#)

A meta para os próximos anos é avançar no engajamento com as empresas investidas.

votos em assembleias de empresas investidas (proxy voting)

Boas práticas de governança corporativa promovem um maior alinhamento entre os interesses das empresas e os de seus investidores.

Adotamos uma política de exercício de direito de voto em assembleias, conhecida também como proxy voting. Essa política, desenvolvida de acordo com o código de autorregulação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), prevê que, como instituição responsável pela gestão de fundos de investimento, podemos exercer o direito de voto nas assembleias gerais de companhias abertas emissoras dos títulos e valores mobiliários que integram as carteiras dos fundos sob nossa gestão e que contemplem o direito de voto. [GRI G4-DMA Propriedade ativa \(antigo FS12\)](#)

No exercício do direito de voto, consideramos aspectos ligados à sustentabilidade dos negócios norteados por três pilares: agir proativamente na defesa e preservação do meio ambiente, do desenvolvimento social e da boa governança corporativa.

A política estabelece que os direitos de voto sejam exercidos quando os fundos tiverem mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tiver uma participação superior a 10% em um único fundo. As convocações para as assembleias de acionistas são analisadas pelo analista ESG e pelos gestores de carteiras.

O exercício do direito de voto é público na medida em que as empresas publicam as atas de suas assembleias.

[GRI G4-DMA Propriedade ativa \(antigo FS12\)](#)

Dessa forma, ao exercer o direito de voto, atuamos em defesa do interesse dos cotistas, de forma benéfica e que agregue valor às empresas investidas.

Em 2020, a Itaú Asset Management participou de 99 assembleias de empresas investidas. As empresas em que participamos das assembleias estão divididas nos setores identificados a seguir:

participação em assembleias por setor econômico



fundos ESG e temáticos GRI G4-DMA Desempenho econômico

Em 2020, lançamos uma família de produtos ESG e temáticos dedicados aos mercados brasileiro e internacional. O objetivo é disponibilizar aos clientes oportunidades de investimentos que contribuam com um desenvolvimento mais sustentável e com um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente. Hoje nossa carteira ESG é composta dos seguintes produtos:

ETF ISUS11

O ETF ISUS11 é um fundo de renda variável com a cota negociada em bolsa de valores. O objetivo do fundo é acompanhar a performance do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

ETF GOVE11

O ETF GOVE11 é um fundo de renda variável com a cota negociada em bolsa de valores. O objetivo do fundo é acompanhar a performance do Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) da B3.

Fundo Carteira Itaú ESG Internacional

O Fundo Carteira Itaú ESG Internacional é derivado do sucesso do Fundo Carteira Itaú, um fundo de alocação (asset allocation) que busca por meio da diversificação oferecer um portfólio completo, com investimentos no Brasil e no exterior. O Fundo Carteira Itaú ESG Internacional busca investir em fundos vértices equivalentes, porém com metodologia SRI/ESG. Dessa forma, a Itaú Asset Management viabilizou um fundo de alocação diversificado e com expressiva melhora em critérios ESG.

Principais tipos de investimento:

- Renda fixa brasileira;
- Ações nacionais;
- Multimercados com seleção de terceiros;
- Moedas;
- Renda fixa internacional;
- Ações globais e ouro; e
- Ações nacionais com seleção de terceiros.

Fundo Itaú Index ESG Água

O acesso mundial à água é um desafio constante para governos, empresas e indivíduos, não apenas em regiões de alto estresse hídrico. Urbanização em massa, mudanças climáticas e mais recentemente a pandemia de COVID-19 demonstram a importância desse ativo para a saúde pública e para o setor privado.

O Fundo Itaú Index ESG Água tem como objetivo investir em 50 empresas globais que atuam no segmento, promovendo externalidades positivas para a sociedade e para o meio ambiente.

Fundo Itaú Index ESG Energia Limpa

A transição para um sistema econômico mais eficiente em emissões de carbono é um dos maiores desafios globais da atualidade. Nesse cenário, fontes de energia consideradas limpas tendem a se desenvolver em um ritmo mais acelerado que o mercado, especialmente em países com metas mais ambiciosas em emissões de CO₂.

O Fundo Itaú Index ESG Energia Limpa tem como objetivo investir em 30 empresas globais que atuam na geração de energia limpa, como biocombustíveis, energia solar e energia eólica.

Fundo Itaú Ações Momento ESG

A integração de questões ESG na análise de investimentos e na decisão de alocação é realidade na Itaú Asset Management desde 2010. Porém, o Fundo Itaú Ações Momento ESG vai além e tem como objetivo proporcionar aos clientes uma estratégia de renda variável unconstrained, que busca retorno absoluto no longo prazo, incluindo o filtro ESG da Itaú Asset na seleção das empresas.

O rigoroso processo de análise ESG das empresas nesse fundo tem como objetivo também evitar o investimento em empresas que atualmente estejam envolvidas em controvérsias ESG.

O portfólio mais concentrado utiliza um processo de investimento baseado em análise investigativa orientado pela avaliação ESG, combinando a busca por empresas que possuem alta qualidade de negócio e gestão com a flexibilidade para explorar oportunidades de mercado.

fundos de doação para projetos sociais e ambientais

Itaú Excelência Social

Criado em 2004, o Fundo Itaú Excelência Social (FIES) é um fundo de investimento que aplica seus recursos em ações de empresas socialmente responsáveis. Visando contribuir para melhoria da qualidade da educação no Brasil, o fundo destina 50% da sua taxa de administração para qualificar a atuação de organizações da sociedade civil (OSCs) que contribuem para o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes. Desde o seu início já destinou mais de R\$ 33,4 milhões e beneficiou 197 OSCs.

Programa Ecomudança

A família de fundos de investimento Ecomudança foi criada em 2009 como parte da estratégia de oferecer investimentos que contribuam com as mudanças positivas

na sociedade, nas modalidades de energia renovável, manejo de resíduos, floresta e agricultura sustentável. Esses fundos administrados pela Itaú Asset Management revertem 30% da taxa de administração para organizações responsáveis por projetos inovadores, de impacto positivo na área socioambiental. O programa já apoiou 2.034 famílias, e 1.180 delas tiveram um acréscimo de renda superior a 10% em suas atividades.

Conheça os resultados do programa:

- 70 projetos financiados;
- 245 mil mudas plantadas;
- 51.000 tCO₂eq de emissões evitadas; e
- 1,6 tonelada de resíduos dispostos da maneira correta.

educacional

Ao longo de nossa jornada ESG buscamos contribuir para a educação de investidores por meio da participação em eventos e elaboração de white papers que descrevem nossos modelos de integração ESG e detalham como avaliamos a importância de temas específicos como mudanças climáticas, crise hídrica, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas, entre outros.

O objetivo é disseminar conhecimento e mostrar a importância de se considerar questões ESG e o relacionamento das empresas com seus stakeholders durante o processo de investimento.

Em 2020, lançamos um novo white paper que aborda “O investimento responsável em tempos de COVID-19”. O objetivo do trabalho é discutir, sob a ótica do investimento responsável, quais são os principais desafios e oportunidades em termos ambientais, sociais e de governança corporativa a serem colocados para as empresas durante e após a pandemia, e quais temas passam a ganhar relevância na pauta dos investidores.

Todos os white papers ESG da Itaú Asset Management estão disponíveis a [seguir](#) :



Integração ESG na avaliação de empresas



Integração ESG em renda fixa



Mudanças climáticas e seus impactos



Investimento responsável pela lente dos ODS



O investimento responsável nos tempos de COVID-19



reconhecimentos da Itaú Asset Management

relatório anual do PRI [↗](#)

Fomos avaliados com a maior nota possível (A+) na avaliação dos Princípios para Investimentos Responsáveis (PRI) na dimensão estratégia e governança de investimento responsável. Esse reconhecimento é muito importante e demonstra a seriedade com que conduzimos nossas atividades de sustentabilidade em investimentos.

prêmio ALAS20 2020

Em 2020, recebemos o prêmio ALAS Institution Brazil. Essa premiação é concedida apenas ao investidor que demonstra liderança, consistência e excelência na divulgação pública de informações sobre suas práticas de investimento responsável, governança corporativa e pesquisa de sustentabilidade.

O prêmio é realizado com o apoio dos PRI, e ficamos em primeiro lugar nas categorias:

- Leading Institution in Responsible Investment, Brazil;
- Leading Institution in Corporate Governance, Brazil; e
- Leading Institution in Sustainability Research, Brazil.

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.

status das 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.

EM ANDAMENTO

Em 2020, estruturamos uma governança que conta com um grupo de trabalho com o objetivo de integrar questões ESG no portfólio, além de estabelecer um **Comitê ESG com executivos do segmento de Atacado para acompanhamento, discussão e deliberação de pautas sobre o assunto.**



Destinar, por meio de produtos e serviços, R\$ 100 bilhões para setores de impacto positivo até 2025.

EM ANDAMENTO

R\$ 48,1 bilhões de ago./2019 a dez./2020.



Destinar, por meio de produtos e serviços, R\$ 15 bilhões para geração e serviços de energia renovável até 2025.

EM ANDAMENTO

R\$ 12,6 bilhões de ago./2019 a dez./2020.

operações ESG no Banco Atacado

Em 2020, criamos um grupo de trabalho com objetivo de integrar questões ESG ao portfólio de crédito. Ao aprofundarmos os trabalhos, sentimos necessidade de elaborar uma governança específica para conduzir discussões sobre as entregas e os desafios que essa agenda impõe às instituições financeiras de uma forma geral. Assim, foi estabelecido o Comitê ESG, composto por executivos do banco de Atacado, para acompanhar a evolução de projetos, discutir tendências dos mercados local e internacional, bem como o andamento da agenda, avaliação de operações ESG e conectar assuntos estratégicos que envolvam o tema nas grandes empresas.

Estabelecemos também um grupo de trabalho ESG na área de Renda Fixa, que tem como finalidade avaliar as operações de mercado de capitais, além de dar assessoria especializada a clientes, quando necessário.

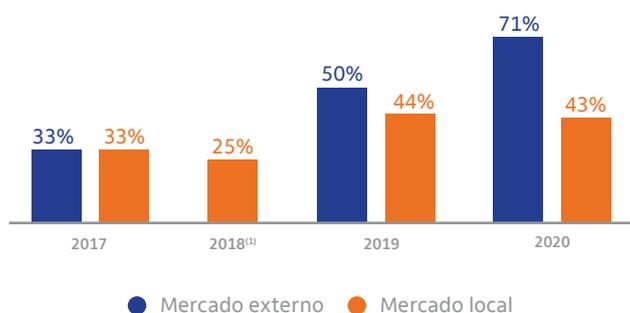
títulos de dívida ESG

O Itaú BBA tem atuado com destaque na estruturação de emissões de títulos ESG nos mercados de capitais local e externo, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (ESG-linked).

Entre os destaques de 2020, estruturamos no mercado local a primeira emissão de debêntures, no volume de R\$ 1 bilhão, com a remuneração vinculada ao cumprimento de metas sustentáveis relacionadas ao aumento do consumo de energia renovável e à reutilização de resíduos sólidos. Já no mercado externo, participamos das principais emissões, estruturando a primeira emissão de green bonds do setor de logística, no volume de US\$ 500 milhões, com recursos direcionados a investimentos em iniciativas que visam reduzir a emissão de gases efeito estufa (GEE) e melhorar a eficiência energética da empresa. Além disso, estruturamos a primeira emissão verde de duas instituições financeiras do Brasil, consolidando nossa liderança nesse mercado e expertise na assessoria de clientes em suas primeiras captações com o selo ESG.

(1) Qualquer transação funded que não seja fruto de repasse.

Participação do Itaú como estruturador de títulos ESG de empresas brasileiras nos mercados local e externo



(1) Em 2018, não ocorreram emissões de títulos ESG de empresas brasileiras no mercado externo.

Em janeiro de 2021, emitimos o primeiro bond sustentável proprietário do Itaú Unibanco, no volume de US\$ 500 milhões. Foi o primeiro Sustainability Bond (que combina aspectos verdes e sociais) de um emissor brasileiro e o primeiro Tier 2 Sustainability Bond da América Latina. Os recursos das emissões proprietária serão destinados ao financiamento ou refinanciamento de investimentos⁽¹⁾ verdes e/ou sociais elegíveis do nosso portfólio de crédito, conforme o nosso **Sustainability Finance Framework** [↗](#). Essa emissão está diretamente relacionada aos Compromissos de Impacto Positivo do banco, mais precisamente aos de Financiamento de Setores de Impacto Positivo, Inclusão e Empreendedorismo.

destinação de recursos por modalidade de financiamento

Possuímos inúmeras modalidades de financiamento, muitas delas promovem benefícios socioambientais. Conforme tabela abaixo, em 2020, originamos R\$ 4,8 bilhões em financiamentos com esse viés.

Modalidade	Destinação de recurso em 2020	Valor (R\$ milhões) em 2020
Financiamento de painel solar	Financiamento de painéis solares para pessoa física e jurídica (Banco de Varejo).	79,5
Financiamento de veículos híbridos	Financiamento de veículos híbridos para pessoa física e jurídica (Banco de Varejo).	10,9
Financiamento de veículos elétricos	Financiamento de veículos elétricos para pessoa física e jurídica (Banco de Varejo).	10,9
BNDES ABC⁽¹⁾ Financiamento para investimentos que contribuam para a redução de impactos ambientais causados por atividades agropecuárias.	Financiamento para redução de emissões de GEE na agricultura.	55,8
BNDES Automático⁽¹⁾ Financiamento para projetos ligados a implantação, ampliação, recuperação e modernização de instalações e/ou atividades nos setores de indústria, infraestrutura, comércio, prestação de serviços, agropecuária, produção florestal, pesca e aquicultura.	Modernização e expansão de infraestrutura industrial de unidades produtivas.	1,7
BNDES Finame⁽¹⁾ Financia a produção e aquisição de máquinas e equipamentos nacionais.	Incentivo à economia nacional. Banco de Varejo (PME)	114,3
	Banco de Atacado	135,0
Empréstimo-ponte para projetos Empréstimo de curto prazo.	Linhas de transmissão, usinas hidrelétricas e eólicas, melhorias rodoviárias.	1.013,0
Financiamento de projetos – Longo prazo⁽²⁾ Financiamento para implantação, ampliação ou modernização de empreendimentos.	Geração de energia e transmissão de energia.	67,5
Financiamento de projetos – Operações de mercado de capitais Captação de recursos para empresas mediante emissão de seus valores mobiliários, por exemplo emissão de debêntures.	Geração de energia, transmissão de energia, infraestrutura de saneamento, infraestrutura de transporte e logística.	3.313,9
Total		4.802,5

(1) Todas as linhas do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) têm como benefício fomentar empresas nacionais trazendo o aumento de empregos, da demanda por produtos industrializados brasileiros, além de dar acesso a capital mais barato para investimento em tecnologia.

(2) Excluindo operações de mercado de capitais.

outras iniciativas na área

construções verdes

A construção de edifícios verdes na escala adequada pode estimular o crescimento econômico, com baixa emissão de carbono, e criar empregos qualificados nos mercados emergentes nas próximas décadas, ao mesmo tempo em que melhora a segurança energética, a qualidade do ar e o bem-estar das pessoas. Como instituição financeira,

temos a capacidade de impulsionar setores e contribuir para a mitigação dos impactos das construções. Para incentivar esse segmento, são necessárias métricas padronizadas e relatórios precisos, que possibilitem catalisar investimentos na escala necessária para desenvolver o mercado de construções verdes no Brasil.

Itaú Impact Tank

Queremos apoiar nossos clientes a tornar seus negócios resilientes às mudanças do mercado e do clima, alinhados às tendências impostas pelos consumidores. Para atingir esse objetivo, realizamos uma parceria com a Corporação Financeira Internacional (IFC, na sigla em inglês), membro do Banco Mundial. A finalidade é estimular o mercado brasileiro e desenvolver um pipeline de investimentos no segmento de construções verdes. A IFC apoiará o Itaú com serviços de consultoria para ajudar a conscientizar as partes interessadas sobre as oportunidades econômicas e ambientais da construção verde. Está previsto o fornecimento de conhecimento técnico para os clientes de incorporadoras e construtoras do banco que estejam interessados em capturar essas oportunidades por meio da certificação de edifícios verdes “Excelência em design para maior eficiência” (EDGE), da IFC. Inclui, também, orientação sobre como utilizar a plataforma EDGE para desenhar e certificar projetos verdes.

Negócios de impacto são aqueles que têm a intenção clara de resolver problemas sociais ou ambientais por meio de sua atividade principal, buscando retornos financeiros e comprometidos a mensurar o impacto que geram. Para apoiar esses negócios criamos o Itaú Impact Tank, um programa que oferece suporte a negócios sociais, por meio de mentorias e conexões com o time comercial do Itaú BBA para aproximar esses negócios dos nossos clientes corporate (empresas de grande porte). Na primeira edição, selecionamos “healthtechs” que estão transformando a realidade brasileira para promover ainda mais impacto positivo, por meio da tecnologia, no setor da Saúde. Ao fim das mentorias, os empreendedores foram convidados a apresentar suas iniciativas em um “Pitch Day” (evento on-line para apresentação de novos negócios/startups), oferecendo a oportunidade de parcerias, clientes ou investidores. Nessa primeira edição, realizada com a Yunus Negócios Sociais, selecionamos 6 negócios, gerando 32 conexões, além da visibilidade proporcionada pela exposição no “Pitch Day”, que alcançou 4 mil visualizações.

portfólio de crédito por setor⁽¹⁾

GRI G4-FS8 | SASB FN-CB-410a.1

	2020		2019
	Total (R\$ milhões)	Percentual	Total (R\$ milhões)
Setor público	3.787	0,5%	1.190
Petroquímica e química	2.360	0,3%	682
Governo estadual/municipal	1.125	0,2%	0,1
Diversos	302	0,0%	309
Setor privado	706.766	99,5%	581.827
Pessoa jurídica	367.233	51,7%	281.111
Açúcar e álcool	4.569	0,6%	3.963
Agro e fertilizantes	22.640	3,2%	3.963
Alimentos e bebidas	21.043	3,0%	16.814

	2020		2019
	Total (R\$ milhões)	Percentual	Total (R\$ milhões)
Bancos e outras instituições financeiras	14.279	2,0%	10.635
Bens de capital	5.011	0,7%	5.062
Celulose e papel	1.668	0,2%	1.693
Eletroeletrônicos e TI	7.596	1,1%	5.311
Embalagens	3.196	0,4%	2.565
Energia e saneamento	9.007	1,3%	7.279
Ensino	3.119	0,4%	2.214
Farmacêuticos e cosméticos	8.730	1,2%	6.319
Imobiliário	29.457	4,1%	21.265
Lazer e turismo	8.409	1,2%	5.297
Madeira e móveis	4.969	0,7%	3.341
Material de construção	4.593	0,6%	4.854
Metalurgia/siderurgia	10.199	1,4%	8.764
Mídia	734	0,1%	717
Mineração	5.329	0,8%	4.603
Obras de infraestrutura	10.904	1,5%	8.468
Petróleo e gás	7.223	1,0%	5.989
Petroquímica e química	12.764	1,8%	9.699
Saúde	5.005	0,7%	3.419
Seguros, resseguros e previdência	54	0,0%	13
Telecomunicações	2.823	0,4%	2.749
Vestuário e calçados	5.277	0,7%	4.412
Tradings	2.589	0,4%	1.842
Transportes	25.809	3,6%	19.159
Utilidades domésticas	2.894	0,4%	2.396
Veículos/autopeças	16.530	2,3%	12.599
Terceiro setor	3.656	0,5%	1.732
Editorial e gráfico	1.628	0,2%	1.195
Comércio – diversos	26.849	3,8%	20.373
Indústria – diversos	10.982	1,5%	9.148
Serviços – diversos	48.578	6,8%	38.729
Diversos	19.120	2,7%	10.424
Pessoa física	339.533	47,8%	300.716
Cartão de crédito	93.102	13,1%	96.664
Crédito imobiliário	96.603	13,6%	73.952
CDC/conta-corrente	126.345	17,8%	110.470
Veículos	23.483	3,3%	19.631
Total geral	710.553	100,0%	583.017

(1) Composição por setores de atividade (sem avais e fianças) – Itaú Unibanco Holding.

atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R\$ 20 bilhões 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 a aproximadamente 2,86% do total de nossa carteira.

critérios para aprovação de crédito

Entendemos o risco socioambiental como a probabilidade de perdas decorrentes da exposição a eventos de cunho social ou ambiental relacionadas às atividades desenvolvidas pela Companhia; 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 uma Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA), 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.

Temos uma estrutura de gestão em três linhas de defesa: a primeira (áreas de negócio) realiza a gestão do risco em suas atividades diárias, seguindo as diretrizes da PRSA, manuais e procedimentos específicos; a segunda linha é representada pelas áreas de Risco de Crédito, Controles Internos e Compliance. Esta última atua por meio da Gerência de Risco Socioambiental Corporativo, que foi reforçada em 2020 e contribuiu para o fortalecimento da governança dessa disciplina de risco, com o objetivo de promover assistência e supervisionar as atividades da primeira linha. Já a terceira linha de defesa, representada pela Auditoria Interna, realiza a avaliação independente de gestão de riscos, controles e governança. SASB FN-CB-410a.2

Buscamos alinhar nossa gestão de risco socioambiental às melhores práticas de mercado. Nesse contexto, aprimoramos constantemente nossa atuação por meio do trabalho de diferentes equipes, que formam um grupo multidisciplinar, garantindo que a visão socioambiental do Itaú Unibanco seja sempre aperfeiçoada por especialistas socioambientais que integrem as áreas de Risco de Crédito, Jurídico e Compliance, além de outras áreas parceiras.

Em 2020, fizemos revisão estratégica da governança socioambiental, de modo a integrar a gestão desse risco em um modelo transversal e unificado, pautado na dimensão de risco reputacional, conforme fundamentos do apetite de risco da organização. SASB FN-CB-410a.2

O novo arcabouço do risco socioambiental incluiu, por exemplo, incremento do mandato do Comitê de Risco Socioambiental (CRSA), assim como a inclusão formal do Comitê Executivo nas deliberações sobre o assunto. Também atualizamos as políticas e os procedimentos, abrangendo Negócios, operação própria do banco – como gestão de resíduos de prédios administrativos e de agências –, auditoria de fornecedores e controladas-chave, inclusive unidades internacionais. Destacamos ainda a formalização da gestão do risco climático, tanto de transição quanto físico, como parte relevante da gestão de risco socioambiental do Itaú Unibanco, inclusive tendo desenvolvido procedimento próprio para tratamento do assunto.

Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental

GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS1) | SASB FN-CB-410a.2

Nossa **Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA)**  conta com procedimentos específicos para cada uma das linhas de negócio e riscos mais relevantes. Há critérios específicos que devem ser cumpridos para a manutenção de relacionamento com clientes e fornecedores. Assim, entendemos que contrariam nossos valores e, portanto, são práticas excluídas a utilização de mão de obra análoga à escrava ou infantil e a exploração da prostituição. Ao longo de 2020, 50 clientes foram bloqueados por envolvimento com alguma dessas atividades. GRI 408-1 | GRI 409-1

Para mensurar a qualidade dos processos e monitorar a exposição ao risco socioambiental, as áreas são acompanhadas de perto por meio de controles internos e auditoria. Tais controles incluem a avaliação da adequação dos manuais e procedimentos de risco socioambiental, e os resultados desse trabalho são reportados periodicamente aos fóruns competentes. GRI G4-DMA Auditoria (antigo FS9) | GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS3)

gestão do risco socioambiental na aprovação de crédito

A incorporação do tema socioambiental na concessão de crédito se dá por meio de um sistema de gestão de risco que contempla, além das especificidades locais, as melhores práticas internacionais, como os **Princípios do Equador**⁽¹⁾ [↗] (PE) para financiamento de longo prazo a projetos (project finance). Também consideramos o desdobramento desse tema nos riscos reputacional, legal e regulatório.

Considerando nossa ampla atuação no mercado financeiro, optamos por desenvolver critérios de análise que focam essencialmente grandes empresas que operam em setores mais sensíveis do ponto de vista socioambiental, clientes **produtores rurais** [↗], assim como produtos e operações direcionados a atividades com maior potencial de impacto socioambiental. Nossas análises são consideradas não somente em decisões para concessão de crédito e liberação de financiamentos, mas também no desenho de estruturas de produtos e de condições contratuais e de preço.

Em 2020, cerca de 26% dos clientes da carteira de crédito do Atacado passaram por uma análise socioambiental para relacionamento ou para operação relacionada a projeto. Por sermos uma instituição financeira, todas as nossas atividades, diretas e indiretas, têm impacto para nossos stakeholders. Assim, definir a alocação do capital e apoiar nossos clientes com soluções de investimentos sustentáveis que tragam retornos financeiros e benefícios para a sociedade são partes fundamentais da nossa atuação.

É válido salientar que nossas metodologias de gestão de risco incorporam normas regulatórias relacionadas a fatores ambientais, sociais e de governança, como a Resolução CMN nº 4.327/2014 (Banco Central do Brasil – Bacen), a Autorregulação SARB nº 14, de 28 de agosto de 2014, da Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN) e a ABNT NBR ISO nº 14.001/2015 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos para orientações e uso.

critérios para aprovação de crédito

GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS1 | FS2 | FS3 | FS4)

Após atender ao critério fundamental de não estar relacionado a **atividades excluídas** [↗], os clientes são submetidos a avaliações sob critérios socioambientais adicionais com base nos requisitos exigidos pelo seu setor de atuação e segmento, estrutura de garantias proposta para operação e tipo de produto, conforme explicado nos tópicos a seguir. Tal análise é conduzida pela equipe de Risco Socioambiental Negócios.

em linha com nossos compromissos referentes à promoção de impactos positivos na sociedade e ao investimento responsável, aprovamos em 2020 uma estratégia que implicará a redução gradativa, até 2025, da exposição de crédito do Itaú em clientes cujas atividades estejam relacionadas ao fumo, como produtores rurais dedicados exclusivamente a essa cultura e fabricantes de cigarro.

setor de atuação e segmento

Os clientes do segmento de Grandes Empresas são classificados quanto ao seu risco socioambiental em alto, médio ou baixo, o que influencia diretamente seu risk rating. O processo de categorização considera parâmetros de sustentabilidade como consumo de energia e de água, lançamento de efluentes líquidos, descarte de resíduos sólidos, emissões atmosféricas, riscos para a saúde e para a segurança do trabalhador. Também são levados em conta critérios de gestão que possam mitigar os impactos setoriais, como a obtenção de certificações e/ou a presença em índices de sustentabilidade.

setores sensíveis

São classificados como setores sensíveis aqueles que representam um relevante risco socioambiental e, portanto, além de possuírem uma classificação, exigem uma análise de risco socioambiental individualizada. Essa análise adicional é realizada no momento da aprovação e renovação de crédito em alçadas seniores, e a evolução de suas práticas socioambientais é acompanhada periodicamente.

(1) Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site equator-principles.com [↗].

Para tanto, aplicamos uma metodologia capaz de diferenciar e quantificar o impacto de aspectos socioambientais na performance financeira dos clientes, como litígios por acidentes ambientais e custos associados à transição para uma economia mais limpa na performance financeira desses clientes, conforme os direcionadores a seguir.

direcionadores da avaliação de risco socioambiental



Tal metodologia gera uma classificação de risco associada a uma nota que é utilizada na composição do risk rating desses clientes, servindo de base para a precificação e alocação de capital. Os setores contemplados nessa lista e cujos clientes são submetidos à metodologia de análise são:

- Mineração
- Siderurgia e metalurgia
- Óleo e gás
- Têxtil
- Papel e celulose
- Química e petroquímica

Pretendemos ampliar essa metodologia para cobrir mais setores ao longo dos próximos anos.

lista restrita

Em complemento à classificação socioambiental, clientes dos setores agrupados na lista restrita também possuem uma diligência individualizada por meio de um processo que engloba desde a aplicação de questionários setoriais e pesquisas de mídia direcionadas no momento da renovação do limite até a eventual submissão do caso para apreciação do Comitê Sênior. Caso o cliente não atenda a nossas diretrizes setoriais de forma satisfatória, ele pode ter seu limite de crédito bloqueado. Fazem parte dessa lista as indústrias de armas e de tabaco, frigoríficos e abatedouros bovinos, extração de madeira e pesca.

produtores rurais

Para produtores rurais, desenvolvemos um sistema de escore socioambiental que permite a identificação de diferentes perfis de clientes dentro do nosso portfólio. Os escores são gerados com base na análise de laudos remotos das propriedades, que nos trazem informações socioambientais georreferenciadas. Por meio desses laudos é possível acompanhar, por exemplo, o desmatamento. Além disso, esse escore reflete práticas de saúde e segurança dos trabalhadores rurais, verificadas por meio de laudos presenciais conduzidos por empresa terceirizada especializada. O escore atribuído a cada cliente é renovado anualmente e compõe o risk rating desses clientes, com impacto na precificação.

Diligências adicionais, focadas nas propriedades que recebem financiamentos diretamente do banco, são realizadas sempre que o cliente contrata uma operação voltada para exploração da terra em uma propriedade específica. Tal diligência, realizada tanto no momento prévio à contratação quanto durante todo o prazo do financiamento, inclui a verificação de práticas de desmatamentos ilegais, sobreposições a áreas protegidas e comunidades tradicionais, além de outras exigências de regularidade ambiental.

garantias imobiliárias

Para a constituição de garantia de bens imóveis, urbanos ou rurais, atrelada a operações de crédito, é necessária a realização de uma diligência socioambiental prévia visando identificar possíveis passivos ambientais existentes nesses imóveis. A análise inclui a avaliação de passivos como indícios de contaminação e sobreposições a áreas protegidas utilizando como base informações tanto do histórico de ocupação do imóvel ou terreno quanto da sua

utilização atual e dados sobre seu entorno. O resultado dessa avaliação pode ter efeito direto na valoração da garantia e/ou exigir a substituição desta.

novos produtos

Novos produtos lançados pelo banco, assim como produtos de repasse de recursos públicos, como Crédito Rural e operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), passam por uma avaliação de risco socioambiental previamente à sua operacionalização e/ou contratação.

operações estruturadas submetidas à aprovação do Comitê de Produtos

Contamos com metodologias de análise específicas para diferentes tipos de operações estruturadas. Para submissão dessas operações estruturadas ao Comitê de Produtos Atacado, é necessário o preenchimento de um formulário que indica a necessidade de uma análise mais detalhada e o estabelecimento de uma diligência específica previamente à contratação da operação. Operações como a aquisição de ações preferenciais de companhias são submetidas a esse processo e, além da due diligence conduzida habitualmente por escritório de advocacia, podem contar, em determinados casos, com avaliação técnica por parte da equipe de Risco Socioambiental Negócios. Projetos financiados pelos produtos Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) também podem receber o suporte técnico dessa área.

operações estruturadas para financiamento de projetos

A diligência socioambiental nesse tipo de operação começa pela coleta de informações socioambientais prévias do projeto – fase de licenciamento, características sensíveis do entorno, etc. –, que podem subsidiar a elaboração de uma pauta socioambiental mais profunda contemplando questões técnicas e legais relevantes quando aplicável.

As questões envolvidas permitem a categorização do projeto em alto, médio ou baixo risco socioambiental. Ao fim da análise, pode ser necessário estabelecer um plano de ação para impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente, que deve ser monitorado pela área de Risco Socioambiental Negócios, com frequência semestral ou anual, durante a vigência do contrato.

As obrigações contratuais resultantes desse plano são amplamente discutidas com o cliente, tornando-se condições precedentes para o uso dos recursos. A análise socioambiental, assim como seu monitoramento, contempla a observância de uma variedade de aspectos sociais e ambientais da legislação local e dos padrões de desempenho da IFC quando aplicável, e pode ser realizada por um consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir revisões documentais, negociações com o cliente e os agentes financiadores e visitas ao projeto.

Com o objetivo de aprimorar a avaliação de crédito dessas operações nas quais estejamos correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utilizamos um modelo de risk rating que inclui aspectos de natureza socioambiental da operação. Entre esses aspectos estão sensibilidades regionais, maturidade do processo de licenciamento do projeto e expertise do cliente na gestão de tais variáveis. A ponderação de todos esses fatores gera impacto direto no risk rating final do projeto e auxilia em uma precificação mais acurada, assim como uma melhor alocação de capital.

Princípios do Equador

Para produtos como o financiamento de longo prazo a projetos (project finance), aplicamos os Princípios do Equador⁽¹⁾. A análise começa pela categorização do projeto, e o processo de avaliação incorpora temas materiais e sensíveis como impacto sobre populações tradicionais, mudanças climáticas e Direitos Humanos, de acordo com os padrões de desempenho da IFC, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de um sistema de gestão socioambiental. Em projetos de alto e médio risco, pode ser necessário o envolvimento de consultoria socioambiental independente como exigência para contratação e monitoramento e acompanhamento socioambiental durante toda a vida do contrato. Destaca-se que não tivemos operações de project finance contratadas em 2020. GRI G4-FS6

(1) Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site equator-principles.com.

Em 2020, monitoramos 72 contratos de financiamento para projetos, e foram analisadas 124 novas operações estruturadas relacionadas a projetos. Não houve operações de financiamento de projetos rejeitadas. GRI G4-FS6

Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2020 encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir.

operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos⁽¹⁾

	Fiança para projeto ⁽²⁾			Empréstimo-ponte ⁽³⁾			Total		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Valores das operações contratadas									
Investimento total (R\$ milhões) ⁽⁴⁾	4.101,0	11.317,3	20.555,5	1.058	-	635	5.159	11.317,3	21.190,5
Participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁽⁴⁾	2.282,3	3.707,2	4.284,1	1.013	-	635	3.295,3	3.707,2	4.919,12
Categoria									
A	-	-	8	-	-	1	-	-	9
B	9	13	19	3	-	3	12	13	22
C	4	-	2	3	-	-	7	-	2

	Fiança para projeto ⁽²⁾			Empréstimo-ponte ⁽³⁾			Total		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Setor									
Logística	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	13	13	21	5	-	3	18	13	24
Infraestrutura	-	-	8	1	-	1	1	-	9
Localização									
Brasil ⁽⁵⁾	-	2	1	-	-	-	-	2	1
Centro-Oeste	-	0	4	1	-	-	1	-	4
Nordeste	9	9	15	1	-	2	10	9	17
Norte	1	-	5	-	-	-	1	-	5
Sudeste	3	1	3	3	-	1	6	1	4
Sul	-	1	1	1	-	1	1	1	2
Número total de operações contratadas	13	13	29	6	-	4	19	13	33

(1) Analisados sob os critérios da Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco.

(2) Incluem operações de rolagens de fiança.

(3) Operações de mercados de capitais que eventualmente tenham sido parcialmente encarteiradas.

(4) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(5) Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos^{(1), (2)} GRI G4-F56

Operações de mercado de capitais para projetos ⁽³⁾	2020	2019
Categoria		
A	1	-
B	7	12
C	2	1
Setor		
Açúcar e etanol	1	-
Energia	3	12
Infraestrutura	5	-
Logística	1	-
Telecomunicação	-	1
Localização		
Brasil ⁽⁴⁾	1	2
Sudeste	5	4
Sul	1	5
Centro-Oeste	2	-
Nordeste	1	2
Norte	-	-
Número total de operações contratadas	10	13
Volume das operações (R\$ milhões)⁽⁵⁾	3.313,9	5.648,0

(1) Analisados sob os critérios da Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(3) Incluem operações de rolagens de fiança.

(4) Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

(5) Operações de mercados de capitais que eventualmente tenham sido parcialmente encarteiradas.

financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos⁽¹⁾ GRI G4-F56

Categoria	Número de projetos			Investimento total (R\$ milhões) ⁽²⁾			Soma de participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁽²⁾		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Categoria									
A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B	-	1	7	-	150,00	144,87	-	21,7	120,10
C	3	-	-	67,5	-	-	67,5	-	-
Setor									
Açúcar e álcool	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agronegócio	-	-	4	-	-	79,34	-	-	79,34
Logística	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Telecomunicações	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	3	1	1	67,5	150,00	16,00	67,5	21,7	16,00
Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infraestrutura	-	-	2	-	-	49,53	-	-	24,77
Localização									
Brasil ⁽³⁾	1	-	2	21	-	57,40	21	-	57,40
Sudeste	-	-	5	-	-	87,47	-	-	62,70
Sul	2	-	-	46,5	-	-	46,5	-	-
Centro-Oeste	-	1	-	-	150,00	-	-	21,7	-
Nordeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	3	1	7	67,5	150,0	144,87	67,5	21,7	120,10

(1) Analisados sob os critérios da Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco. Não houve contratação de corporate finance que se enquadrou nos critérios dos Princípios do Equador.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(3) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil.

Nota: financiamentos corporativos dirigidos a projetos (corporate finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas.

operações estruturadas para financiamento de projetos imobiliários

Para a liberação de recursos que se destinam à construção de empreendimentos imobiliários é realizada uma diligência a fim de identificar e mitigar riscos socioambientais relacionados à contaminação de solo e água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras nas proximidades do projeto.

Essa diligência utiliza-se de documentação específica de caráter ambiental, como avaliações preliminares, confirmatórias e detalhadas para contaminantes em solo e água, documentos com informações sobre o histórico de uso e ocupação do terreno e seu entorno, licenças ambientais e outras autorizações legais e, quando necessário, planos de intervenção e remediação acordados com órgãos ambientais. Caso algum risco seja identificado, podem ser estabelecidas condições contratuais específicas para garantir o acompanhamento da remediação desse risco.

financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos imobiliários⁽¹⁾

No ano de 2020, foram analisados 92 projetos imobiliários, somando R\$ 3.296.129.412,83 em contratações, que podem ser observados na tabela a seguir:

	Número de projetos	Valor do projeto (CAPEX) – R\$	Valor financiado pelo Itaú (R\$)
Análise simplificada ⁽²⁾	31	1.395.348.245,02	1.109.540.159,09
Análise detalhada ⁽³⁾	61	3.046.007.286,35	2.186.589.253,74
Categorização			
C	92	4.441.355.531,37	3.296.129.412,83
Localização			
Sudeste	71	3.628.927.469,16	2.673.856.887,21
Sul	8	296.996.770,06	226.972.525,62
Centro-Oeste	9	359.093.897,61	279.900.000,00
Nordeste	14	156.343.394,54	115.400.000,00
Norte	0	-	-

(1) Analisados sob os critérios da Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco.

(2) Análise simplificada é composta para aplicação de questionário socioambiental.

(3) Caso a análise simplificada indique risco, realiza-se due diligence socioambiental específica do projeto.

dilemas socioambientais

Entendemos que a gestão do risco socioambiental exige uma visão integrada e transversal na organização, uma vez que é preciso lidar com questões complexas e garantir que todas as decisões estejam alinhadas aos nossos princípios, ao nosso apetite e cultura de risco e, sobretudo, buscar o menor impacto para nossos stakeholders.

Ao incluir a dimensão socioambiental na nossa gestão de risco, assumimos a postura de agentes de transformação, contribuindo para a revisão das práticas do mercado e criando valor para a sociedade atual e para as gerações futuras. No financiamento de projetos, acreditamos que a nossa contribuição pode ser ainda maior.

Consideramos ainda que parte de nosso papel como agentes de transformação é compartilhar nossos conhecimentos e boas práticas. Com esse objetivo, publicamos o paper **E&S Risk Mitigation in Project Finance – Case Studies** [\[↗\]](#), por meio do qual compartilhamos a nossa contribuição na mitigação de risco socioambiental em três casos emblemáticos de financiamento de projetos de diferentes setores em 2020.

engajando o cliente na gestão de seu impacto socioambiental

Algumas atividades econômicas são demasiadamente impactantes pelos efeitos que podem ter na sociedade, no meio ambiente e na saúde das pessoas. Nesse sentido, garantir a qualidade de nossa análise socioambiental para esses setores é um desafio relevante, especialmente quando consideramos os nossos compromissos em resposta às mudanças climáticas, as preocupações com as condições de trabalho, os danos à biodiversidade e a potencial ocorrência de desastres ambientais. Para isso, temos trabalhado na elaboração e na adoção de ferramentas próprias e no desenvolvimento de novos fluxos de trabalho que trazem ao banco mais conforto na precificação do crédito para clientes desses setores.

Em 2020 nos deparamos com a repercussão global dos crescentes conflitos relacionados ao desmatamento em nosso país, sobretudo relacionados à cadeia de carne e à criação de rebanhos em áreas desmatadas. Diante da gravidade do problema, reconhecemos a necessidade de promover ações para desestimular essas práticas no setor e nos mobilizamos para aprimorar a diligência socioambiental aplicada ao setor de frigoríficos, que já fazia parte da nossa Lista de Atividades Restritas.

Para isso, estudamos os padrões ESG internacionais, dialogamos diretamente com os clientes e stakeholders, de forma a compreender os principais dilemas socioambientais do dia a dia do setor, como as dificuldades de gestão de sua cadeia produtiva e as boas práticas relacionadas, além de conduzir internamente discussões sobre o tema. Os debates internos envolveram a área de Riscos, Crédito e Comercial e tinham como objetivo trazer mais precisão na análise do risco socioambiental inerente ao setor para, com base nisso, permitir a diferenciação dos nossos clientes que atuam nesse setor.

Essas ações resultaram na criação de uma nova metodologia de avaliação capaz de diferenciar nossos clientes por meio da avaliação de práticas socioambientais aplicadas em terras próprias, bem como em sua cadeia de fornecimento, e cujo resultado impactará diretamente em seu risk rating. Com essa nova metodologia, buscamos engajar nossos clientes a aprimorar sua conduta socioambiental por meio da bonificação de boas práticas de gestão socioambiental e de prevenção ao desmatamento, como monitoramento e rastreabilidade de fornecedores diretos e indiretos, por meio de auditorias e georreferenciamento, bem como a gestão de suas terras próprias, via verificação de embargos e do uso de tecnologias de produção sustentável, como a integração pecuária-floresta.

O apoio dos nossos clientes e stakeholders foi crucial para alcançarmos a profundidade necessária nos temas mais relevantes e obtermos êxito na construção dessa metodologia, que contribuirá com o desestímulo da criação de gado em áreas ilegais e com o engajamento de nossos clientes no desenvolvimento de práticas sustentáveis.

finanças climáticas

GRI 102-11 | GRI 102-15 | GRI 201-2

A mudança do clima oferece riscos e oportunidades materiais para instituições de todos os setores da economia. Estamos atentos aos potenciais impactos da mudança do clima em nossos negócios.

Desde 2017, apoiamos a Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), uma força-tarefa criada pelo Financial Stability Board (FSB). Suas recomendações

incentivam organizações de diversos setores a conhecer e divulgar informações relativas aos impactos das mudanças climáticas em seus negócios.

As finanças climáticas se tornaram uma de nossas prioridades estratégicas, passando a fazer parte, desde 2019, de nossos Compromissos de Impacto Positivo, como o compromisso de incorporarmos as recomendações da TCFD sobre governança, estratégia, gestão de risco e métricas e metas climáticas até 2022, além do compromisso de aumentar o financiamento em setores de impacto positivo e energia renovável. Para isso, diversas áreas do banco têm trabalhado na implementação de processos, políticas e ferramentas. Nossa atual aderência à TCFD é de 79%, sendo composta pelos aspectos de governança (96,50%), estratégia (73,01%), gestão de risco (69,19%) e metas e métricas (84,63%). Para mais detalhes, [clique aqui](#).

A governança do risco climático é parte da estrutura de governança do risco socioambiental e tem a supervisão direta do Chief Risk Officer (CRO), executivo responsável pelo tema no banco. Nosso Comitê de Risco Socioambiental (CRSA), órgão colegiado deliberativo, é também responsável pelas deliberações relativas ao risco climático, tendo a faculdade de levar os temas mais relevantes ao conhecimento e decisão do conselho. O Comitê se reúne no mínimo semestralmente ou sempre que houver demanda relevante e é composto por diretores das áreas dedicadas ao assunto em Compliance, Risco de Crédito e Jurídico, e participam das reuniões as áreas demandantes ou impactadas pelos temas discutidos.

Contamos com um grupo multidisciplinar de Finanças Climáticas, composto pelas áreas de Risco Socioambiental Corporativo,⁽²⁾ dentro da Diretoria de Compliance Corporativo, Sustentabilidade, Finanças e Relações com Investidores, que coordena as ações e projetos para o atendimento às recomendações da TCFD. Além disso, desde 2020, contamos com uma coordenação responsável pelo tema de risco climático dentro da Gerência de Risco Socioambiental Corporativo.

(2) A Gerência de Risco Socioambiental Corporativo faz parte da Diretoria de Compliance Corporativo e conta com três coordenações, entre elas a Coordenação de Risco Socioambiental Transnacional, responsável pela investigação do risco climático.

Alta Administração	Chief Risk Officer Executivo responsável pelo tema.	
Tomada de decisão e supervisão	Comitê de Risco Socioambiental (Compliance, Risco de Crédito e Jurídico) Tomada de decisão em risco climático.	Comitê de Impacto Positivo (Sustentabilidade e Relações com Investidores) PMO Squad e compromisso de implementação da TCFD.
Execução/ implementação	Risco Socioambiental Transacional Gestão de risco climático em linha com a gestão do risco socioambiental.	Squad de Finanças Climáticas (Sustentabilidade, Risco Socioambiental Transacional, Finanças e Relações com Investidores) PMO: implementação das recomendações da TCFD.
Políticas	Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental Procedimento de Gestão do Risco Climático	

Reconhecemos que o risco climático possui caráter sistêmico e, como outros riscos de natureza socioambiental, deve estar incorporado aos processos de gestão integrada de riscos. Além de discussões em nossos comitês, a mudança do clima também foi incluída em nossa **Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA)** [\[↗\]](#), que fornece diretrizes estratégicas para a temática na organização. Criamos um procedimento de gestão do risco climático, alinhado à PRSA, que conceitua o risco climático e dispõe sobre as ferramentas implementadas no banco e as responsabilidades de cada área.

Com base em ampla revisão bibliográfica, mapeamos os potenciais impactos dos riscos climáticos e seus canais de transmissão para disciplinas tradicionais de risco. Esses riscos foram avaliados em relação ao seu possível prazo

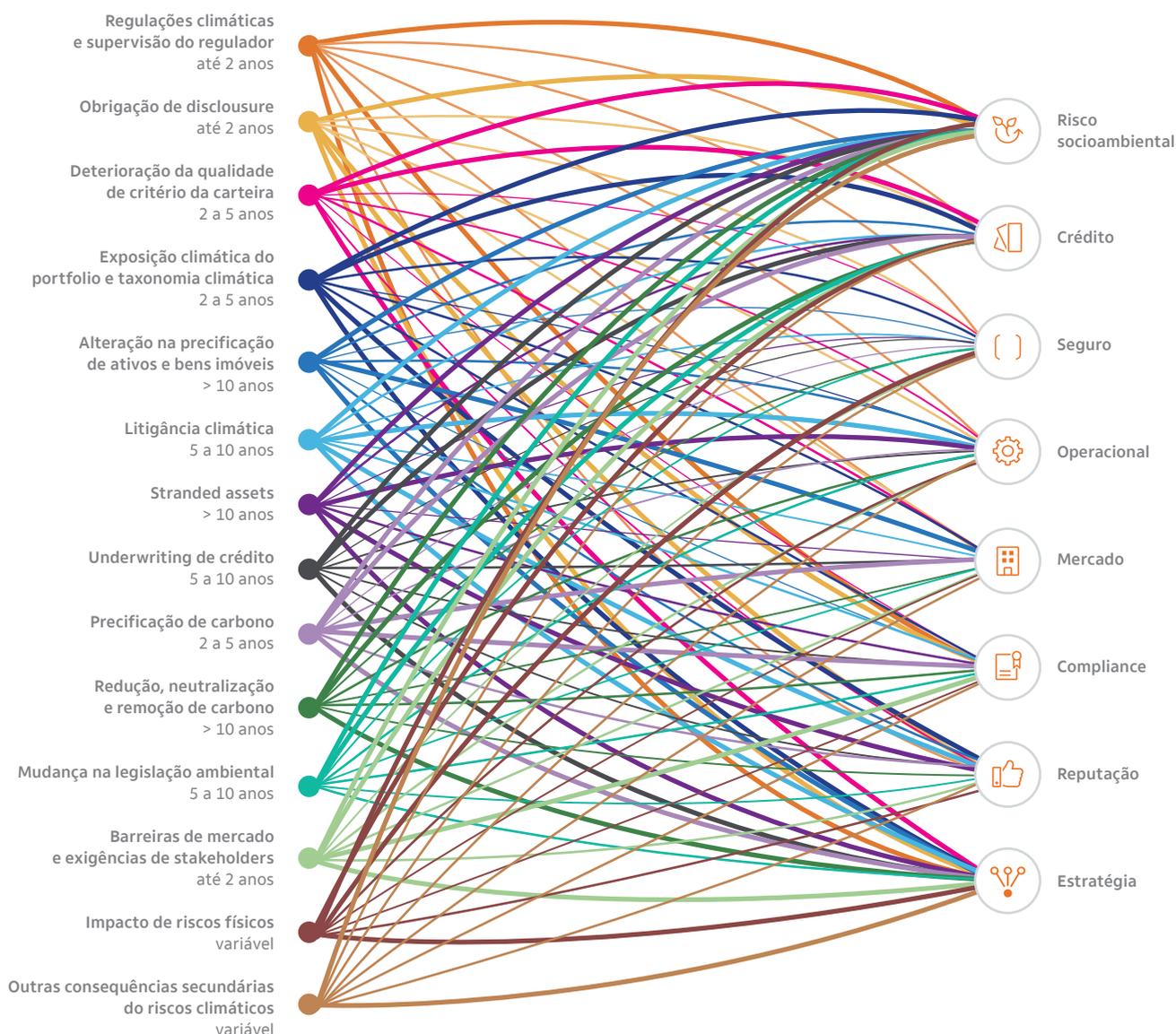
de materialização, considerando intervalos de até 2 anos, de 2 a 5 anos, de 5 a 10 anos e acima de 10 anos, e classificados em relação à sua natureza – riscos físicos ou de transição – e possíveis cenários qualitativos de materialização. O mapeamento foi o primeiro passo para iniciar a priorização dos riscos climáticos na Companhia.

Entendemos que o risco climático pode se materializar de maneira física ou de transição:



riscos climáticos

GRI 303-3



No mapeamento dos riscos climáticos consideramos três cenários qualitativos:

cenário 1 – transição ordenada

Neste cenário, a transição para uma economia de baixo carbono começa em 2020 e ocorre de forma ordenada, com a ação de governos e reguladores e queda sustentada nas emissões de gases de efeito estufa. Com regulações climáticas, precificação de carbono, estímulos ao desenvolvimento tecnológico e geração de empregos na nova economia, a economia teria o tempo necessário para se adaptar ao novo contexto.

cenário 2 – transição desordenada

Neste cenário, a transição para uma economia de baixo carbono ocorre tardiamente, exigindo mudanças aceleradas e

disruptivas em diferentes setores da economia. Os impactos seriam mais intensos sobre determinados setores e países, havendo probabilidade de crise financeira sistêmica e crescente pressão sobre as diferentes organizações.

cenário 3 – materialização dos riscos físicos

Neste cenário, os objetivos do Acordo de Paris não são atingidos e os efeitos das mudanças climáticas se tornam cada vez mais evidentes. A ocorrência de eventos climáticos extremos e alteração nos padrões climáticos pode afetar a produtividade de diversos setores da economia, também podendo levar a uma crise financeira.

Além dos cenários qualitativos descritos, que subsidiaram o mapeamento de riscos climáticos, temos trabalhado ativamente com instituições de todo o mundo no desenvolvimento de ferramentas e metodologias para quantificar o risco climático. Em 2020, participamos da conclusão da fase II do Grupo de Trabalho em Risco Climático da Iniciativa Financeira do Programa de Meio Ambiente das Nações Unidas (UNEP-FI, na sigla em inglês), em conjunto com quase 40 instituições financeiras de diferentes lugares. Além de melhorias nos cenários de análise de risco físico desenvolvidos na fase I do projeto, foi desenvolvida a Transition Check Tool, ferramenta para análise de cenários de transição alinhada aos diferentes cenários desenvolvidos pela Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System (NGFS), aplicando os modelos Message e REMIND. Como exercício-piloto aplicamos os cenários de 1,5 °C e 2 °C para as nossas carteiras de energia e agricultura. Os resultados desse exercício foram discutidos com os diretores das áreas de Compliance Corporativo, Risco de Crédito, Crédito Grandes Empresas, Jurídico Socioambiental e Risco Operacional, e estamos ampliando a base de estudos e refinando o modelo para incorporarmos em nossa estratégia de identificação e mitigação do risco climático.

Seguimos participando do Grupo de Trabalho de Risco Climático e Economia Verde da FEBRABAN, em que também estão sendo discutidas metodologias para análises de cenários “tropicalizados”, isto é, alinhadas à realidade brasileira.

Oferecemos produtos e serviços para setores e projetos que mitigam os impactos negativos sobre o clima, sendo alguns deles equivalentes aos setores considerados no compromisso de Financiamento em Setores de Impacto Positivo para o Atacado. De forma abrangente, esses produtos são produtos do mercado de capitais, linhas de crédito próprias e de repasse, além de parcerias com bancos multilaterais como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a IFC.

No Varejo, também oferecemos produtos e serviços voltados para a aquisição de equipamentos que reduzem a pegada de carbono, como painéis solares e veículos elétricos.

Estamos testando uma ferramenta desenvolvida no Grupo de Trabalho de Risco Climático e Economia Verde da FEBRABAN, para verificar a sensibilidade do nosso portfólio de crédito às mudanças do clima. A ferramenta combina variáveis de relevância (exposição ao risco climático e qualidade de crédito) e proporcionalidade (concentração e prazo). Com base nessa sensibilidade, ações apropriadas para cada nível de risco estão sendo desenvolvidas, assim como metodologias de incorporação nos modelos de crédito vêm sendo testadas.

Estamos atentos às evoluções regulatórias, como a inclusão do risco climático na autorregulação SARB 14 da FEBRABAN e o lançamento da Agenda BC# Sustentabilidade pelo Banco Central do Brasil, além dos avanços em outras jurisdições, como a publicação do “Supervisory Statement 3/19”, pelo Prudential Regulation Authority, no Reino Unido, e as discussões de finanças climáticas no Network for Greening the Financial System (NGFS) e no Bank for International Settlements (BIS).

A variável climática está inserida na gestão de ativos de terceiros e na análise socioambiental de clientes do segmento Corporate & Investment Banking (CIB). Neste último caso, a sensibilidade do cliente aos riscos climáticos é combinada com diferentes variáveis de caráter socioambiental e tem impacto no risk rating de crédito do cliente. Para avaliação de projetos, sempre que necessário, requisitamos o Inventário de Gases de Efeito Estufa para ser analisado como parte do processo de aprovação do crédito.

Nosso posicionamento completo em mudanças climáticas está disponível em nosso [site](#).

emissões financiadas nos segmentos Imobiliário e de Veículos

Atendendo aos nossos compromissos de transparência e alinhados às melhores práticas de mercado, aos Princípios de Responsabilidade Bancária e à TCFD, em 2021 passamos a apoiar a Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), parceria global para o desenvolvimento de metodologia para mensuração de emissões financiadas.

Aplicamos a metodologia para parte de nossa carteira imobiliária de 2020 (Commercial Real Estate, que compreende propriedades com propósito comercial tais como hotéis, escritórios, indústrias, edifícios residenciais para fins de aluguel e comércio em geral), com 304 edifícios somando R\$ 4,3 bilhões em financiamento, e identificamos um total de 21.700 toneladas de CO₂ de emissões financiadas. Os dados foram calculados com base no fator de emissão disponível na base de dados da PCAF.

No caso da metodologia de financiamento de veículos, realizamos a aplicação em um portfólio de R\$ 13,4 bilhões e identificamos um total de 834.102 toneladas de CO₂ em emissões financiadas. O cálculo foi realizado sobre toda a carteira de financiamento de veículos e considerou a marca dos veículos financiados e o fator de emissão disponível na base de dados da PCAF.

Seguiremos ampliando o alcance e granularidade dos cálculos de emissão de gases de efeito estufa em nosso portfólio de crédito utilizando a metodologia PCAF para outros setores.

finanças climáticas e a pandemia do novo coronavírus

Outrora visto como um risco emergente, cuja gestão se enquadraria como boa prática, o risco climático rapidamente se configurou como um risco material para instituições de todos os setores da economia. Em 2020, o Bank for International Settlements, no relatório “The Green Swan”, afirma que algum grau de materialização do risco climático é esperado, reconhecendo as incertezas e não linearidade desse risco. As crises oriundas dos eventos climáticos podem ser ainda mais catastróficas do que as crises financeiras sistêmicas tradicionais, e esses riscos apresentam consequências em cadeia. A interação do risco climático com outros também já está presente no The Global Risks Report do World Economic Forum, e mesmo em 2021 a organização apresenta riscos climáticos entre os cinco principais riscos globais.

A pandemia do novo coronavírus torna ainda mais urgente a necessidade de ação climática global, uma vez que, dada a sua complexidade e seu potencial de interação com outros riscos, as consequências das mudanças climáticas podem ser tão ou mais drásticas do que as da pandemia. Além da necessidade de melhor compreender e avaliar os riscos climáticos, a pandemia também trouxe oportunidades no sentido do desenvolvimento de negócios mais resilientes e da busca por uma recuperação econômica mais alinhada aos objetivos climáticos globais.

Para a gestão de ativos de terceiros, a Itaú Asset Management possui um documento público específico sobre mudanças climáticas, com mais informações sobre como nos orientamos em tomadas de decisão de investimentos com base em riscos e oportunidades nesse contexto. Para acessar o paper, [clique aqui](#).

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).

status das nossas metas



Impactar 70 mil empreendedores com soluções de gestão, capacitação e conexão virtual ou presencialmente até 2020.

ATINGIDA

125.840 empreendedores envolvidos em nossos programas de capacitação (dez./2020).



Aumentar o volume de crédito para pequenas e médias empresas⁽¹⁾ lideradas por mulheres, atingindo R\$ 11 bilhões de crédito⁽²⁾ até 2024 (21% do total da carteira).

EM ANDAMENTO

R\$ 9,09 bilhões (dez./2020).



Incluir 5 milhões de consumidores em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.⁽³⁾

EM ANDAMENTO

3,3 milhões de consumidores em nossa plataforma de serviços financeiros (dez./2020).

Iniciativa: ampliação considerável do leque de funcionalidades do produto, tornando a oferta mais ampla e completa para o público-alvo: Pix, pagamento de contas, saque, recargas de celulares, cartão de débito, cartão de crédito e crediário.



Incluir 300 mil empreendedores em uma plataforma de serviços financeiros de baixo custo até 2021.

EM ANDAMENTO

200 mil empreendedores (dez./2020).

Iniciativa: novas alternativas digitais de cobrança (QR Code, Link, P2P), além do leque ampliado de funcionalidades do produto: Pix, pagamento de contas, saque, recargas de celulares, cartão de débito, cartão de crédito e crediário.

(1) São consideradas pequenas e médias empresas nas segmentações do Itaú aquelas com faturamento até R\$ 30 milhões/ano.

(2) A meta anteriormente estabelecida de R\$ 9 bilhões foi atingida antes do prazo previsto em função dos incentivos de crédito para recuperação econômica em face da pandemia, cenário imprevisível na projeção anterior. Por isso, a meta foi ajustada para R\$ 11 bilhões, nos desafiando a apoiar ainda mais o público.

(3) Inicialmente, essa meta fazia parte do Compromisso de Cidadania Financeira, porém atualmente integra o Compromisso de Inclusão e Empreendedorismo.

Itaú Microcrédito SASB FN-CB-240a.4

O Itaú Microcrédito é uma linha de crédito direcionada para financiamento de atividades produtivas de microempreendedores, com faturamento anual de até R\$ 360 mil, formais e informais. Segue o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO) e é baseado no relacionamento direto com o empreendedor, por meio do agente de crédito, que avalia o potencial do negócio, bem como a necessidade do financiamento e a capacidade de pagamento do tomador de crédito. **GRI G4-FS13**

O investimento em microcrédito consolida nossa estratégia de atuar como agente de transformação na sociedade. Reconhecemos esse produto como uma oportunidade de exercermos nosso papel de oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas, fomentando, assim, um ecossistema de pequenos empreendedores, e garantindo sua inclusão financeira. O objetivo final é criar um ciclo virtuoso de desenvolvimento social e econômico da população de baixa renda do Brasil. **GRI G4-FS13 | GRI 203-2**

carteira de Microcrédito GRI G4-FS7

A carteira de Microcrédito é composta de empreendedores formais e informais que atuam em pequenos negócios, com empréstimos que variam entre R\$ 400 e R\$ 20.300. O produto é comercializado principalmente no nordeste e sudeste do país, atingindo outras regiões por meio de nossa rede de agências.

Carteira de Microcrédito	Ao fim do período			Varição YoY
	2020	2019	2018	2020 vs. 2019
Volume da carteira (R\$ milhões)	29	37	14	(21,9%)
Número de clientes	10.914	15.577	4.801	(29,9%)
Mulheres (%)	59%	57%	59%	+2 p.p.

Em função da pandemia, visando colocar o bem-estar do nosso time em primeiro lugar, a equipe comercial operou de forma quase que exclusivamente remota ao longo de todo o ano de 2020, sem poder realizar visitas aos clientes. Essa é a razão da queda do volume da carteira em 2020, uma vez que as visitas são nossa principal estratégia de captação de novos clientes.

perfil dos clientes do Microcrédito

GRI G4-FS13

Os microempreendedores da nossa carteira Microcrédito são em sua maioria mulheres (59%), casadas (51%) e com residência própria já quitada (89%).

carteira em atraso

Faixa de atraso	2020			2019			2018		
	Clientes	Saldo (R\$)	%	Clientes	Saldo (R\$)	%	Clientes	Saldo (R\$)	%
1 a 90 dias	954	1.602.272	8%	1.876	2.852.067	8%	157	580.818	4%
91 a 360 dias	924	2.311.420	6%	1.025	1.734.501	5%	203	934.189	7%
Carteira em atraso	1.878	3.920.692	14%	2.901	4.586.568	13%	360	1.515.007	11%

Microcrédito durante a pandemia

Entre as ações adotadas para apoiar os clientes desse segmento em 2020, o produto Microcrédito fez parte do Programa Travessia do Itaú Unibanco, criado para ajudar milhões de pessoas a atravessarem esse momento difícil. As soluções implementadas visaram a três principais frentes:

- Comunicações claras e transparentes com o cliente, com o objetivo de sanar dúvidas e apoiar sua decisão com relação à aquisição, renegociação ou quitação de crédito;
- Prorrogação de contrato de Microcrédito para clientes com pagamentos em dia com condições especiais: adição de mais 60 dias de carência e manutenção das condições (quantidade de parcelas restantes) e valores (sem acréscimo de juros) de pagamento; e
- Feirão de renegociação de Microcrédito para clientes com pagamentos em atraso, com oferta de condições especiais: desconto nos valores de parcelas, honrando os valores originais do contrato, e manutenção das condições (quantidade de parcelas restantes) de pagamentos.

Além disso, o Itaú Microcrédito disponibilizou aos clientes material de orientação financeira, cartilhas de apoio para controle de gastos na pandemia e ações para manter o negócio alavancado durante a quarentena. Com o objetivo de orientar nossos clientes a colaborar em um momento sensível para o micronegócio, incluímos

também informações a respeito do auxílio emergencial oferecido pelo governo federal, guias para aumentar vendas por meio das redes sociais, entregas via delivery e sites de vendas on-line. Todo esse material foi repassado aos agentes de crédito, para que também pudessem atuar de forma orientativa.

Em 2021, queremos seguir aumentando a carteira de forma orgânica, servindo mais empreendedores, de forma próxima e atenta às necessidades específicas desse público, como temos feito desde o início da nossa operação.

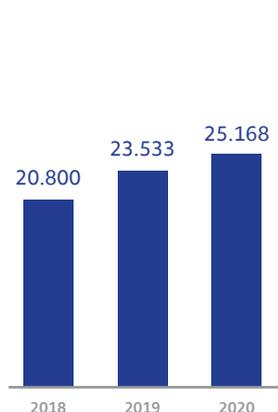
Itaú Mulher Empreendedora

GRI 203-2 | GRI G4-FS14

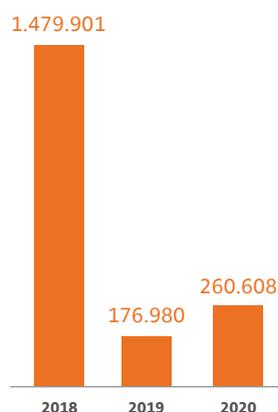
O programa Itaú Mulher Empreendedora (IME) tem a finalidade de apoiar o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de uma plataforma com soluções e ferramentas que capacitam, apresentam referências inspiradoras e favorecem a conexão entre empreendedoras. A idealização do programa-piloto começou em 2013 por meio da parceria com a International Finance Corporation (IFC), o Banco Mundial e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

O IME compreende um público amplo. Somente na plataforma on-line já são mais de 25 mil empreendedoras participantes desde o lançamento. Em 2020, mais de 260 mil pessoas visualizaram os cerca de 760 conteúdos disponíveis. [Clique aqui](#) para acessar a plataforma.

peças cadastradas na plataforma⁽¹⁾



acessos à plataforma⁽²⁾



avaliação de satisfação da plataforma on-line: 7,8 (0-10)

(1) Valores acumulados.

(2) Em 2018, tivemos a campanha institucional #VaiGarota veiculada nas principais mídias do país, o que trouxe uma grande visibilidade para o programa, ampliando significativamente o público cadastrado.

nossos compromissos com o empreendedorismo feminino

Com a intenção de ampliar conhecimento e alcance, o programa Itaú Mulher Empreendedora tem parcerias estratégicas com organizações que promovem a equidade de gênero:

- Assumimos o compromisso voluntário com os Princípios de Empoderamento Feminino (Women's Empowerment Principles – WEPs), estabelecidos pelo Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e pela ONU Mulheres, para promover a igualdade de gênero e o empoderamento das mulheres no local de trabalho, no mercado e na comunidade. Como conquista, compomos o Bloomberg Gender-Equality Index.
- Para aumentar o nosso fomento ao ecossistema, patrocinamos o **9º Fórum da Rede Mulher Empreendedora**  – Conquistando a Autonomia Econômica do Seu Negócio, o maior evento de empreendedorismo feminino do Brasil.

principais ações do programa em 2020

A pandemia causada pelo coronavírus gerou ainda mais desafios para quem empreende. Para ajudar as mulheres empreendedoras a superá-los, repensamos nossas ações e atividades, no que diz respeito tanto ao conteúdo quanto ao formato, buscando aumentar o alcance das soluções para um número maior de empresárias durante esse momento.

Diferentes iniciativas foram desenvolvidas para apoiar empreendedores com soluções de gestão, e tornaram possível que atingíssemos uma das metas desse compromisso: de impactar 70 mil empreendedores com soluções de gestão, capacitação e conexão virtual ou presencialmente até 2020, evidenciando, assim, nosso comprometimento em apoiar pessoas para que aprimorem suas habilidades de gestão em prol do crescimento e sustentabilidade dos seus negócios.

Destacam-se as ações de mentoria voluntária, newsletters, podcasts, videoaulas e webinar com renomada instituição de ensino empresarial, conforme detalhamos a seguir:

capacitação on-line

Em parceria com a EduK, elaboramos o curso Plano de Crescimento: Como Transformar Negócios em Sucesso, no qual são apresentados os principais pontos para ter sucesso em seu negócio, como desenvolvimento de um modelo de negócio, análise de mercado, diagnóstico financeiro, controle financeiro, técnicas de venda, gestão de clientes e pessoas.

	Acessos às aulas	
	2019	2020
	27 mil	29 mil

mentoria voluntária

Programa-piloto de mentoria voluntária de colaboradores em parceria com a Aliança Empreendedora, com o objetivo de apoiar empreendedoras a superar os desafios da pandemia por meio de orientação em temáticas da expertise desses profissionais.



newsletter

Com o objetivo de ser um canal mais próximo para distribuição de notícias, artigos, soluções e conteúdos relevantes do ecossistema de empreendedorismo, desenvolvemos de abril a dezembro nove edições da Newsletter Empreenda Itaú. Nelas foram compartilhadas nossas medidas e ações de apoio, assim como as do governo federal, além de dicas e conteúdos importantes para a gestão de negócios, histórias de sucesso e inspiração de empreendedores que se reinventaram durante a crise. Disponibilizamos também conteúdos sobre inteligência emocional e saúde mental para atravessar este momento.

	Quantidade total de leitores	NPS
	2.930	74,1

programa de aceleração

O programa Aceleração Itaú Mulher Empreendedora tem como principal objetivo impulsionar o crescimento de empresas lideradas por mulheres, geração de impacto positivo e desenvolvimento de casos de sucesso, por meio de capacitações intensivas, mentorias e conexões e acompanhamento.

	Desde 2017, 66 empreendimentos foram beneficiados com a participação no programa de forma direta.
---	--

edição 2019/2020

Aceleração de Negócios de Impacto

Em parceria com a IFC, com aceleração da Yunus Corporate e FGVcenn e apoio da Pipe.Social, essa edição teve foco em negócios com alto potencial de transformação socioambiental. Foram 284 mulheres inscritas de todo Brasil, das quais 6 foram selecionadas, com atuação em diferentes áreas de impacto como Cidadania, Saúde, Tecnologias Verdes, Educação, Igualdade de Gênero, Trabalho Decente e Crescimento Econômico e Redução das Desigualdades. A jornada envolveu 60 horas de capacitação, 30 horas de mentoria individual e acompanhamento de resultados.



Aceleração de Negócios de Impacto e seus resultados⁽¹⁾:

+ 90 horas capacitação e mentoria.

NPS 100

+ 30 conexões feitas com stakeholders.

Receita média mensal das participantes

66% maior do que o mesmo período⁽¹⁾ de 2019.

Programaria

Capacitação em tecnologia e programação para mulheres, oferecendo soluções para aumentar a contratação mulheres técnicas.

Resultado

Crescimento de mais de 260% no faturamento de 2020 comparado a 2019, e crescimento de 1.500% no número de mulheres impactadas (de 705 em 2019 para 11.281 em 2020).

Herself

Higiene feminina.

Resultado

Crescimento anual de 130% nas receitas do e-commerce.

Muda meu Mundo

Plataforma que conecta pequenos produtores ao varejo.

Resultado

- Crescimento de 66% na base de clientes (aumento de 15.000 pessoas);
- Aumento de 23% na remuneração média do agricultor (atingindo R\$ 2.600 em setembro de 2020); e
- Aumento de 25% de agricultores parceiros (chegando a 40 agricultores no período).

Mídias Educativas

A Edtech aumenta a eficiência do uso dos recursos públicos aplicados à educação.

Resultado

54.338 pessoas impactadas pela plataforma Mídias Educativas por meio dos 14 clientes.

Youngers

Geração de renda em comunidades carentes por meio de emprego e/ou novos negócios.

Resultado

Receita operacional bruta do terceiro trimestre representou 78% das receitas de 2019. Além disso, 75 pessoas foram impactadas por meio do Social RH e da Aceleração, iniciativas da Youngers. Destas, 60% são negras.

(1) Período apurado: julho a setembro de 2020, três meses após participação no programa.

edição 2020/2021

Aceleração com Foco em Negócios do Norte e Nordeste

Ainda em 2020, abrimos um novo edital para a edição de 2021, em parceria com a IFC e com aceleração da Diver.SSA, que atenderá principalmente micronegócios liderados por mulheres negras e indígenas das regiões norte e nordeste do país. Ao todo, os micronegócios receberão conhecimentos técnicos sobre gestão e ferramentas digitais que darão a essas mulheres uma possibilidade de expansão dos negócios.

O projeto é composto por uma jornada de 87 horas de capacitação, dividida em três etapas. Na primeira, que aconteceu em dezembro de 2020, 30 micronegócios foram selecionados para participar da Jornada de Acolhimento Estratégico, metodologia oferecida pela Diver.SSA. Na segunda etapa, dez empreendimentos continuarão no programa, por meio de uma seleção especializada, para imersão na Jornada de Aceleração de Apoio ao Micronegócio, que será realizada entre os meses de janeiro e fevereiro de 2021. Na terceira etapa, cinco micronegócios serão selecionados para receber investimento-semente de R\$ 10.000,00 cada.



286 inscrições, sendo
83,2% mulheres negras e
72,7% do norte e nordeste do país.

30 participantes selecionados;
93,3% mulheres negras; e
90% do norte e nordeste do país.

podcasts

Em parceria com a Empreende Aí, escola de negócios da periferia, desenvolvemos a série de podcasts Empreende Aí Cast. São disponibilizados oito episódios, que fornecem de forma prática e didática às empreendedoras periféricas, conteúdos que abordam gestão financeira, marketing, oportunidades em momentos de turbulência e vendas. Tudo disponível gratuitamente no [YouTube](#) e no [Spotify](#), com duração entre 40 minutos e 1 hora

e com a presença de especialistas nos temas. Em 2020 foram elaborados cinco episódios, e outros três foram lançados em fevereiro de 2021.



Quantidade total de visualizações
41.263

Quantidade de visualizações por mulheres
38.921

videoaulas e webinar

Trata-se de uma trilha de seis videoaulas que abordam temas como gestão de resultados, gestão de custos, precificação, segmentação de clientes e diferenciais competitivos, estratégias de mercado e estratégias de vendas, feitas em parceria com a Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP), disponíveis gratuitamente em [nosso canal do YouTube](#). O objetivo é capacitar as empreendedoras e os empreendedores a estruturar e ampliar seus negócios por meio de técnicas de gestão financeira e vendas. Realizamos também um webinar com um professor da FGV, que abordou o tema “Como organizar as finanças para 2021”, contando com a participação de 742 espectadores simultâneos, além de mais de 7.000 visualizações.



Quantidade total de visualizações
31.767

Quantidade de visualizações por mulheres
16.717

evolução da carteira de crédito para mulheres

A concessão de crédito para empresárias é uma forma relevante de apoiar o empreendedorismo feminino. Por isso, havíamos assumido uma meta de aumento do volume de crédito para mulheres, que deve chegar a R\$ 9 bilhões até 2024, compondo nosso Compromisso de Impacto Positivo na agenda de Empreendedorismo e Inclusão. Em 2020, o volume total de operações de crédito para empresas de mulheres proprietárias (mais que 51,0% de participação societária) atingiu aproximadamente R\$ 9 bilhões, um aumento de 42,8% em relação à carteira em 2019, que alcançou R\$ 6,3 bilhões.

Como a meta anteriormente estabelecida foi atingida antes do prazo previsto em função dos incentivos de crédito para recuperação econômica em face da pandemia, cenário imprevisível na projeção anterior, ela foi ajustada para R\$ 11 bilhões até 2024, nos desafiando a apoiar ainda mais o público.

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 da empresa	2020		2019		2018	
	Saldo (R\$ bilhões)	Carteira	Saldo (R\$ bilhões)	Carteira	Saldo (R\$ bilhões)	Carteira
Até 1,2 MM	1,89	26%	1,88	29%	1,36	26%
Até 8 MM	3,54	24%	2,71	24%	2,04	23%
Até 30 MM	3,66	18%	1,74	18%	1,33	17%
Total	9,09	22%	6,33	23%	4,73	22%

planejamento do programa em 2021

Para 2021, estão previstas as seguintes ações:

1. Formulação de um estudo, por meio de uma ferramenta de autoavaliação, de empreendedorismo com foco em gênero para mapeamento de comportamentos, necessidades e oportunidades no atendimento da mulher empreendedora.
2. Criação e implementação de uma nova plataforma de empreendedorismo, para apoiar empreendedores de todos os perfis, com uma jornada exclusiva para mulheres.

Com a plataforma, apoiaremos o empreendedor em toda sua jornada, fomentando o ecossistema com acesso, inclusão e ascensão financeira, por meio de trilhas de conteúdo, soluções e ferramentas específicas para o momento de seu negócio.

3. Ampliação dos públicos do programa, visando atender as necessidades de empreendedoras negras, periféricas e também da região amazônica, ofertando conteúdos específicos, possíveis programas e soluções pensados para apoiar os desafios desses públicos.

cidadania financeira

GRI 103-1 Cidadania financeira | GRI 103-2 Cidadania financeira |
GRI 103-3 Cidadania financeira | 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).

revisão das metas

O ano de 2020 foi muito desafiador em razão dos reflexos sociais e econômicos provocados pela pandemia de COVID-19. Alinhado a esse momento, o foco das nossas ações foi direcionado ao programa Travessia, que tem como objetivo principal ajudar as pessoas a atravessarem esse momento e a se reorganizarem financeiramente.

Até o momento, o programa renegociou mais de 4 milhões de contratos, que somam mais de R\$ 19 bilhões em saldos renegociados. Em complemento ao programa, alcançamos mais de 5 milhões de visualizações em conteúdos gerados em nossos novos canais. Para 2021, revisamos as metas de Cidadania Financeira, com o objetivo de ampliar e adequar nossa atuação com base no novo cenário e nas necessidades e desafios das pessoas.

A seguir, destacamos as metas pós-revisão.

novas metas para 2021



Atuar com oferta diferenciada para clientes em atraso ou em situação de superendividamento.

indicadores de performance a serem atingidos⁽¹⁾

Média mensal de clientes que recebem a oferta

135 mil/mês

Percentual-alvo de clientes convertidos à solução com base na oferta

19%



Converter por meio de abordagem preventiva clientes não inadimplentes em situação de endividamento.

indicadores de performance a serem atingidos⁽¹⁾

Média mensal de clientes que recebem a oferta

2,5 MM/mês

Percentual-alvo de clientes convertidos à solução com base na oferta

4,1%

(1) Esta meta ainda não possui acompanhamento de status, pois passou por revisão e será acompanhada em 2021.



Criar processo de reinserção de clientes inadimplentes ao ciclo de crédito.

indicadores de performance a serem atingidos⁽¹⁾

LIS⁽²⁾ – cheque especial

Média mensal de clientes que recebem a oferta

70 mil/mês

Percentual-alvo de clientes convertidos à solução com base na oferta

20%

Cartão

Média mensal de clientes elegíveis

53 mil/mês

Percentual-alvo de clientes com retomada de limite⁽³⁾

9%



Disponibilizar, aos nossos clientes, conteúdos de reorganização financeira após a renegociação das suas dívidas.

Acompanhamento da quantidade de conteúdos disponibilizados e inserção de conteúdos dentro da jornada financeira dos clientes.



Incentivar o uso recorrente da ferramenta de gestão financeira Minhas Finanças.

Status: dezembro/2020

800 mil usuários

Meta de 2021

2 MM usuários

(1) Esta meta ainda não possui acompanhamento de status, pois passou por revisão e será acompanhada em 2021.

(2) Para o Limite Itaú para Saques (LIS) é necessário o opt-in do cliente para retomada.

(3) Nossos clientes são informados da retomada de limite de cartões.

nossas ações de orientação financeira

iniciativas para clientes e sociedade

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16)

Contamos com pessoas capacitadas para difundir um olhar de orientação, inclusão e adequação financeira em nossos negócios. Levar esses aspectos em consideração no momento de desenvolver ou redefinir produtos e serviços, contribui para que nossos clientes tenham mais autonomia para levar uma vida financeira equilibrada.

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS15)

Com o objetivo de incentivar e auxiliar as pessoas a assumirem o cuidado das suas finanças, são disponibilizados conteúdos em diferentes ações:

site de educação financeira – Temos uma página institucional dedicada a reunir os principais conteúdos sobre educação financeira e facilitar o acesso a esse assunto por parte de clientes e sociedade. Lançado em setembro de 2020, o site contou com mais de 16 mil visualizações e já foi acessado por mais de 13,5 mil usuários únicos.

blog Planejamento Financeiro – Em 2020, durante a Semana Nacional de Educação Financeira (de 23 a 29 de novembro), lançamos um blog com dicas para pessoas físicas, empreendedores, autônomos e trabalhadores informais cuidarem melhor das suas finanças. Ao todo, 962 pessoas acessaram o canal até o fim do ano.

Investir em Quê? – Em setembro de 2020, lançamos uma plataforma que permite a busca e a comparação de investimentos de todo o mercado para auxiliar as pessoas no momento de escolher uma aplicação. Aberta para clientes e não clientes, a plataforma traz ainda projeções de rentabilidade para os próximos 12 meses, calculadas por um modelo estatístico. Além disso, oferece conteúdo para pessoas interessadas em investir. Entre setembro e dezembro, mais de 340 mil pessoas já haviam acessado a Investir em Quê?.

Telegram Itaú Investimentos – Lançado em outubro de 2020, o Telegram Itaú Investimentos divulga as principais notícias do mercado financeiro e todos os conteúdos sobre investimentos que o banco produz, auxiliando clientes e não clientes a tomarem decisões financeiras mais conscientes. Em dezembro de 2020, o canal já contava com mais de 7.600 inscritos.

podcast Investidor em Foco – Disponível em todas as plataformas de podcasts, o canal do Itaú Personalité traz, diariamente, informações sobre o universo de investimentos e do mercado financeiro para apoiar investidores nas tomadas de decisão. Em 2020, o podcast teve mais de 300 mil acessos.



mais de 300 mil acessos no podcast Investidor em Foco.



mais de 340 mil pessoas acessaram a plataforma Investir em Quê?



mais de 7,6 mil inscritos no Telegram Itaú Investimentos.



podcast sobre orientação financeira na pandemia: 13 episódios com mais de 30 mil acessos.



Twitter do Itaú focado em orientação financeira: média de 196 interações por tweet.

podcast Somar Itaú: Orientação Financeira em Tempos de Pandemia – Em junho de 2020 lançamos o podcast Somar Itaú, uma série de 13 episódios sobre saúde financeira, com um olhar de acolhimento socioeconômico para o momento de pandemia. Até dezembro de 2020 contávamos com mais de 30 mil visualizações. A série foi disponibilizada no canal do banco no YouTube.

Twitter – Em maio de 2020, a nossa conta do Twitter foi transformada em um canal de orientação financeira para clientes e para a sociedade, trazendo dicas de conteúdos sobre finanças pessoais, assim como material desenvolvido em colaboração com outros perfis, sempre incentivando os usuários a tirarem dúvidas e interagirem com o perfil do banco. Entre maio e dezembro de 2020, a soma de impressões dos tweets publicados foi de 2.248.172, e a de interações foi de 31.016, com uma média de 196 interações por tweet.

clientes

Em 2020 promovemos oito iniciativas para oferecer orientação financeira a clientes, além de apoio e atenção ao público em situação de endividamento. Alcançamos mais de 6 milhões de pessoas com nossos conteúdos.

iniciativas de orientação financeira

Minhas Finanças – Recurso disponível no aplicativo Itaú para smartphones, criado para acompanhar os gastos por categoria e facilitar o controle financeiro. Em 2020, em média 800 mil pessoas utilizaram a ferramenta a cada mês. Além disso, novas funcionalidades foram adicionadas:

- Personalização do mês financeiro;
- Inclusão dos gastos do cartão de crédito para controle unificado; e
- Meta de gastos mensal.

newsletter Agenda Positiva – No segundo semestre de 2020, ao longo de cinco meses, produzimos conteúdo de orientação financeira para a newsletter Agenda Positiva, desenvolvida pelo time de Franquias. O intuito era entregar material com caráter positivo, diante do caos socioeconômico e pandêmico. Enviamos textos sobre assuntos como consumo consciente, boas práticas com cartão de crédito e gastos com família, com alcance de quase 6 milhões de clientes. Foram feitos dois disparos ao mês aos públicos Itaú Agências, Itaú Uniclass e Itaú Personalité.

Poupar para Render – Nos últimos anos, temos capacitado colaboradores para realizar palestras em empresas clientes. Em 2020, as atividades passaram por uma reestruturação por meio do piloto Poupar para Render. O programa oferece conteúdos como:

- Palestras on-line e presenciais sobre saúde financeira;
- Série de vídeos sobre organização financeira e planejamento;
- Guias sobre uso do dinheiro e momentos de vida; e
- Newsletter mensal.

A expectativa é capacitar, até janeiro de 2021, 40 colaboradores para realizar palestras e divulgar conteúdos digitais.

iniciativas de atenção ao público endividado

curso Saia do Vermelho – On-line e gratuito, o curso de duas horas oferece dicas práticas para quem precisa se organizar para pagar dívidas e melhorar o controle do orçamento pessoal. É disponibilizado na plataforma EduK, e contou com cerca de 30 mil acessos até o fim de 2020.

gestão preventiva – De forma preventiva, acompanhamos nossos clientes de crédito e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, efetuamos estímulos ativos e receptivos, em canais físicos e digitais, a fim de oferecer orientação e soluções mais adequadas às necessidades e ao momento de vida, além da possibilidade de renegociação, quando necessário. Em 2020, tivemos uma média de 1,2 milhão de clientes por mês que foram abordados preventivamente com ofertas de reorganização financeira, e esse trabalho conseguiu evitar que 89,1% desses clientes entrassem em atraso no mês seguinte.

Feirão de Renegociação – Entre os dias 24 de novembro e 11 de dezembro promovemos um feirão de renegociação de dívidas para permitir que pessoas físicas e jurídicas tivessem melhores condições no parcelamento e na quitação de dívidas, além da redução na taxa de juros de empréstimos. Os clientes, pessoa física ou jurídica, obtiveram novas condições para pagar parcelas de empréstimos e faturas de cartões de crédito em atraso. O parcelamento chegou a até 73 vezes. Os clientes do Itaú puderam fazer as renegociações por meio do aplicativo para smartphone ou do site.

programa Travessia – Foi criado com o objetivo de dar fôlego financeiro para até 20 milhões de clientes pessoa física e mais de um milhão de pequenas e médias empresas, por meio de soluções com foco em alongamento de carências e prazos, além de renegociação de taxas e garantias. Também apoiamos nossos clientes com a oferta de conteúdos sobre boa gestão orçamentária e identificação de situações de endividamento.

Para acompanhar o programa Travessia, produzimos seis vídeos de orientação financeira divulgados no Twitter do Itaú. Os vídeos trouxeram temas como crédito consciente, planejamento de finanças e mudança de rota nos negócios, e alcançaram mais de 30 mil visualizações.

Até o fim de 2020, o programa renegociou mais de 4 milhões de contratos, que somam mais de R\$ 19 bilhões em saldos renegociados. Foram oferecidas soluções como:

- Empréstimos com até 73 meses para pagar;
- Crédito com até 3 meses de carência para começar a pagar;
- Condições especiais de renegociação; e
- Opções de refinanciamento para veículos e imóveis.

acessibilidade

A acessibilidade é uma preocupação constante no nosso trabalho com os clientes. O conceito vai além dos aspectos ligados a deficiências, e acreditamos que tem papel fundamental na capacidade de exercer cidadania financeira. Para que nossos clientes estejam aptos a gerenciar bem seus recursos, é preciso que todos, com ou sem deficiências, possam ter fácil acesso e compreensão de informações, produtos e serviços, resultando em inclusão e experiência positiva como usuário.

Temos uma equipe dedicada ao tema, da qual fazem parte pessoas com deficiência, que valida a acessibilidade dos aplicativos, bankline e sites institucionais, para garantir que qualquer usuário consiga executar todo tipo de transação, contratar serviços ou gerenciar suas finanças de forma autônoma, ágil e segura.

Além da preocupação com os clientes digitais, buscamos assegurar a acessibilidade nas agências, inclusive para os nossos colaboradores, ao garantir acessibilidade arquitetônica e das ferramentas de trabalho. Temos várias iniciativas nesse sentido, como:

- Agências com terminais de autoatendimento de uso autônomo e seguro para qualquer pessoa, independentemente de seu grau de mobilidade ou limitações de percepção.
- Filiais com profissionais qualificados para garantir que os clientes com alguma deficiência ou necessidade de serviço especial sejam identificados e recebam atendimento prioritário.
- Faturas de cartão de crédito impressas em braille e/ou em letras grandes para clientes cegos ou deficientes visuais. Além disso, essas contas estão disponíveis em nossos canais digitais e de áudio, mediante solicitação do cliente.

- Para clientes de conta-corrente, cartões, consórcio, consignado, veículos e imobiliário, pessoa física e jurídica, temos atendimento acessível por voz e canais digitais, como: chat, Assistente Virtual Itaú (AVI), fale conosco e canais para atendimento diferenciados, como Reclame Aqui, SAC, consumidor.gov.

programa para colaboradores

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16)

Atuar na orientação financeira de colaboradores é uma das nossas ações para ajudar as pessoas ao nosso redor a crescer. Para que isso seja possível, capacitamos as pessoas para que se tornem multiplicadores do tema orientação financeira tanto em suas atividades profissionais quanto em seu núcleo familiar.

Em 2020, estruturamos nossas ações com colaboradores em quatro pilares de atuação: capacitação, ações pontuais, experiência do colaborador e pesquisa de acompanhamento.

capacitação

Oferecemos cursos – on-line e presenciais – e outras ações de desenvolvimento de colaboradores, como palestras e campanhas internas, que promovem reflexão sobre a relação entre consumo e objetivos pessoais e a forma como as pessoas administram suas finanças.

Os cursos on-line são disponibilizados em uma plataforma digital interna, com adesão voluntária e acessível a todos os colaboradores do Brasil. Atualmente, os conteúdos estão agrupados em duas trilhas: (i) “Orientação financeira para colaboradores”, que aborda temas como uso do dinheiro, previdência, endividamento, etc.; e (ii) “Como tomamos decisões”, com assuntos mais voltados a comportamento no âmbito financeiro.

Em 2021, passaremos a oferecer, na plataforma interna, módulos de aprofundamento dos pilares de saúde financeira, correlacionando-os a produtos bancários e ao seu bom uso. Para isso, temos desenvolvido uma trilha de conhecimento com conteúdos básicos, avançados e aprofundados em diferentes temas do universo financeiro.

ações pontuais

Com a campanha perene de endomarketing Papo que Rende, buscamos inspirar os colaboradores a pensar sobre saúde financeira. A campanha levanta questões para instigar a reflexão sobre o próprio comportamento por meio de palestras e de diversos meios de comunicação, como televisões corporativas, portal, e-mail e Instagram.

palestras – Em 2020, tivemos duas palestras da Papo que Rende para colaboradores, sendo elas:

- Presencial: em janeiro de 2020, promovemos uma palestra presencial para os colaboradores refletirem melhor sobre como lidam com suas finanças pessoais e, com base nisso, tomarem melhores decisões financeiras e tirem os sonhos do papel. Oferecida gratuitamente, teve participação de cem colaboradores.
- On-line: contou com mais de mil participantes entre áreas do Administrativo e rede de agências, com um índice de satisfação constatado por pesquisa de 9,5/10. O tema da palestra foi “O que aprendemos com 2020 e como podemos fazer diferente em 2021”, contextualizado no cenário pandêmico mundial.

hub de conteúdos – Além da campanha Papo que Rende, desenvolvemos uma página interna com conteúdos sobre finanças e a pandemia, como controle de gastos no mercado, finanças na família, entre outros temas. Foram mais de 28 conteúdos criados e veiculados, com um alcance de 43 mil visualizações.

Promovemos outras duas ações de comunicação direcionadas a colaboradores ao longo de 2020:

IU Investe – Portal interno sobre investimentos criado com o objetivo de incentivar a educação financeira e aumentar o alcance do assunto entre os colaboradores por meio de uma linguagem acessível, em diversos formatos e com conteúdo feito exclusivamente para os 4 mil membros.

ação de bônus/PLR – Neste ano, as ações no período de bônus e a participação nos lucros e resultados (PLR) contaram com a participação da área de Investimentos para auxiliar os colaboradores com as situações de endividamento, agravadas durante a pandemia. Tivemos a presença de pessoas do time de Investimentos nos polos administrativos e nas centrais de atendimento oferecendo conteúdos tanto sobre como investir como sobre conscientização financeira e aprender a poupar. Além disso, fizemos uma comunicação integrada em diversos canais com a nossa recomendação, informando sobre boas opções de investimentos e palestras sobre educação financeira.

experiência do colaborador

Criamos uma página no site interno do banco que traz conteúdos de orientação financeira, opções de treinamentos disponíveis e produtos financeiros com condições exclusivas para colaboradores. O objetivo é estimular o reconhecimento destes e identificar as principais histórias de quem é engajado no tema da educação financeira. Atualmente, as histórias servem como insumo para entendermos as principais dificuldades dos colaboradores e produzimos conteúdos que possam auxiliá-los.

Além disso, mapeamos as jornadas internas que o colaborador percorre na sua relação com o banco, como admissão, férias e licenças. Com base nisso, em 2021 iremos desenvolver conteúdos para serem entregues ao colaborador em cada momento de sua jornada.

pesquisa de acompanhamento

Para ter indicadores confiáveis sobre orientação financeira entre colaboradores, anualmente realizamos uma pesquisa para avaliar a autopercepção deles em relação às suas finanças e ao apoio oferecido pelo banco.

Os aprendizados de 2019 nortearam ações em 2020, como a construção de conteúdos voltados às maiores dores dos colaboradores sob o ponto de vista financeiro (por exemplo, investimentos). A pesquisa também funciona hoje como insumo para ajuste de algumas jornadas internas do colaborador, principalmente a de endividamento, para a qual estamos desenvolvendo um fluxo de auxílio e acolhimento.

A pesquisa referente a 2020 está em andamento. Ela reproduz as mesmas perguntas da anterior para que seja possível comparar e verificar a evolução do cenário financeiro pessoal do colaborador.

Política de Relacionamento com o Cliente

Nosso relacionamento com o cliente baseia-se nos princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, sempre buscando a convergência de interesses.

Todos os produtos e serviços do Itaú Unibanco são desenhados para atender às necessidades, interesses e objetivos dos clientes. Garantimos que todos tenham público-alvo bem definido e sejam comercializados em canais de contratação condizentes com a sua complexidade.

Nossa oferta de produtos e serviços é sempre pautada pela clareza, sem uso de expressões técnicas. É fundamental que, ao contratar um produto ou serviço, o cliente tenha domínio de todas as suas características e valores, a fim de tomar uma decisão consciente. Para lhe garantir autonomia, o banco disponibiliza informações do produto ou serviço contratado em ao menos um canal digital.

Após a contratação, prezamos pela qualidade no atendimento ao cliente. Por isso trabalhamos para que ele tenha acesso aos canais para sanar dúvidas, realizar solicitações e resolver eventuais problemas.

Disponibilizamos ferramentas de autogestão que proporcionam autonomia no gerenciamento dos produtos e serviços contratados. Buscamos constantemente melhorar a experiência do cliente, informando sobre as condições específicas de liquidação antecipada, portabilidade, resgate e cancelamento.

suitability

Suitability é o conjunto de critérios e procedimentos que determina a recomendação de produtos e serviços, verificando sua compatibilidade com as necessidades, os interesses e os objetivos dos clientes.

O processo de recomendação de investimentos do banco é feito mensalmente por meio de um algoritmo, com 12 bilhões de simulações, respeitando quatro perfis de suitability em relação a risco: agressivo, arrojado, moderado e conservador.

Para o cliente de varejo, considera-se o conceito de público-alvo ou cliente potencial. O público-alvo identifica para qual cliente o produto é destinado, enquanto o cliente potencial é aquele que, dentro do público-alvo, apresenta perfil mais adequado ao produto, em razão do momento e outros critérios, como a capacidade de pagamento, por exemplo.

incentivos e qualidade de vendas

Para colaboradores que atuam diretamente no relacionamento com o cliente, existem incentivos à venda de produtos e serviços. Esses incentivos asseguram que sejam observados os princípios da centralidade no cliente. Dessa forma, os estímulos não se baseiam apenas na quantidade de vendas, mas também em avaliações qualitativas.

Os programas de incentivos contemplam, além de critérios de suitability, indicadores de cancelamento, concentração de vendas, novas vendas em detrimento de cancelamentos de produtos/serviços anteriores, reclamações e métricas de satisfação (Net Promoter Score, NPS). Para saber mais sobre os indicadores, leia a seção sobre [remuneração vinculada a questões ESG](#) deste relatório.

Todas essas práticas e condutas estão disciplinadas em cartilhas e políticas internas, como a Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários de Produtos e Serviços Financeiros, a Regra Geral de Suitability e a Governança da Remuneração Variável no Itaú Unibanco Holding S.A.

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.

status das nossas metas



Ser reconhecida como empresa ética em seus relacionamentos com todos os públicos (geral, clientes, colaboradores e fornecedores).

ATINGIDA⁽¹⁾

O Itaú foi reconhecido como empresa Pró-Ética 2018/2019.



Capacitar os colaboradores no que se refere ao uso consciente dos dados e desenvolvimento de política sobre esse tema.

EM ANDAMENTO⁽²⁾

Desenvolvimento de novas políticas para aderência à LGPD⁽²⁾ e capacitação dos colaboradores sobre os principais conceitos da LGPD e "Privacy by Design".



Manter o canal de denúncia público e acessível a todos os stakeholders para o acolhimento e a apuração de manifestações sobre suspeitas de violações referentes à integridade e ética.

ATINGIDA⁽³⁾

O nosso canal de denúncias permanece acessível a todos os públicos em nosso site, e as manifestações são tempestivamente tratadas.

Cultivar a postura íntegra e ética por meio de campanhas e capacitações sobre o Programa de Integridade e Ética, Prevenção à Corrupção, Lavagem de Dinheiro, Segurança da Informação, Compliance, Relacionamento com Fornecedores, entre outras.



Capacitar 90% dos colaboradores nos temas que impactam o Programa de Integridade e Ética a cada dois anos.

ATINGIDA⁽⁴⁾

93%⁽³⁾ de colaboradores capacitados nos temas que impactam o Programa de Integridade e Ética (jul./20).⁽⁴⁾



Garantir a adesão de 95% dos colaboradores no termo de Políticas de Integridade.

NÃO ATINGIDA⁽⁵⁾

93% de adesão – anualmente os colaboradores renovam a adesão ao termo de Políticas de Integridade (dez./20).⁽⁵⁾

(1) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.

(2) Lei Geral de Proteção de Dados.

(3) Considerando o Programa de Integridade e Ética como um todo: módulos específicos e de introdução.

(4) Nova trilha de capacitação foi lançada em agosto de 2020.

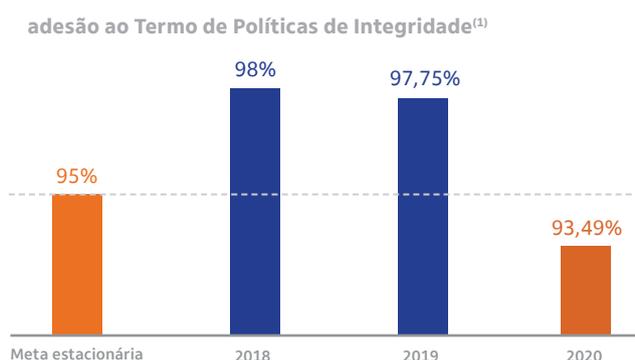
(5) Meta impactada devido ao cenário da COVID-19, com a suspensão das cobranças, retomadas em outubro de 2020, e também o afastamento de colaboradores do grupo de risco.

integridade e ética

Temos um conjunto de manuais e práticas que orientam nossa conduta em todos os relacionamentos. O principal documento nesse sentido é o Código de Ética Itaú Unibanco, aprovado pelo Conselho de Administração, que formaliza nosso compromisso com temas apontados nas principais convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e em outros acordos internacionais, e serve de guia para políticas internas relacionadas à integridade e à ética. O documento está disponível para os colaboradores na intranet do banco e para o público externo no [site de Relações com Investidores](#) .

Todo colaborador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente a um termo que contempla as orientações do Código de Ética e demais políticas corporativas relacionadas. A aderência ao código e aos princípios e valores do banco é assegurada por meio do Programa de Integridade e Ética. [GRI 102-16](#)

colaboradores de todos os cargos devem aderir ao termo referente ao nosso Código de Ética.



(1) A adesão anual dos colaboradores ativos ao termo de adesão obrigatório. Nas unidades internacionais, a adesão é realizada em conformidade com a legislação local.

O conjunto desses documentos e compromissos 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 colaboradores 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.

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas relacionadas aos assuntos do Código de Ética, que devem ser consultadas e aplicadas nas respectivas localidades.

A seguir, descrevemos nossas iniciativas para a incorporação e monitoramento das práticas de integridade e ética em nossas atividades, tais como políticas, ações de treinamento, canais de denúncia, entre outras.

Programa de Integridade e Ética

O Programa de Integridade e Ética, gerido pela área de Compliance, abrange diretrizes e processos que visam assegurar a conformidade de nossas condutas ao Código de Ética e aos princípios e valores do Itaú Unibanco. O programa é anualmente auditado por nossa Auditoria Interna. O programa está previsto na Política de Integridade, Ética e Conduta, que engloba:

- O comprometimento da Alta Administração, que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial;
- Diretrizes complementares ao Código de Ética em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos que se relacionam com o banco, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos;
- A governança do programa, incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos envolvidos, monitoramento e proteção a denunciantes; e

dimensões do programa

GRI 102-17

■ A responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do programa e do reporte ao Comitê de Auditoria das ações definidas.

Informações mais detalhadas sobre o Programa de Integridade e Ética podem ser encontradas na página 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; e
- Disponibilização de canais de dúvidas e manifestações.

ações de treinamento⁽¹⁾

Treinamentos (e-learning)	Meta estacionária	2020	2019	2018
Ética	90%	94%	96%	92%
Prevenção à corrupção	90%	92%	96%	90%
Relacionamento com clientes e usuários	90%	92%	96%	88%
Prevenção à lavagem de dinheiro	90%	93%	97%	85%
Sustentabilidade	90%	93%	96%	85%
Compliance	90%	91%	95%	N.A. ⁽²⁾
Segurança da informação	90%	92%	95%	N.A. ⁽²⁾
Relacionamento com fornecedor	90%	92%	95%	N.A. ⁽²⁾
Saúde e segurança no trabalho	90%	91%	94%	N.A. ⁽²⁾

(1) Consideram-se treinados os colaboradores que concluíram o treinamento.

(2) Não aplicável.

Nota: os dados de 2020 consideram os valores entre janeiro e agosto de 2020.

prevenção à corrupção SASB FN-CB-510a.2

No segundo semestre de 2020, foi lançado um novo ciclo de treinamentos a distância do Programa de Educação em Integridade e Ética. O percentual de colaboradores treinados nesse novo ciclo será atualizado em nosso próximo relatório. Também evoluímos na acessibilidade de nossos e-learning para colaboradores. Além do leitor de tela para cegos e da adaptação do conteúdo aos colaboradores com deficiência intelectual, ambos disponíveis desde o ciclo anterior, adicionamos neste ano intérpretes de LIBRAS e o recurso de alto contraste para colaboradores com baixa visão e daltônicos.

Enquanto a legislação brasileira considera corrupção apenas desvios em relações entre agentes públicos e privados, nós consideramos corrupção os desvios ocorridos tanto entre agentes públicos e privados quanto entre agentes privados, com base nas melhores práticas globais para o tema.

A **Política de Prevenção à Corrupção**  do Itaú Unibanco reforça o compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção em todas as suas formas. Nossa política se aplica, no Brasil e no exterior, a todos os administradores e colaboradores do Itaú Unibanco Holding S.A., incluindo também qualquer interação que o conglomerado mantenha com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento.

Com base em legislações nacionais e estrangeiras (Lei Federal Brasileira nº 12.846/2013, Foreign Corrupt Practices Act – FCPA, dos Estados Unidos, UK Bribery Act, do Reino Unido, entre outras), em jurisprudências e em informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção. Nos países onde atuamos temos processos e controles relativos ao relacionamento com clientes, com setor público e com terceiros, de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Para a prevenção à corrupção, utilizamos alguns instrumentos de conscientização e monitoramento:

- Nossas políticas e procedimentos anticorrupção foram comunicados a 100% de nossos colaboradores em 2020, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança, bem como nossos fornecedores.
- Nossos colaboradores recebem treinamentos sobre nossas políticas, procedimentos e práticas de prevenção à corrupção.
- Membros do órgão de governança recebem treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro (que aborda crimes antecedentes como a corrupção). Em 2020, 100% dos membros do Conselho de Administração participaram desse treinamento. [GRI 205-2](#)

No ano de 2020, foram analisadas duas denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, revelaram-se procedentes após a conclusão das análises, resultando no desligamento de dois colaboradores e o distrato de dois fornecedores. Em nossas apurações não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção com agentes públicos, enquadráveis na Lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa. [GRI 205-3](#)

Lei Anticorrupção [SASB FN-CB-510a.2](#)

Em janeiro de 2014 entrou em vigor no Brasil uma lei de combate à corrupção (Lei nº 12.846/2013), que estabelece que as pessoas jurídicas têm responsabilidade objetiva (independentemente de culpa ou negligência) se estiverem envolvidas em qualquer forma de corrupção. Embora seja conhecida como Lei Anticorrupção, o texto também abrange outros atos ilícitos contrários à administração pública brasileira ou internacional, como fraude à licitação e obstrução da justiça.

A lei prevê penalidades rigorosas por meio de processos administrativos e judiciais, inclusive dissolução da companhia, proibição de acesso a financiamento de órgãos públicos e de participação em licitações públicas. Além disso, a lei autoriza as autoridades públicas administrativas responsáveis pela investigação a celebrar acordos de leniência. A divulgação pelas próprias partes infratoras de violações cometidas e sua cooperação poderá levar à redução de multas e outras sanções, conforme determinado pelo Decreto nº 8.420/2015. Essa nova regulamentação proporciona parâmetros para aplicação da Lei Anticorrupção, inclusive com respeito a penalidades e programas de compliance.

prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

A lavagem de dinheiro consiste na ocultação ou dissimulação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal. O financiamento do terrorismo se configura quando alguém, direta ou indiretamente, por qualquer meio, presta apoio financeiro, fornece ou reúne fundos com a intenção de serem utilizados ou sabendo que serão utilizados, total ou parcialmente, por grupos terroristas para a prática de atos terroristas.

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental no combate a essas atividades ilícitas, com o desafio de identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais, além de garantir a total aderência às regulamentações.

Com o intuito de prevenir o envolvimento em atividades ilícitas, proteger nossa reputação e imagem perante colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos reguladores e sociedade, estabelecemos uma **política corporativa** , que se orienta pela transparência, pelo rigoroso cumprimento de normas e regulamentos e pela cooperação com autoridades policiais e judiciárias.

Buscamos alinhamento contínuo às melhores práticas nacionais e internacionais para prevenção e combate a atos ilícitos, por meio de investimentos e capacitação permanente dos nossos colaboradores. Nesse sentido, o Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo engloba **treinamentos** , presenciais e a distância, além de ações constantes de comunicação, como comunicados corporativos (Bom Dia Itaú), a fim de disseminar o tema, instruir os colaboradores elegíveis nas atividades e nos controles desempenhados no dia a dia, além de atualizá-los sobre as legislações e as exigências dos reguladores.

prevenção a vazamento de informação e gestão de privacidade

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

A privacidade de nossos clientes e o uso de dados de forma ética e responsável é um tema prioritário e amplamente discutido na organização. Nesse sentido, não poupamos esforços na adequação do banco à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em setembro de 2020. A LGPD estabelece as hipóteses em que os dados pessoais podem ser tratados, seja em meios físicos, seja em meios digitais, e protege seus titulares de usos inadequados. Além disso, exige que todos os tratamentos de dados pessoais realizados pelas empresas tenham embasamento legal.

A adequação do banco à LGPD se deu por meio do Programa de Privacidade, que, da aprovação do texto da lei em 2018 até sua entrada em vigor em 2020, envolveu uma série de atividades focadas nas exigências da norma e nas melhores práticas de mercado nesse âmbito. Nesses dois anos, um grupo multidisciplinar, liderado pelas áreas de Tecnologia, Jurídico, Compliance, Risco e Segurança, trabalhou em conjunto com os times de negócio para garantir maior proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados.

O grupo atuou em diversas frentes, entre elas: melhoria de processos de governança de dados e segurança da informação; registro dos tratamentos de dados pessoais; atualização da Política de Privacidade e demais documentos relacionados para dar ainda mais transparência; ajustes em contratos com fornecedores e parceiros para inclusão de cláusulas específicas sobre o tema; definição de práticas de "Privacy by Design" para o banco; e nomeação do encarregado de proteção de dados.

Nesse contexto, destacam-se duas vertentes extremamente relevantes na adequação à LGPD: a criação da jornada de atendimento dos direitos dos titulares, cujo exercício pode ser feito seguindo as informações disponíveis em uma página no site do Itaú dedicada ao tema

da **privacidade** [↗](#), e o treinamento dos colaboradores em relação não só às exigências da lei, mas também com o intuito de incentivar uma cultura de proteção de dados e privacidade na Companhia. O desenvolvimento dessa cultura abrange ainda uma série de processos, entre eles a construção e constante melhoria de diretrizes, o aprimoramento de controles internos, o plano de resposta em caso de incidentes de segurança, o registro e a avaliação dos tratamentos de dados pessoais – este último serve de insumo para análises de risco e relatórios.

Desde 2016 temos um time dedicado ao tema da privacidade e proteção de dados para lidar com questões relacionadas ao tópico em projetos e processos. Além disso, o assunto é acompanhado pela nossa estrutura de governança, pelo Steering Committee LGPD e pelos Comitês Executivo, de Auditoria e de Dados.

Temos o compromisso de sempre tratar o tema com rigor, adotando as medidas necessárias para a segurança e o respeito à privacidade dos nossos clientes, colaboradores e outros titulares de dados pessoais. Com o objetivo de fortalecer a nossa governança interna de privacidade, foram criadas políticas que os nossos colaboradores devem seguir, especialmente as que tratam de:

- Regra de proteção de dados pessoais, que estabelece diretrizes gerais sobre o uso de dados;
- Regra de privacidade por concepção e por padrão (“Privacy by Design” e “Privacy by Default”), que estabelece diretrizes de “Privacy by Design”;
- Direitos do titular, que estabelece diretrizes para garantir o atendimento dos direitos dos titulares de dados previstos na LGPD;
- Procedimento para mapeamento de tratamentos de dados pessoais, que estabelece como os colaboradores devem manter o inventário de dados atualizado; e
- Procedimento sobre o escopo das atividades do encarregado de dados.

Todas as medidas adotadas de privacidade e segurança resultam num alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número inexpressivo de queixas sobre questões referentes à privacidade comparado ao número total de clientes da Companhia. **GRI 418-1**

Para mais informações, acesse a nossa **Política de Privacidade** [↗](#).

segurança da informação **proteção de dados** **GRI 418-1**

Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados, temos a área de Segurança da Informação, que tem como objetivo salvaguardar os dados da Companhia e de seus clientes e preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem.

A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é desenvolvida para evitar violações dos nossos dados, minimizar os riscos de indisponibilidade dos nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento de informação. Está baseada em processos rígidos de controle voltados para detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata a ataques e tentativas de invasões à nossa infraestrutura, garantindo, assim, a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para um futuro cada vez mais digital.

A estratégia de segurança da informação para a segurança cibernética do banco é aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria. Ambos recebem atualizações periódicas sobre a evolução do ambiente de cibersegurança. Anualmente, em atendimento à Resolução nº 4.658/2018, do Conselho Monetário Nacional (CMN), e da Circular nº 3.909/2018, do Banco Central do Brasil (Bacen), é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração e disponibilizado ao Bacen um relatório sobre a Política de Cibersegurança e sobre o Plano de Resposta a Incidentes. A lista a seguir traz os principais fóruns em que a estratégia é apresentada.

cibersegurança – governança de comitês

Direcionadores estratégicos	Membros da governança	Objetivos
Sob demanda		
Conselho de Administração (CA)	<ul style="list-style-type: none"> Conselheiros 	Orienta, acompanha e aprova a estratégia de cibersegurança.
Comitê Executivo (CE)	<ul style="list-style-type: none"> Presidente Diretores-Gerais/Vice-Presidentes 	
Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO)	<ul style="list-style-type: none"> Presidente Diretores-Gerais/Vice-Presidentes Diretores-Executivos e Diretores 	
Trimestral		
Comitê de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> Conselheiros – Comitê de Auditoria Diretor-Executivo de Risco Operacional e Compliance Diretor de Segurança Corporativa Diretor-Executivo Diretores de Auditoria Superintendentes de Cibersegurança 	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamento estratégico; e Acompanhar a integração com outras iniciativas.
Mensal		
Comitê Executivo de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> Diretores-Executivos Diretores da área de Risco Operacional e Compliance Diretores da área de Tecnologia e Operações Superintendentes de Cibersegurança Superintendentes da área de Tecnologia e Operações Auditoria Gerentes de Segurança da Informação 	<ul style="list-style-type: none"> Definições estratégicas; Decisões sobre temas relevantes; Análise situacional e decisões sobre riscos e questões sensíveis; e Acompanhar e avaliar a evolução dos projetos.

Trabalhamos de forma integrada com as áreas de Negócio e Tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências do mercado no mundo digital, assim como possuímos uma estrutura dedicada que atua em conjunto com nossas unidades internacionais. Para tal, utilizamos a estratégia de proteção de perímetro expandido. Esse conceito considera que a informação deve ser protegida independentemente de onde esteja: dentro da infraestrutura do banco, em um serviço em “cloud”, em um prestador de serviço ou em uma unidade internacional. A estratégia também leva em consideração todo o ciclo de vida da informação, a partir do momento em que é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Classificamos os prestadores de serviços contratados considerando diversos critérios, como o tipo de informação a que terão acesso, o porte da empresa e o tipo de serviço. Dependendo da classificação, as exigências quanto à

proteção da infraestrutura do prestador vão desde o fornecimento de recomendações de segurança até a validação in loco dos controles informados, além do acompanhamento de eventuais correções e melhorias implementadas pelos prestadores quando necessário. Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas no ambiente do prestador e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades eventualmente identificadas. Os contratos entre a organização e os prestadores têm cláusulas de confidencialidade e de privacidade que devem ser seguidas pelo prestador de serviço.

Em 2020, seguimos no aprimoramento do ambiente de controles de segurança, considerando a implantação de novas camadas de proteção em infraestrutura de tecnologia e nos processos de desenvolvimento de sistemas. Também melhoramos processos de monitoração, permitindo identificar e realizar ações preventivas cada vez mais eficazes e compatíveis com a evolução do ambiente de ameaças cibernéticas, e implementamos ferramentas

de “data discovery”, de forma a tornar o processo de proteção de dados mais robusto.

A fim de nos anteciparmos a novas ameaças, seguimos com a ampliação da nossa atuação em inteligência sobre ameaças virtuais (“threat intelligence”), além de participarmos ativamente dos fóruns da indústria de cibersegurança e do governo para o fortalecimento das defesas.

Diante da pandemia de COVID-19, a área de Segurança da Informação teve uma importante atuação para possibilitar o trabalho remoto dos colaboradores. A área viabilizou a segurança nas conexões remotas, com implantação de controles adicionais para proteção de ataques de negação de serviços, proteção de fornecedores para trabalho remoto, e reforçou ações de conscientização contra “phishing” e engenharia social.

Em 2021, continuaremos investindo na proteção dos ambientes críticos da organização e na infraestrutura tecnológica, com adoção de uma arquitetura de referência adaptativa, e expandindo nossas proteções para as unidades internacionais, parceiros e prestadores de serviço. Seguiremos evoluindo na detecção prévia de ameaças externas, na proteção contra o vazamento de informação e nos treinamentos e capacitação técnica dos colaboradores.

Alinhados à estratégia de transformação digital, continuaremos a fortalecer a segurança para permitir agilidade aos negócios, viabilizando o uso intensivo de “cloud” pelo banco. Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizados, com foco no constante aprimoramento diante de um ambiente cada vez mais digital. Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos testes independentes com as mais confiáveis e melhores empresas de cibersegurança do mundo.

No campo regulatório, cumprimos as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), especialmente em relação à segurança e proteção de dados pessoais, da Resolução nº 4.658/2018, do Conselho Monetário Nacional, e da Circular nº 3.909/2018, do Banco Central do Brasil, que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e da contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem. Também observamos a Instrução CVM nº 612/2019, da Comissão de Valores

Mobiliários, que altera, acrescenta e revoga dispositivos da Instrução nº 505, que, por sua vez, estabelece normas e procedimentos para as operações com valores mobiliários em mercados regulamentados.

O Itaú Unibanco adota os principais frameworks de mercado como base para assegurar que os processos mitiguem os riscos. Nossos principais processos são certificados por entidade independente, de acordo com a Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.001, com avaliação do nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), aplicado à governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, Security Operation Center (SOC), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional e gestão de acessos lógicos.

Para mais informações, acesse a [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security](#) .

riscos de vazamento de informações pessoais SASB FN-CB-230a.2

Gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos negócios. Embora tenhamos procedimentos e controles para salvaguardar as informações pessoais em nosso poder, divulgações não autorizadas ou violações de segurança poderiam nos sujeitar a processos legais e sanções administrativas, bem como a prejuízos que poderiam afetar nossos resultados operacionais, situação financeira e perspectivas.

Também estamos expostos ao risco de possível não cumprimento de políticas, desvio de conduta de colaboradores, ou negligência e fraude, o que poderia resultar em sanções regulatórias, dano à reputação ou prejuízo financeiro.

Além disso, é possível que sejamos obrigados a comunicar às autoridades regulatórias competentes eventos relacionados à segurança cibernética nos quais as informações de clientes possam ser comprometidas, acesso não autorizado e outras violações do tipo. Qualquer interrupção ou lentidão dos nossos sistemas poderia causar perda de informações, inclusive de dados relacionados com solicitações de clientes, ou a entrega dessas informações aos clientes com atraso ou erros, o que poderia reduzir a demanda pelos serviços e produtos e, assim, nos afetar de forma relevante e adversa.

riscos relacionados à segurança cibernética

Embora tenhamos procedimentos e controles para proteger nossos sistemas e nossas plataformas, estamos sujeitos a riscos de segurança cibernética, incluindo, mas não limitados a: invasão de nossos sistemas e plataformas por terceiros mal-intencionados, infiltração de “malwares” (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da organização, e ataques cibernéticos, causando degradação dos sistemas ou indisponibilidade de serviços que podem resultar em perdas de negócios.

Definimos um ataque cibernético como qualquer tipo de manobra ofensiva empregada por Estados, nações, indivíduos, grupos ou organizações que buscam atingir sistemas informatizados, infraestrutura, redes e/ou dispositivos pessoais por meios variados, como negação de serviço, “malware” e “phishing”, com a finalidade de roubar, alterar ou destruir um alvo específico hackeando um sistema suscetível. Os ataques cibernéticos vão desde a instalação de vírus em um computador pessoal até tentativas de destruir a infraestrutura de nações inteiras. Estamos expostos a esse risco durante todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que é coletada até seu processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Um ataque cibernético bem-sucedido pode resultar na indisponibilidade de nossos serviços e no vazamento ou comprometimento da integridade das informações, podendo causar perda de quantidades significativas de dados de clientes e de outras informações sensíveis, bem como de ativos líquidos e danos à nossa imagem, afetando diretamente clientes e parceiros. Além disso, os ataques poderiam inutilizar os sistemas usados para atender a nossos clientes.

Como as tentativas de ataque continuam aumentando em escopo e sofisticação, podemos incorrer em custos significativos na tentativa de modificar ou aprimorar medidas de proteção ou de investigar e corrigir qualquer vulnerabilidade ou violação.

Se não conseguirmos gerenciar efetivamente o risco de segurança cibernética, deixando, por exemplo, de atualizar nossos sistemas e processos em resposta a novas ameaças, isso poderá prejudicar nossa reputação e afetar negativamente os resultados operacionais, nossa situação financeira e perspectivas, por meio do pagamento de indenizações a clientes, penalidades regulatórias e multas e/ou pela perda de ativos. Adicionalmente, podemos estar sujeitos a ataques cibernéticos contra infraestruturas críticas, do Brasil ou de outros países onde operamos. Nossos sistemas dependem dessas infraestruturas, e qualquer ataque cibernético contra elas pode afetar negativamente nossa capacidade de atender os clientes.

Existem também exigências relacionadas ao processo de segurança da informação, como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Instrução CVM nº 612/2019 e a Resolução nº 4.658/2018 do Conselho Monetário Nacional, e o não cumprimento de qualquer uma dessas exigências regulatórias poderia nos afetar de forma adversa.

Outra questão importante é que a discussão sobre eventos de riscos e ataques é feita por meio do Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC). O compartilhamento de informações é mencionado na **Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security** [\[↗\]](#). Para os incidentes que possam impactar outras instituições financeiras no Brasil, há um processo de troca de informações entre as instituições, visando à colaboração na mitigação do risco do incidente em cumprimento às determinações legais e regulamentares. Adicionalmente, temos os testes realizados pelo Guardião Cibernético.

relacionamento com fornecedores

Para se tornar um fornecedor do banco, entre outras exigências, é obrigatório o aceite do **Código de Relacionamento com Fornecedores** [\[Z\]](#), disponível em português, inglês e espanhol no site Itaú Fornecedores. O documento, complementar ao Código de Ética, também visa disciplinar as interações entre colaboradores e fornecedores por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais.

Em 2020 lançamos o **Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores** [\[Z\]](#), que tem o objetivo de disseminar nossas diretrizes e boas práticas relacionadas à ética em nossa cadeia de fornecimento. Ainda no mesmo ano, nossos colaboradores realizaram o treinamento voltado às diretrizes do Código de Relacionamento com Fornecedores, que é parte do Programa de Integridade e Ética. **GRI 102-17**

nossos fornecedores têm um código de relacionamento e um guia de responsabilidade socioambiental.

canais de manifestação

Nossos canais de manifestação apuram com tempestividade, independência, imparcialidade e confidencialidade as comunicações recebidas e mantêm registro das situações identificadas, apurações e decisões adotadas. Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas (e-mail, intranet, TVs internas, etc.). Os canais também são divulgados por meio de treinamentos presenciais e a distância. As unidades internacionais 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. Na seção de **Anexo** [\[Z\]](#), deste relatório estão as informações detalhadas sobre nossos canais de manifestação.

As unidades internacionais também contam com canais de manifestação sobre as diretrizes do Código de Ética e para a realização de denúncias e reclamações sobre violação de regulamentos, abuso, discriminação e outros desvios de comportamento. Tudo é feito com garantia de confidencialidade e transparência, e o atendimento está disponível em inglês e espanhol. Os canais estão disponíveis na seção de **Anexos** [\[Z\]](#) deste relatório.

A apuração das manifestações segue as seguintes premissas:

- O sigilo da apuração será rigorosamente mantido;
- O anonimato será assegurado a quem assim o desejar;
- A apuração será conduzida com imparcialidade e independência;
- Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente serão desconsideradas;
- Denúncias ou acusações de má-fé, visando prejudicar alguém, estarão sujeitas a sanções disciplinares; e
- Sanções disciplinares devem ser aplicadas a administradores ou colaboradores que tentarem ou praticarem retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvios éticos e outros desvios comportamentais.

Entre as sanções que aplicamos em casos confirmados estão: medidas disciplinares para colaboradores; e penalidades previstas em lei, ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual para fornecedores.

As práticas aplicadas em nossos canais de manifestação estão em acordo com variadas leis, normas e regulamentos.

canal de ética **GRI 102-17**

A área de Compliance possui um canal interno, a Consultoria de Ética, que recebe dúvidas de colaboradores e administradores relacionadas à ética nos negócios e nos relacionamentos e situações de conflitos de interesses. Todos são informados sobre a existência do canal

por meio do Código de Ética, da **Política de Prevenção à Corrupção** [\[↗\]](#) e da **Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta** [\[↗\]](#), além de comunicações corporativas (e-mail, intranet, TVs internas, etc.) e treinamentos.

A Consultoria de Ética está disponível no horário comercial, e as manifestações são tratadas de forma confidencial. Em 2020 recebemos 995 dúvidas. Entre os temas mais comuns estão: atividades e sociedades externas (34%), parentesco interno (30%), oferta e recebimento de cortesias (7%), relações com clientes e fornecedores (7%), etc.

Ombudsman: nosso canal interno de ouvidoria

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

Ombudsman é o nosso canal interno de ouvidoria, uma área independente e com total autonomia na organização, que reporta diretamente à Presidência. Ele atua de acordo com o documento interno de Procedimentos de Ombudsman. Seu objetivo é tratar manifestações suspeitas, denúncias, reclamações, desvios éticos, comportamentos contrários às políticas institucionais, além de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho.

Com 13 anos de existência, o canal já realizou mais de 31 mil atendimentos. Esse número é reflexo da credibilidade conquistada, sobretudo pelo compromisso com a qualidade do trabalho desenvolvido e pela consolidação de seu papel, de ajudar a construir uma empresa que preza pelo respeito e integridade em todas as relações e que busca atingir seus objetivos sem desviar dos valores éticos em um ambiente onde todos tenham orgulho de trabalhar.

Pautado pela confiança, diálogo, transparência, senso de dono, integridade e ética, o Ombudsman está pronto para auxiliar os colaboradores – sempre com confidencialidade, neutralidade e independência – em diversas situações, como:

- Orientações, aconselhamentos e apoio para lidar com determinadas situações;
- Problemas ou dificuldades no relacionamento com pares, parceiros ou gestores;
- Descumprimento de normas, má índole ou qualquer tipo de comportamento antiético; e
- Assuntos críticos e inaceitáveis como assédio moral, sexual e discriminação de qualquer natureza.

(1) Atos de retaliação, vingança ou perseguição não são tolerados contra aqueles que, de forma identificada e de boa-fé, acionaram os canais de denúncia da organização.

medidas orientativas e disciplinares

evolução do canal

Em um movimento de constante aprendizado e com base nas pesquisas contínuas realizadas pelo Ombudsman com colaboradores, destacamos os seguintes pontos de evolução em 2020:

atendimento

Uma das premissas mais importantes para a qualidade do processo do canal é a rapidez no tratamento dos casos. Assim, buscando melhorar a agilidade no processo – e consequentemente a experiência dos envolvidos –, o Ombudsman estabeleceu como meta para 2020 a conclusão das manifestações em aproximadamente 15 dias úteis, objetivo atingido a partir do segundo semestre. O ganho de performance, fruto do contínuo aumento de produtividade, resultou em uma redução de 64% no prazo de tratamento das denúncias comparado a 2019, sem perder de vista o compromisso com a qualidade e profundidade das apurações – premissa fundamental para o trabalho do canal – e priorizando em qualquer circunstância o foco em empatia, acolhimento e respeito aos colaboradores envolvidos.

acompanhamento

A fim de proteger os manifestantes de possíveis ações de retaliação⁽¹⁾ após o processo de apuração do canal, em 2020, o Ombudsman adicionou ao seu procedimento a realização de ações de monitoramento e contato com os manifestantes identificados e ativos, alguns meses após a finalização de cada caso. Além de prevenir retaliações, o acompanhamento tem o objetivo de avaliar o clima da área e a efetividade das ações recomendadas, além de reforçar o elo de confiança com o canal. Esse processo teve início no fim de 2019, sendo ampliado ao longo de 2020, totalizando 165 ações no ano. Destacamos que foram aplicadas medidas disciplinares nos casos em que foram identificadas atitudes de retaliação.⁽¹⁾

conversa mediada

Em 2020, o Ombudsman iniciou um novo meio de interagir com os envolvidos nas apurações: em situações nas quais o problema estava ligado apenas à relação entre o manifestante e o relatado, foi proposto a eles a realização de uma mediação com apoio e participação do canal, buscando promover acordos para solução do conflito e melhoria da relação entre ambos.

comunicação e conscientização

Em 2020, o Ombudsman realizou, além das palestras a convite das áreas, conversas com grupos específicos como o Blacks at Itaú e o Teck Powers, e participou de importantes eventos com diversos times, totalizando 43 eventos com alcance de mais de 19 mil pessoas. Nessas palestras, além do reforço sobre o papel do canal e do tema de prevenção ao assédio, foram abordados conceitos de diversidade, empatia e segurança psicológica no trabalho, estimulando um ambiente de abertura e confiança nas relações. Importante destacar que o cenário de trabalho remoto deu ao canal a oportunidade de se comunicar com um público de cinco a sete vezes maior do que em anos anteriores, permitindo maior interação com todo o Brasil.

manifestações tratadas GRI 406-1

Em 2020 o volume de manifestações recebidas pelo Ombudsman apresentou uma queda de 5% comparado ao ano anterior. Essa redução foi influenciada pelo período de pandemia no país, em que, inclusive, nos primeiros meses (de março a agosto) a queda foi de 18%, retomando a um patamar similar a 2019 somente a partir de setembro. Abaixo, segue a demonstração das manifestações ao longo dos últimos anos:

Manifestações	2020	2019	2018
Recebidas e concluídas no mesmo ano	1.945	2.002	1.484
Em tratamento até 31/12	71	130	266
Total de manifestações recebidas no ano	2.016	2.132	1.750

Ainda que o volume de manifestações tratadas tenha apresentado queda de maneira geral, de forma isolada os tipos de atuação do canal tiveram comportamentos diferentes.

Manifestações	2020	2019	2018
Recebidas e concluídas no mesmo ano	1.945	2.002	1.484
Recebidas em anos anteriores e concluídas no ano	130	266	149
Total de manifestações concluídas no ano	2.075	2.268	1.633

Enquanto as orientações apresentaram um aumento de 25% em 2020 – reforçando o caráter preventivo no atendimento às demandas de apoio, orientação e aconselhamento –, as apurações reduziram em 21%. Essa queda foi motivada, principalmente, pelo momento de adaptação na forma de trabalho, manutenção de muitas agências fechadas por conta dos protocolos de saúde e redução do contato entre as pessoas em todo o banco nos primeiros meses de pandemia.

As manifestações concluídas nos últimos anos foram tratadas conforme detalhamento a seguir:

Manifestações concluídas GRI 406-1	2020	Percentual	2019	Percentual	2018	Percentual
Via apuração ⁽¹⁾	1.113	54%	1.414	62%	1.072	66%
Via orientação e aconselhamento	837	40%	672	30%	431	26%
Arquivadas ou interrompidas ⁽²⁾	125	6%	182	8%	130	8%
Concluídas	2.075	100%	2.268⁽³⁾	100%	1.633⁽³⁾	100%

(1) Casos em que é necessário realizar levantamentos internos, analisar o histórico profissional e conversar com os envolvidos para melhor entendimento das situações.

(2) Ocorre quando: a) arquivada – o manifestante não fornece todas as informações fundamentais para continuidade e condução da manifestação; e b) interrompida – o manifestante retoma o contato solicitando interrupção da manifestação. As manifestações só são interrompidas ou arquivadas após avaliação pelo gerente e/ou superintendente de Ombudsman.

(3) Os indicadores reportados nos relatórios dos anos de 2019 e 2018 foram revisados. As manifestações recebidas e que foram redirecionadas para o tratamento de outras áreas deixaram de compor o número total de casos, uma vez que são, em resumo, situações fora do escopo de atuação do canal.

Cabe destacar que, apesar da queda no volume de apurações, em 2020 tivemos um aumento de 32% no percentual de procedência dos casos – atrelado, inclusive, a situações mais críticas, que levaram à aplicação de medidas disciplinares mais altas e culminaram em um volume de desligamentos 55% maior do que em 2019.

Nosso posicionamento diante da temática de diversidade e de respeito na organização, materializado nas campanhas institucionais e ações afirmativas realizadas ao longo do ano, foi um dos motivadores desse aumento e que, somado à maior confiança dos colaboradores para trazer as situações ao conhecimento do canal e para falar dos problemas se abrindo e se expressando de forma mais ampla, permitiu coibir comportamentos inadequados e contrários aos nossos valores e diretrizes.

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

Relatados	2020	2019	2018
Quantidade de colaboradores denunciados	1.210	1.632	1.074
Procedentes	40%	30%	42%

Os principais comportamentos identificados nos casos procedentes foram:

Comportamentos	2020	2019	2018
Descumprimento de normas	17,8%	20,4%	30,5%
Má índole	2,2%		
Falta de efetividade na gestão	7,7%	5,1%	9,7%
Deficiência na comunicação	6,8%	8,8%	6,2%
Cobrança inadequada	11,6%		
Desrespeito	13,5%	47,1%	32,7%
Constrangimento	31,2%		
Intimidação/retaliação	5,4%	12,6%	12,8%
Assédio moral	1,5%	3,1%	2,4%
Assédio sexual	1,9%	0,6%	1,1%
Discriminação	0,3%	0,8%	0,2%
Outros	0,0%	1,4%	4,4%

A exemplo das situações descritas em cada uma das classificações, podemos citar alguns comportamentos identificados:

- Descumprimento de normas: descumprimento de regras institucionais e situações que configurem conflito de interesses;
- Má índole: favoritismo, tentativa de influência em avaliações, conluio;
- Falta de efetividade na gestão: problemas com a administração da área, delegação indevida de atividades, omissão;
- Deficiência na comunicação: dificuldade em conversas sobre temas mais delicados, falta de qualidade e clareza dos feedbacks, falta de abertura com a equipe;
- Cobrança inadequada: cobrança de metas de forma excessiva, incisiva ou expositiva;
- Desrespeito: rispidez, grosseria, arrogância;
- Constrangimento: brincadeiras inadequadas, indiferença, constrangimento, autoritarismo, insulto;
- Intimidação/retaliação: comportamentos abusivos, abuso de poder, ameaças de demissão, agressividade;
- Assédio moral: ato ou série de atos praticados de forma repetitiva, abusiva ou insistente por meio de comportamentos ou comunicações que ferem a integridade psíquica e física, a personalidade ou a dignidade da pessoa;
- Assédio sexual: ato constante e/ou reiterado de ameaçar, perseguir ou importunar um(a) colaborador(a) por meio de pretensões (verbais ou físicas) com conotação sexual, explícita ou implícita;
- Discriminação: generalizações ofensivas e depreciativas, piadas e brincadeiras constrangedoras ou exclusão de oportunidades profissionais e sociais no ambiente de trabalho que estejam relacionadas a orientação sexual, identidade de gênero, raça, gênero, aparência, idade, cultura, doença, pessoa com deficiência ou qualquer outra característica da pessoa; e
- Outros: falta de equidade no tratamento, ausência de feedback.

Adicionalmente, as medidas implementadas nos últimos anos estão apresentadas a seguir:

Medidas implementadas GRI 406-1	2020	2019	2018
Desligamento	65	42	55
Advertência	7	9	10
Notificação para ajuste de conduta	115	119	118
Feedback registrado	300	310	244
Transferência de área ou movimentação de área	27	30	30
Quantidade de medidas	514	510	457

denúncias sobre temas específicos

Como canal responsável por acolher e tratar situações comportamentais envolvendo os colaboradores da organização, o Ombudsman frequentemente recebe denúncias envolvendo situações que vão contra os princípios de Direitos Humanos, com destaque para os temas de assédio moral, sexual e discriminação.

Em 2020, com nosso contínuo reforço das ações afirmativas, promovendo a ampliação do conhecimento dos temas de diversidade, houve um aumento relevante na quantidade de situações relatadas, bem como na procedência dos casos. Especificamente em relação a assédio sexual, com o maior encorajamento sobre a não aceitação de situações que causem constrangimento e importunação, o aumento foi ainda maior, chegando a 14 casos procedentes.

Dessa forma, como parte de uma organização que busca ser exemplo das melhores práticas e zela pela proteção dos Direitos Humanos, o Ombudsman recomendou, em todos os casos procedentes para situações que violaram tais princípios, o desligamento dos colaboradores que praticaram tais comportamentos.

A seguir, segue a demonstração das manifestações envolvendo os temas mais críticos de Direitos Humanos recebidas nos últimos anos, a quantidade de relatados envolvidos e o percentual de procedência desses casos:

Assédio moral GRI 406-1	2020	2019	2018
Manifestações concluídas	46	24	24
Quantidade de relatados envolvidos	50	34	22
Procedência para assédio moral	22,0%	44,1%	50,0%

Assédio sexual GRI 406-1	2020	2019	2018
Manifestações concluídas	39	47	50
Quantidade de relatados envolvidos	38	25	17
Procedência para assédio sexual	36,8%	12,0%	29,4%

Discriminação GRI 406-1	2020	2019	2018
Manifestações concluídas	53	59	42
Quantidade de relatados envolvidos	58	48	25
Procedência para discriminação	3,4%	8,3%	4,0%

inspetoria

SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2

A Diretoria de Segurança Corporativa avalia as denúncias de colaboradores e do público externo, obtendo informações e documentos complementares para apuração dos fatos, realiza entrevistas e apurações internas e externas, e aciona, quando necessário, outras áreas, como Jurídico, Auditoria, Ombudsman, Ética ou Compliance, para auxiliar na análise e/ou no tratamento da denúncia. A inspetoria atua conforme nossos Procedimentos para o Canal de Denúncia – Atos Ilícitos e nossa Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos.

denúncias de atos ilícitos

SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2

Semestralmente, elaboramos relatórios com a quantidade de reportes de indícios de atos ilícitos recebidos, as respectivas naturezas, as áreas competentes envolvidas, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas. Esse relatório passa por auditoria interna, é aprovado pelo Conselho de Administração e é mantido à disposição do Bacen.

Envolvidos em denúncias	Qual área responsável pela análise e tratamento?
Até nível de superintendente	Diretoria de Segurança Corporativa
Diretores e Diretores-Executivos	Diretoria-Executiva de Auditoria Interna e Diretoria de Segurança Corporativa
Membros do Comitê Executivo, Comitê de Auditoria, conselheiros ou demais membros de comitês que se reportam ao Conselho de Administração	Diretoria-Executiva de Auditoria Interna
Diretores da Auditoria	Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Diretoria de Segurança Corporativa

Na impossibilidade de avaliar uma denúncia específica, em razão de eventual conflito de interesse, há procedimento a ser seguido para encaminhamento da denúncia para a Diretoria-Executiva de Auditoria Interna. **GRI 102-25**

medidas disciplinares

A forma de atuação para tratamento e medidas a serem adotadas em cada caso são definidas por nossos procedimentos internos conforme as Regras de Orientação e Aplicação de Medidas Disciplinares. Nas unidades internacionais, a adesão ao termo será realizada em conformidade com a legislação local. Infrações podem ser avaliadas entre leves e graves, e as medidas disciplinares podem variar entre: medidas orientativas (diálogo e feedbacks), notificação, advertência e até mesmo o desligamento. As infrações graves são contempladas pela legislação. Antes da aplicação de medidas disciplinares, são avaliadas a natureza e a gravidade da infração, a conduta do colaborador e seu histórico disciplinar ou de reincidência e a extensão dos danos (financeiros e de imagem).

casos de discriminação

GRI 406-1 | SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2. | SASB FN-IB-510a.2.

Apesar de dispormos de uma Ouvidora Externa, que é um canal de comunicação para dúvidas, críticas e reclamações de nossos clientes, certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos.

Em 2020, foram encerrados 17 processos judiciais envolvendo clientes do banco e discriminação, sendo que: (i) 3 deles tiveram seus pedidos julgados improcedentes; (ii) 3 foram extintos sem resolução de mérito; (iii) em 8 deles houve acordo; e (iv) em 3 houve julgamento pelo Poder Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando o Itaú ao pagamento de indenização.

Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

O banco continua empenhado no trabalho de prevenção e de identificação das causas das ocorrências de discriminação com o objetivo de impedir que tais situações ocorram novamente, bem como com o compromisso de acompanhar todos os casos para evitar casos semelhantes no futuro.

Para mais informações sobre nossos canais de comunicação, [acesse aqui](#).

compromisso público de Direitos Humanos

O **Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos**, reforça o comprometimento do banco com o respeito nas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Nesse documento estão as diretrizes que guiam o banco na prevenção de riscos e violações, na implementação e no monitoramento de boas práticas.

Nossas políticas nesse sentido seguem as melhores práticas de governança corporativa, de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social, além da orientação de pactos e órgãos internacionais como a Organização das Nações Unidas (ONU) e a OIT.

Nos comprometemos a respeitar os Direitos Humanos conforme previsto na Carta Internacional de Direitos Humanos da ONU, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, pelo Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos, de 1966, e pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômico, Sociais e Culturais, de 1966.

Também aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, à Carta Empresarial pelos Direitos Humanos, aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs, na sigla em inglês), propostos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global, ao compromisso pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos e ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e aos Padrões de Conduta para Empresas, propostos pela ONU Livres & Iguais.

A nossa conduta relativa aos Direitos Humanos diante da condução dos negócios envolve ainda posicionamentos e atitudes, como promoção da diversidade, da equidade, remuneração justa, entre outros enfoques.

Monitoramos e fiscalizamos continuamente o impacto de nossas atividades sobre os Direitos Humanos. A implementação e a execução de tais iniciativas são realizadas pelas áreas de atuação da organização, que devem internalizá-las em suas políticas e processos vigentes. O monitoramento periódico desse processo conduzido pelas áreas é de responsabilidade da Auditoria Interna, que pode contar com a auditoria externa em alguns processos.

due diligence em Direitos Humanos

Para assegurar o respeito aos Direitos Humanos de acordo com os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, revisamos e atualizamos a cada três anos o mapa de riscos e oportunidades das operações sobre esse tópico, como forma de acompanhar os avanços da temática na Companhia. Em 2019, realizamos nosso terceiro processo, com a parceria de terceira parte independente especializada.

As etapas da due diligence foram:

- Pesquisa e mapeamento por meio da análise do nosso Compromisso de Direitos Humanos, de políticas e procedimentos, pactos voluntários, processos, produtos e serviços, tendências, entrevistas internas com líderes-chave em agrupamentos conforme materialidade e pesquisas com "right holders", clientes, colaboradores e fornecedores;
- Avaliação de impacto, definindo e classificando os riscos mais relevantes e de materialização, em termos de impacto nos detentores de direitos que a empresa tem mais condições de controlar, além de identificar oportunidades de melhorias;

- Identificação e análise de desafios relacionados aos Princípios Orientadores da ONU; e

- Conclusões e recomendações para melhorias do processo de gestão dos Direitos Humanos.

O processo de due diligence resultou em uma lista de temas para os quais voltamos um olhar mais direcionado em 2020, identificando riscos e oportunidades: saúde e medicina do trabalho, condições de trabalho, discriminação, segurança e privacidade de dados, ética e transparência, além de danos ao meio ambiente, à sociedade, à gestão de recursos de terceiros, a project finance, a crédito e financiamento setorial, a pessoas físicas e jurídicas, e à operação do Itaú.

relacionamento com o setor e a sociedade

Elegemos patrocínios e filiações que estejam alinhados aos nossos princípios de atuação, aumentando a escala de nosso impacto, estabelecemos compromissos internos e externos, formamos parcerias e direcionamos os esforços com o governo e a sociedade civil, bem como exercemos nossa influência no setor.

Por meio de contribuições associativas, colaboramos para a construção de espaços de discussão e diálogo entre agentes do setor, orientamos a elaboração de políticas de autorregulação, bem como estruturamos ações conjuntas entre instituições, utilizando como método, na maioria dos casos, reuniões e grupos de trabalho com os envolvidos nos projetos.

Nossas filiações são classificadas como representativas e não representativas, sendo as primeiras entidades de setores do mercado que tenham atividades correlatas a interesses da organização, e o segundo grupo se refere a entidades que têm a finalidade de congregar, nutrir, amparar e desenvolver atividades de cunho cívico, empresarial ou institucional, de modo a produzir e agregar valor à sociedade. Essas entidades não possuem como atribuição a representação, embora reconheçam e promovam ações que condizem com seus pilares institucionais.

Como instituição financeira, atuamos no desenvolvimento de grupos, entidades setoriais, de pesquisa e somos

signatários de diversos compromissos, entre os quais destacamos os principais na seção de [Anexos](#). Em 2020, tivemos as representações a seguir, que focaram assuntos como ambiente de crédito, tributação do sistema bancário, seguros e planos econômicos. Para as não representativas foram destinados R\$ 1.937.846,42, e para as representativas, R\$ 62.499.974,69.

Os cinco maiores valores destinados para associações foram, respectivamente, para: a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), no valor de R\$ 52.233.514,31; a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), R\$ 3.764.175,74; o Fórum Econômico Mundial, R\$ 3.567.000,00; a Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP), R\$ 1.048.201,90; e a ANBIMA, R\$ 486.952,00.

relacionamento com o governo⁽²⁾

Prezamos a manutenção de um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, respeitando leis, normas e regulamentos vigentes. A nossa atividade de representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro se dá pelo acompanhamento das normas reguladoras do setor pelo governo e pela prestação de informações e sugestões técnicas. O objetivo do banco é colaborar para aperfeiçoar o cenário regulatório brasileiro, sempre observando ditames legais e éticos.

Buscamos trabalhar em contato direto com a sociedade civil, academia e entidades do terceiro setor, com o propósito de colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da sociedade e da organização. No que se refere ao fortalecimento de causas institucionais, foram realizados ao longo do ano aportes financeiros para apoiar projetos e atividades que contribuam para o desenvolvimento do setor público.

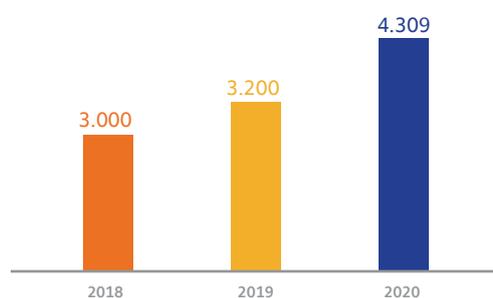
As atuações com os órgãos públicos, em atenção às questões que envolvem o negócio e às causas que o banco apoia, zelam pela democracia e pelo respeito às leis do país. Os princípios são estabelecidos pelo Código de Ética

(2) Mantemos contato com entidades governamentais a fim de colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade. A atuação com os órgãos públicos é baseada em princípios de ética, transparência, moralidade e legalidade, zelando pela democracia e pelo respeito às leis do país e aos princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética.

e pela Política de Relações Governamentais e orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores nos casos de relacionamento com agentes públicos.

Empregamos esforços nas esferas federal, estadual e municipal. Em nível federal, são acompanhadas proposições legislativas que tramitam no Congresso Nacional sobre temas que envolvem o setor financeiro, como questões tributárias, de consumidor, trabalhista, regulamentações de novas tecnologias e afins. [GRI 207-1](#) | [GRI 207-2](#) | [GRI 207-3](#)

Proposições legislativas em nível federal (quantidade aproximada)



No desempenho de suas atividades, o banco realiza diversas interações com legisladores e gestores públicos em temas como segurança, direitos do consumidor, questões fiscais e tributárias e meio ambiente. Recepcionamos e administramos os registros realizados pelos nossos administradores e colaboradores sobre suas interações com agentes públicos, reportando os dados e as situações que entendemos necessárias para a Vice-Presidente responsável pela área e para o Comitê de Integridade e Ética, sendo preservado o sigilo das informações fornecidas. Em 2020, foram registradas 1.375 interações. São exemplos de tais interações: [GRI 207-1](#) | [GRI 207-2](#) | [GRI 207-3](#)

- Reuniões com dezenas de parlamentares e representantes do Poder Executivo para discutir a Medida Provisória nº 905/2019, que tratava do Contrato Verde e Amarelo. O objetivo era dar continuidade à modernização das leis trabalhistas, com ênfase no desenvolvimento econômico e na inserção de jovens no mercado de trabalho.

- Reuniões com representantes do Poder Executivo, do Legislativo e entidades de representação para discutir a Medida Provisória nº 936/2020, que resultou na Lei nº 14.020/2020, conhecida como Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda. A medida ajudou a preservar o emprego e a renda dos trabalhadores, a garantir as atividades empresariais e laborais e a reduzir os impactos sociais do estado de calamidade pública diante da pandemia do novo coronavírus.

- Reuniões com representantes do Poder Legislativo para discutir a Medida Provisória nº 944/2020, que resultou na Lei nº 14.043/2020, conhecida como Programa Emergencial de Suporte a Empregos. A medida teve como objetivo oferecer linha de crédito em condições especiais às empresas para o pagamento da folha salarial.

- Reuniões com representantes do Poder Executivo e Legislativo para discutir o Projeto de Lei nº 4.458/2020, que atualiza a Lei de Recuperação Judicial. A matéria deve ajudar na retomada da economia brasileira, pois permite uma conclusão mais rápida do processo de recuperação judicial, facilitando o retorno de empresários às atividades de empreendedorismo.

O Itaú também colabora com projetos voltados para o desenvolvimento e o aumento de eficiência do poder público, em especial o BrazilLAB, que estimula iniciativas com foco em digitalização e em inovações na infraestrutura por meio das quais o governo e seus parceiros prestam serviços à sociedade. Apoiava ainda o Movimento Brasil Competitivo (MBC), que dissemina conceitos de governança e implementa metodologias de gestão na administração pública. O MBC desenvolve frentes estratégicas para o avanço econômico com foco em redução do custo Brasil, governança e gestão, economia digital e educação.

Nos níveis estadual e municipal, o banco acompanha o progresso de proposições que tramitam nas Assembleias Legislativas do país e em diversas Câmaras Municipais, tendo como base assuntos que tratam sobre segurança, direitos do consumidor, sistema tributário, operações bancárias, mobilidade urbana, entre outros.

GRI 207-1 | GRI 207-2 | GRI 207-3

proposições legislativas em níveis estadual e municipal (quantidade aproximada)



Estabelecemos relações com entidades governamentais e públicos estratégicos com a finalidade de sustentar, amparar e desenvolver atividades alinhadas às nossas causas institucionais, produzindo e agregando valor à sociedade. Das iniciativas de 2020, destacamos:

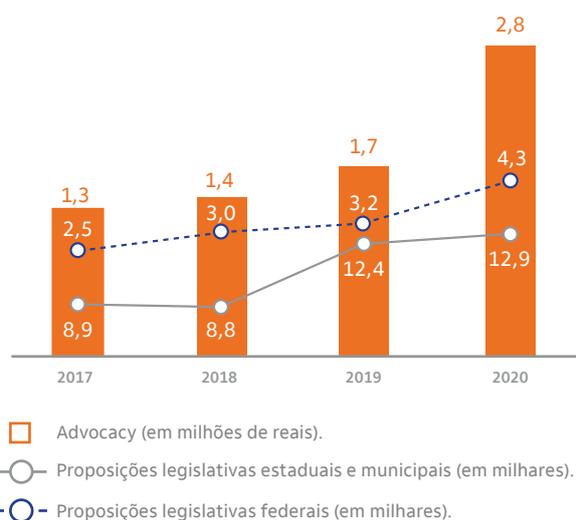
- Núcleos de inclusão digital, estruturados pelos Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) com o nosso apoio, em que o cliente tem assessoria no acesso a diversas plataformas de atendimento. Esse projeto já está em funcionamento em cidades como Porto Alegre (RS), Jundiaí (SP), Santo André (SP), Poços de Caldas (MG), Caruaru (PE), Embu das Artes (SP) e Novo Hamburgo (RS). Há outros oito núcleos que aguardam o encerramento do estado de calamidade pública instaurado pela pandemia de COVID-19 para serem inaugurados.

- Plataforma Longeviver, que visa à gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente daqueles provenientes do Fundo do Idoso. Em parceria com governos municipais e estaduais, capacitamos gestores públicos por meio do acesso a uma plataforma própria de indicadores sociais de todos os municípios do Brasil.

- Apoiamos o Centro Comunitário da Paz (COMPAZ), em Recife (PE), que tem executado projetos baseados no modelo colombiano, dando prioridade à inclusão social e ao fortalecimento comunitário em áreas vulneráveis com foco no combate à violência.

■ Para o acompanhamento da tramitação de matérias políticas e regulatórias de interesse para o setor financeiro, contamos com consultorias especializadas que fornecem insumos para as atividades de “advocacy” da nossa equipe interna de Relações Governamentais. O gasto total com essas entidades foi cerca de R\$ 2,8 milhões em 2020.

gastos com advocacy



Outras ações que apoiamos:

- Programa Juntos, organizado pelo Comunitas, que estimula a construção colaborativa de projetos para melhoria de serviços públicos. Cinco governos estaduais e 22 governos municipais foram impactados pelo projeto.
- Em parceria com o Sou da Paz, incentivamos a discussão sobre medidas alternativas de combate à violência no Brasil, por meio de estudos, palestras e debates sobre políticas públicas de segurança.

conformidade legal

Em conformidade com a Lei nº 9.504/1997, alterada pela Reforma Eleitoral (Lei nº 13.165/2015), nossa política interna de doações veta quaisquer tipos de: (i) doações feitas diretamente a agentes públicos, órgãos ou entidades do poder público, ou feitas a parentes dos agentes públicos em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, que tenham por finalidade influenciar decisões nas quais temos interesses; e (ii) doações eleitorais ou

destinadas a candidatos e partidos políticos. Desse modo, obedecendo às leis e aos regulamentos brasileiros, em 2020 não realizamos qualquer doação de recursos a partidos políticos ou candidatos destinados às eleições. [GRI 415-1](#)

O Itaú é anunciante associado ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e zela pelo cumprimento das regras e princípios do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária aplicáveis às suas campanhas e comunicações publicitárias.

Em 2020, tivemos um procedimento julgado pelo CONAR, que resultou em recomendação de alteração da campanha publicitária “180 dias de prorrogação das parcelas de empréstimos – clientes PJ”. Como uma medida destinada a auxiliar os clientes a atravessarem os impactos gerados pela pandemia, a campanha tinha por objetivo oferecer aos clientes pessoas jurídicas a possibilidade de prorrogarem, por 180 dias, os vencimentos de determinadas operações de crédito, conforme as condições disponibilizadas no site.

O CONAR recomendou que o anúncio fosse ajustado para incluir a informação, já disponibilizada no site do Itaú, de que a oferta era aplicável a operações contratadas e em dia. As recomendações do CONAR não possuem caráter obrigatório, e o Itaú optou por ajustar o anúncio de forma voluntária.

Com Citibank, Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e Bacen, fomos citados em ação popular proposta em agosto de 2019 por suposta nulidade dos atos administrativos que aprovaram aquisição das operações do Citi pelo Itaú Unibanco. A ação foi contestada e o processo ainda não possui sentença de primeiro grau. [GRI 206-1](#)

Levando-se em consideração ações civis públicas envolvendo comunicações de marketing, não tivemos condenações em 2020. [GRI 417-3](#)

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.

status das nossas metas



energia elétrica

EM ANDAMENTO

	2020 ⁽¹⁾	Baseline 2013
Meta absoluta – 2021 Reduzir em 15% o consumo de energia entre 2013 e 2021.	Consumo total de energia: 468.518 MWh. Reduzimos o consumo em 27%, entre 2013 e 2020.	Consumo total de energia: 643.123 MWh.
Meta relativa – 2021 Reduzir em 52% o consumo de água por R\$ 1 milhão em produto bancário ⁽²⁾ entre 2013 e 2021.	Consumo relativo: 4,08. Reduzimos o consumo em 49,88%, entre 2013 e 2020.	Consumo relativo: 8,10.



Atingir, em 2021, um PUE⁽³⁾ de 1,73.

EM ANDAMENTO

Mantivemos o mesmo índice de 1,79 esse ano.⁽⁴⁾



Comprar, até 2021, 96% da energia para os prédios Administrativos de fontes renováveis.

EM ANDAMENTO

Aquisição de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), certificando que 100% de nossa energia consumida no Brasil é proveniente de fontes renováveis.

(1) Dados referentes somente ao Brasil.

(2) Produto bancário (PB) é a soma da margem financeira gerencial das receitas de prestação de serviços, previdência e capitalização antes das despesas de sinistros e de comercialização.

(3) Índice de Eficácia do Uso de Energia.

(4) Indicador está em processo de reavaliação devido à estratégia de Migração Cloud.



emissões de gases de efeito estufa – Escopo 1⁽⁵⁾

EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2018
Meta absoluta Redução absoluta de 4% entre 2018 e 2021.	Emissões de Escopo 1: 14.561 tCO ₂ eq. Reduzimos as emissões absolutas de Escopo 1 em 21% entre 2018 e 2020.	Emissões de Escopo 1: 18.658 tCO ₂ eq.
Meta relativa – 2021 Reduzir em 28% nossas emissões de Escopo 1 por R\$ 1 milhão em produto bancário ⁽²⁾ entre 2018 e 2021.	Emissão relativa de Escopo 1: 0,13. Reduzimos as emissões relativas de escopo 1 em 28,18% entre 2018 e 2020.	Emissão relativa de Escopo 1: 0,181.



emissões de gases de efeito estufa – Escopo 2⁽⁶⁾

EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2018
Meta absoluta Reduzir em 6% nossas emissões absolutas de Escopo 2 entre 2018 e 2021.	Location based⁽⁷⁾ Emissões de Escopo 2: 29.196 tCO ₂ eq. Reduzimos em 30% nossas emissões absolutas de Escopo 2 entre 2018 e 2020.	Emissões de Escopo 2: 41.678 tCO ₂ eq.
	Market based⁽⁸⁾ Emissões de Escopo 2: 0,0 tCO ₂ eq. Reduzimos em 100% nossas emissões absolutas de Escopo 2.	Emissões de Escopo 2: 26.236 tCO ₂ eq.
Meta relativa – 2021 Reduzir em 29% nossas emissões de Escopo 2 por R\$ 1 milhão em produto bancário ⁽²⁾ entre 2018 e 2021.	Location based⁽⁷⁾ Emissões de Escopo 2: 0,250. Reduzimos em 37,50% nossas emissões relativas de Escopo 2.	Emissão relativa de Escopo 2: 0,400.
	Market based⁽⁸⁾ Emissões de Escopo 2: 0,0. Reduzimos em 100% nossas emissões relativas de Escopo 2.	Emissão relativa de Escopo 2: 0,251.



água

EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2013
Meta absoluta – 2021 Reduzir em 13% o consumo de água entre 2013 e 2021.	Consumo de água: 630.466 m ³ . Reduzimos o consumo em 62,36%, entre 2013 e 2020.	Consumo de água: 1.675.032 m ³ .
Meta relativa – 2021 Reduzir em 51% o consumo de água por R\$ 1 milhão em produto bancário ⁽²⁾ entre 2013 e 2021.	Consumo relativo: 5,5. Reduzimos o consumo em 73,93%, entre 2013 e 2020.	Consumo relativo: 21,1.

(2) Produto bancário (PB) é a soma da margem financeira gerencial das receitas de prestação de serviços, previdência e capitalização antes das despesas de sinistros e de comercialização.

(5) Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE).

(6) Emissões indiretas no consumo de energia elétrica.

(7) Location based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de escopo 2 utilizando como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica em um determinado sistema elétrico (grid), considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo.

(8) Market based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de escopo 2 utilizando o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a organização inventariante escolheu adquirir e consumir. Um exemplo disso são nossas emissões zeradas suportadas pela compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês) os quais certificam que nossa energia é 100% renovável com fator de emissão zero.



resíduos

EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2017
Meta absoluta Redução absoluta de 4% entre 2017 e 2021.	Resíduos destinados a aterro: 15.390 ton. Reduzimos a geração em 31,21% entre 2017 e 2020.	Resíduos destinados a aterro: 22.373 ton.



viagens

EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2018
Meta absoluta Reduzir em 7% a quantidade absoluta de quilômetros rodados entre 2018 e 2021.	Viagens a negócio de vans, ônibus e veículos de frota executiva: 1.009.699 km. Reduzimos em 38,5% os quilômetros rodados entre 2018 e 2020.	Viagens a negócio por frota própria: 1.789.386 km.
Meta relativa – 2021 Reduzir em 30% a quantidade de quilômetros rodados por R\$ 1 milhão em produto bancário ⁽²⁾ entre 2018 e 2021.	Quilômetros rodados (relativo): 8,80. Reduzimos em 48,69% entre 2018 e 2020.	Quilômetros rodados (relativo): 17,17.



Incentivar nossa cadeia de fornecedores a adotar compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo.

ATINGIDA⁽⁹⁾

- Há 5 anos fazemos parte do Programa CDP Supply Chain, cuja iniciativa visa discutir o tema de mudanças climáticas em nossa cadeia de fornecimento. No último ano, 93% dos fornecedores convidados participaram do programa.
- Realizamos recentemente o lançamento do Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores, com o intuito de compartilhar nossas diretrizes socioambientais e fomentar práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecimento.



Fomentar e gerir nossos fornecedores críticos no cumprimento de critérios socioambientais.

ATINGIDA⁽⁹⁾

Nossos fornecedores são monitorados continuamente sob a ótica de riscos considerando, entre outros, critérios sociais e ambientais, podendo, em caso de identificação de fatos relevantes, a qualquer tempo, serem bloqueados para novas contratações e, eventualmente, terem seus contratos rescindidos.

Definimos que a realização da auditoria de fornecedores, realizada por terceira parte, ocorrerá a cada 2 anos tendo como objetivo o endereçamento de ações em conjunto com os nossos fornecedores, visando o desenvolvimento dos mesmos sob a ótica da gestão responsável.

(2) Produto bancário (PB) é a soma da margem financeira gerencial das receitas de prestação de serviços, previdência e capitalização antes das despesas de sinistros e de comercialização.

(9) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.

recursos naturais

consumo de recursos naturais

Trabalhamos sistematicamente para reduzir o impacto de nossas operações por meio da melhoria contínua da performance ambiental do banco e da promoção de práticas sustentáveis. Nossas ações focam redução de consumo, aumento de eficiência, utilização de fontes renováveis e gestão de resíduos e emissões.

Prezamos uma gestão responsável, apoiada por um Comitê de Impacto Positivo e um grupo de trabalho mensal direcionado ao acompanhamento de indicadores e à definição de planos de ação.

Somos membros do Benchmark Club do Carbon Disclosure Program (CDP) Latin America, além de fazer parte das carteiras do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), do Índice Carbono Eficiente (ICO2) e do Dow Jones Sustainability Index (DJSI), em que reportamos nossos indicadores ambientais anualmente.

Acreditamos que ao buscarmos uma performance sustentável é necessário nos desafiar continuamente. Por isso, estabelecemos metas de redução para nossos insumos com baselines entre 2013 e 2018 e fechamento do ciclo em 2021. Nesse período implementamos diversas ações entre mudanças de comportamento visando à melhoria de performance ambiental e ao atingimento dos objetivos propostos. Queremos sempre ser mais eficientes e sustentáveis, e atualmente, por meio de estudos de benchmarking, estamos definindo novas metas a serem perseguidas.

Também reforçamos nosso compromisso de gestão responsável por meio de ações como a implantação e expansão da certificação ambiental ISO 14.001, iniciada em 2011 com o objetivo de mapear, controlar e mitigar riscos atrelados à operação de nossas instalações. Atualmente a certificação está presente em três de nossos grandes prédios administrativos, atingindo cerca de 23 mil pessoas, entre colaboradores e prestadores diretos (46% dos nossos colaboradores alocados em prédios). Em 2020 expandimos nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para dois novos prédios, abarcando mais 1,8 mil colaboradores. Em 2021 expandiremos o SGA para o Centro Tecnológico, adicionando cerca de 5 mil colaboradores.

COVID-19

Assim como cuidamos de nós mesmos, estamos atentos a proteger a saúde e o bem-estar de nossos parceiros. Em 2020, reduzimos a circulação nos polos administrativos e disponibilizamos equipamentos de segurança para os fornecedores que fazem o suporte a nossas operações.

Estamos cientes de que a dinâmica adotada pelo banco em resposta ao cenário de pandemia reduziu o consumo de alguns de nossos recursos. Seguimos acompanhando esses indicadores e utilizando as mudanças como aprendizado para implantar soluções permanentes, como a ampliação do trabalho remoto e a diminuição de deslocamentos.

energia elétrica

GRI 302-4

Fazemos gestão energética com foco em ações de redução do consumo e em expansão de fontes alternativas renováveis. Em 2020 reforçamos nosso compromisso com o consumo de energia limpa ao optarmos pelos Certificados de Energia Renovável (Renewable Energy Certificate – REC em inglês), ratificando que 100% da energia consumida pelo banco no Brasil é proveniente de fontes renováveis, com zero emissão (abordagem market based). Assim, além de reduzirmos a emissão dos gases de efeito estufa (GEE), incentivamos o mercado de energia renovável.

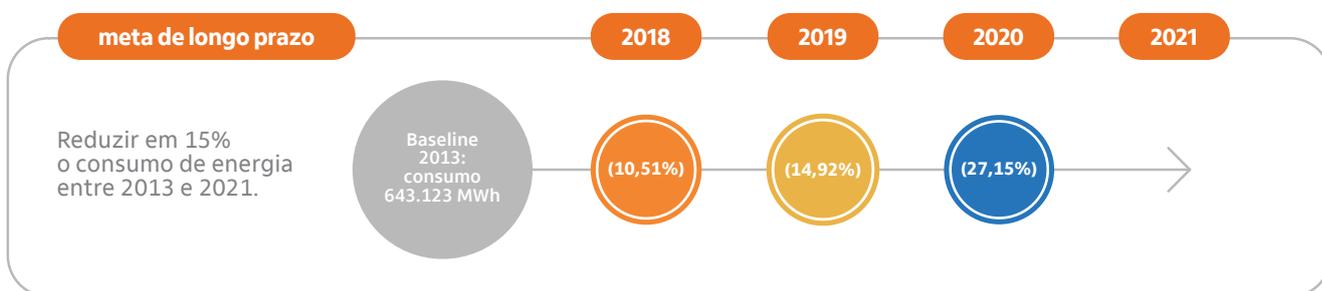
Concluimos a instalação de novos painéis fotovoltaicos na sede administrativa e mantivemos a estratégia de geração distribuída de energia por meio de usinas fotovoltaicas para o abastecimento de parte do parque de agências, que somam 7 MWp. Em 2021, seguiremos a expansão do modelo.

Como ações adicionais, expandimos o projeto de automação – ferramentas de gestão e controle automatizados de energia – para cerca de 800 novas agências.

energia elétrica

GRI 302-1

metas e consumo absoluto de energia elétrica – Brasil



meta de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (MWh)	579.875 ✓	566.743 ✓	541.999 ✓	516.939 ⁽¹⁾
Consumo do ano (MWh)	575.507	547.140	468.518	
Varição de consumo em relação ao ano anterior	+0,88%	(4,93%)	(14,37%)	

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

metas e consumo de energia renovável – Brasil GRI 302-1

meta de longo prazo

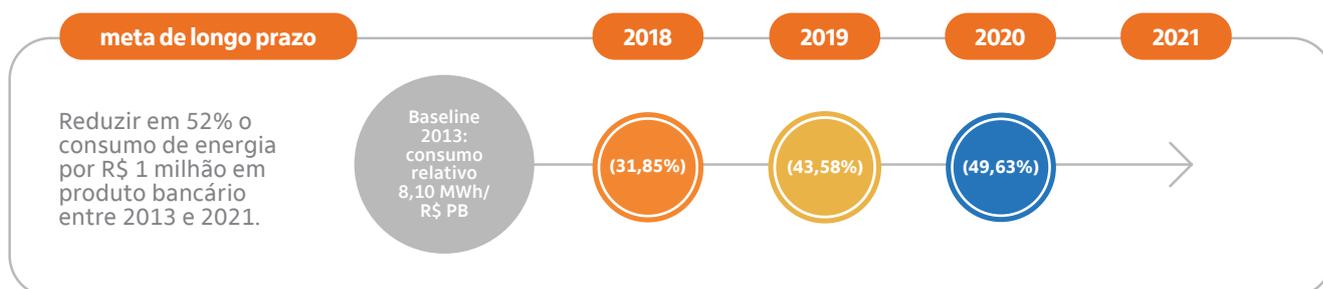
Atingir até 2021, 96% da energia para os prédios administrativos de fontes renováveis.

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano	-	94% ✓	95% ✓	96%
Percentual de consumo originário de fontes renováveis	36%	100%	100%	

Nota: conforme a abordagem market based a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), comprovam que 100% de nossa energia é proveniente de fontes renováveis. Por essa razão, o consumo de energia renovável é igual ao consumo total, logo nossas emissões Escopo 2 são zeradas.

100% de energia renovável em prédios administrativos e agências, com fator de emissão zero pela abordagem market based.

metas e consumo relativo de energia elétrica – Brasil GRI 302-1



metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (MWh/R\$ PB)	5,56 ✓	4,70 ✓	4,15 ✓	3,89
Consumo do ano (MWh/R\$ PB)	5,52	4,57	4,08 ⁽¹⁾	
Varição de consumo ao ano	+5,54%	(17,21%)	(10,72%)	

(1) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

Índice de Eficiência Energética dos Data Centers⁽¹⁾ – Brasil GRI 302-1

metas de curto prazo

	2018	2019	2020
Meta do ano	1,77 ✓	1,77 ✗	1,78 ✗
Resultado do indicador no ano	1,77	1,79	1,79

(1) Índice de Eficiência Energética dos Data Centers (Power Usage Effectiveness – 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. Esse indicador está em processo de reavaliação devido à estratégia de Migração Cloud.

COVID-19

Neste ano, optamos pelo trabalho remoto em resposta à pandemia. Logo, houve uma redução de aproximadamente 16% no consumo de energia elétrica nos prédios administrativos.

energia – iniciativas de 2020

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Economia (métrica/ano)	tCO ₂ eq evitado
Troca de equipamentos principais da operação	Modernização, retrofit de equipamentos nos prédios CA Tatuapé, Zona Leste, Costa Aguiar, Citiphone e ITM.	3.400.000	129.905,46	26,17	245.105 kWh/ano	15,13/ano
Otimização e automação de equipamentos de ar condicionado e iluminação	Alteração no horário de operação da iluminação de salas no Centro Empresarial.	3.318	6.014,00	0,55	16.254 kWh/ano	1,0/ano
Substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED	Trocas de lâmpadas por modelo LED no CA Tatuapé.	136.180,8	41.726,36	3,26	104.316 kWh/ano	6,44/ano
Lâmpadas LED – data centers	Substituição de lâmpadas fluorescentes por LED nos data centers no CTMM.	189.500	302.521	7,5 meses	689.160,24 kWh/ano	42,54/ano

gestão de emissões

Nosso inventário de emissões de GEE segue a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, é verificado por terceira parte independente e certificado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (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, e seu resultado está apresentado no quadro a seguir, com a nossas metas baseadas na ciência para os Escopos 1 e 2.

Em nossa gestão de emissões, buscamos reduzir as emissões absolutas das operações, até ser possível compensar somente aquelas inevitáveis.

O Escopo 1 abrange emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e fugitivas. As ações buscam a redução do consumo de óleo diesel dos geradores próprios, a manutenção preventiva das máquinas, o mapeamento e estudo de fluidos refrigerantes para substituição por gases menos nocivos e a correta destinação para descarte ambientalmente adequado. Em 2020 tivemos um aumento de 12% no Escopo 1, causado principalmente por um aumento de 23,5% na recarga de fluidos refrigerantes da Administração Central.

O Escopo 2 abrange emissões indiretas no consumo de energia elétrica, no qual temos investido em energia limpa e renovável por meio da geração distribuída, dos investimentos em painéis fotovoltaicos e da compra de RECs desde 2019. No último ano, tivemos uma redução total de 14,37% no consumo de eletricidade em nossos prédios, centros tecnológicos e agências.

Já o Escopo 3 contempla as emissões oriundas de transporte e distribuição, "commuting", geração de resíduos sólidos e viagens a negócios. Temos trabalhado em iniciativas de redução de rotas de transporte de

colaboradores entre polos administrativos, priorização das reuniões por videoconferência e campanhas de conscientização com colaboradores para redução da geração de resíduos. Também mensuramos nossas emissões financiadas e investidas para entender o impacto indireto do banco e adotar iniciativas de mitigação. Nossas emissões de Escopo 3 sofreram uma queda de 49,7% em relação a 2019, causada principalmente pela redução na geração de resíduos e no transporte de colaboradores.

Como forma de amenizar os impactos de nossas operações no meio ambiente, compensamos 100% das emissões do Escopos 1 e 2, relativas ao ano de 2019. A compensação se deu por meio do **Programa Compromisso com o Clima** [↗](#), sendo que no Escopo 1 foram consideradas as emissões do Brasil e LATAM (Argentina Paraguai e Uruguai) e no Escopo 2 consideram-se as emissões de Argentina, Paraguai e Uruguai, uma vez que as emissões de Escopo 2 referentes ao Brasil foram zeradas com a compra de RECs (Renewable Energy Certificate). A partir de 2018, por meio do Programa Compromisso com o Clima, possibilitamos que outras empresas compensassem suas emissões com projetos de redução previamente avaliados em edital público. Assim, promovemos um mercado de carbono, ainda que não haja uma regulamentação no Brasil. Também, estabelecemos um preço interno de carbono de R\$ 16,00/tCO₂eq, com base no preço médio que pagamos.

É importante ressaltar que em 2019 iniciamos a compensação das emissões de nossas unidades LATAM (Uruguai, Paraguai e Argentina). E, alinhada ao compromisso do banco de aumentar o consumo de eletricidade de fontes renováveis, a estratégia de compensação no último ano se pautou no incentivo à produção de energia limpa.

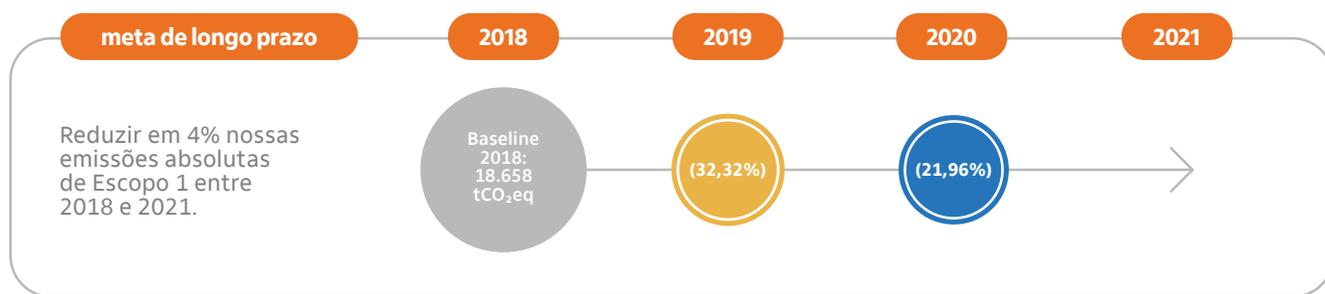
COVID-19

Em resposta ao cenário imposto pela COVID-19, 70% de colaboradores no Brasil passaram a trabalhar em home office. Assim, houve diminuição da ocupação dos polos e redução de viagens a negócios, provocando queda de 67,5% nas emissões brasileiras de deslocamento casa-trabalho.

gestão de emissões

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

Escopo 1: metas e emissões absolutas – Brasil



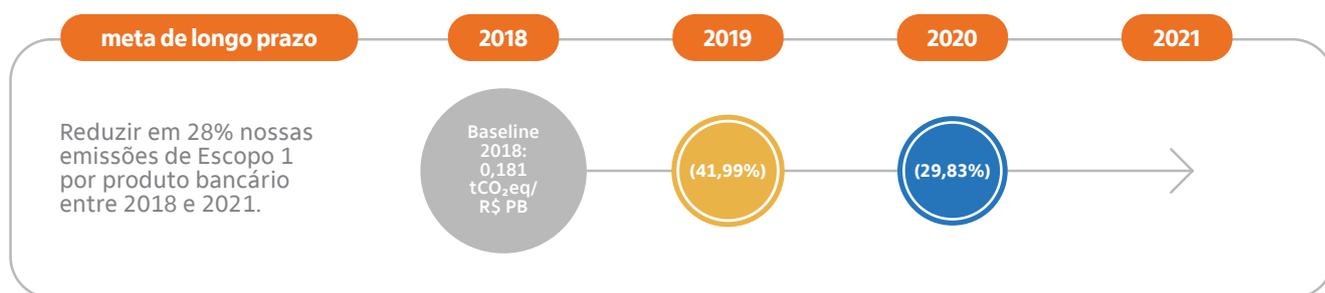
metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (tCO ₂ eq)	-	18.359 ✓	18.059 ✓	12.564 ⁽¹⁾
Geração do ano (tCO ₂ eq)	18.659	12.628	14.561	-
Variação de geração ao ano	-	(32,32%)	15,30%	-

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

100% de emissões de Escopo 1 são compensadas pela compra de créditos de carbono pelo Programa Compromisso com o Clima.

Escopo 1: metas e emissões relativas – Brasil

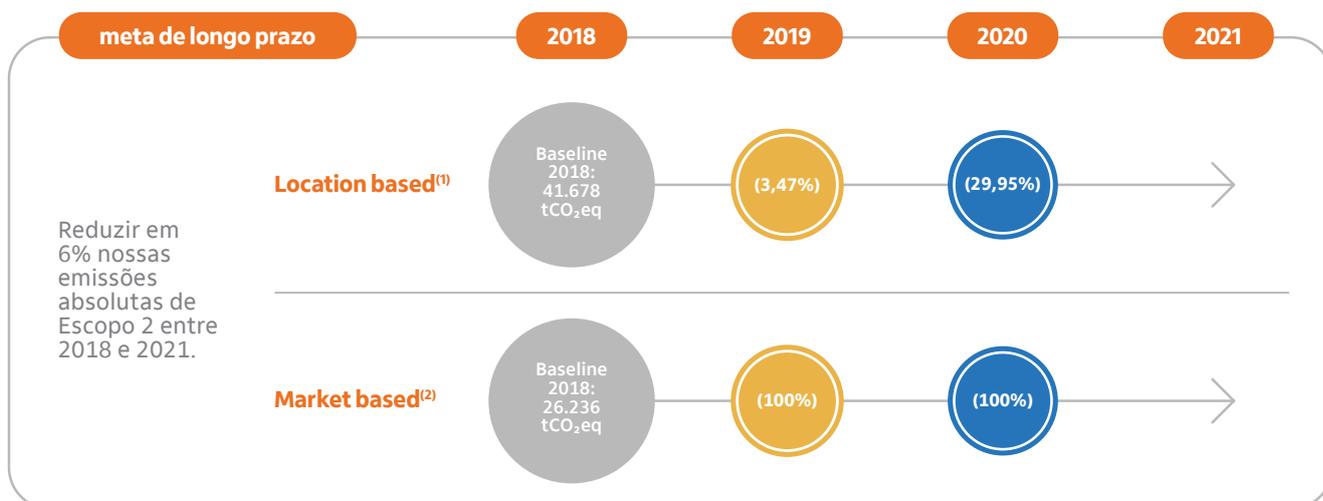


metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	-	0,153 ✓	0,151 ✓	0,130
Geração do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	0,181	0,105	0,127 ⁽¹⁾	-
Variação de geração ao ano	-	(41,99%)	21%	-

(1) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

Escopo 2: metas e emissões absolutas – Brasil



metas de curto prazo

2018 2019 2020 2021

Location based⁽¹⁾

Meta do ano (tCO ₂ eq)	-	40.156 ❌	39.545 ✅	36.311 ⁽³⁾
Geração do ano (tCO ₂ eq)	41.678	40.232	29.196,15	
Variação de geração ao ano	-	(3,47%)	(27,43%)	

Market based⁽²⁾

Meta do ano (tCO ₂ eq)	-	25.711 ✅	25.186 ✅	25.256 ⁽³⁾
Geração do ano (tCO ₂ eq)	26.236	0	0	
Variação de geração ao ano	-	(100%)	0%	

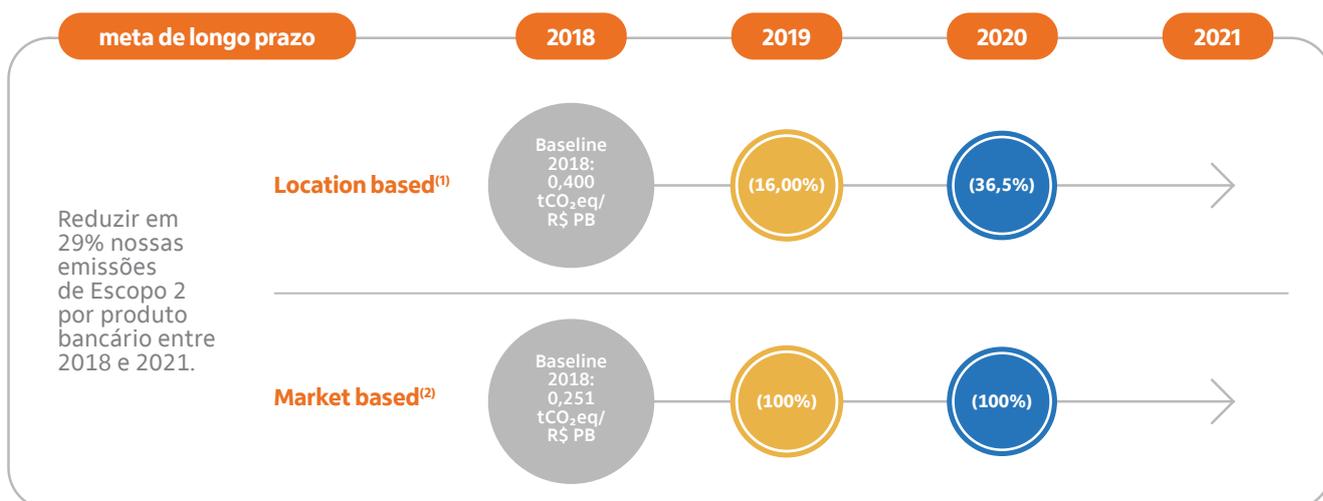
(1) Location based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica em um determinado sistema elétrico (grid), considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo.

(2) Market based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a organização inventariante escolheu adquirir e consumir, como por exemplo a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), que comprovam que a energia consumida pela empresa é proveniente de fontes renováveis.

(3) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

pela abordagem market based nossas emissões de Escopo 2 são zeradas, pois temos certificados de fator de emissão zero para 100% da energia que consumimos.

Escopo 2: metas e emissões relativas – Brasil – Location based



metas de curto prazo

2018 2019 2020 2021

Location based⁽¹⁾

Meta do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	-	0,335 ❌	0,303 ✅	0,280 ⁽³⁾
Geração do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	0,400	0,336	0,254 ⁽⁴⁾	
Variação de geração ao ano	-	(16,00%)	(24,40%)	

Market based⁽²⁾

Meta do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	-	0,214 ✅	0,193 ✅	0,185 ⁽³⁾
Geração do ano (tCO ₂ eq/R\$ PB)	0,251	0	0 ⁽⁴⁾	
Variação de geração ao ano	-	(100%)	0%	

(1) Location based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica em um determinado sistema elétrico (grid), considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo.

(2) Market based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a organização inventariante escolheu adquirir e consumir, como por exemplo a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), que comprovam que a energia consumida pela empresa é proveniente de fontes renováveis.

(3) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

(4) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

Escopo 3: emissões – Brasil⁽¹⁾

	2018	2019	2020
Emissões absolutas (tCO₂eq)	158.263	153.962	76.998,07
Emissões relativas (tCO₂eq/R\$ PB)	1,519	1,285	0,670 ⁽²⁾

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

(2) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

total de emissões absolutas

2018	2019	2020
228.682	206.822	120.755,17

LATAM

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

emissões absolutas em tCO₂eq LATAM (Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai)

	2020	2019
Escopo 1	15.121	13.502
Escopo 2 (location based) ⁽¹⁾	32.069,58	43.738
Escopo 2 (market based) ⁽²⁾	2.873,44	-
Escopo 3	78.618,91	156.364

(1) Location based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica em um determinado sistema elétrico (grid), considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo.

(2) Market based é uma abordagem que quantifica as emissões de GEE de Escopo 2 utilizando o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a organização inventariante escolheu adquirir e consumir, como por exemplo a compra de Certificados de Energia Renovável (RECs, na sigla em inglês), que comprovam que a energia consumida pela empresa é proveniente de fontes renováveis.

gestão de emissões – iniciativas de 2020

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Economia (métrica/ano)	tCO ₂ e evitado
Paralisação de preventivas em agências de encerramento	Paralisação das visitas preventivas (trocas de filtro de ar-condicionado/fluidos refrigerantes, troca de lâmpadas, extintores, etc.) em agências que já estão com data de encerramento declaradas. Isso evita a produção de resíduos poluentes em uma agência que não fará utilização do produto instalado pois será encerrada.	-	327.216,50		112 agências encerradas em 2020	N.A.
Diesel – Operação dos geradores em alerta vermelho – CAT e CEIC	Redução do número de acionamentos do sistema de geração por alerta vermelho (Climatempo) – CAT e CEIC.	-	934.949,00		297.754 litros de diesel/ano	699,08/ano
Gás – Redução ocupacional	Diminuição no consumo de gás após redução ocupacional dos prédios.	0	602.299,01	0	249.491 m ³ /ano	583,51/ano

água GRI 303-1 | GRI 303-3 | GRI 303-5

Trabalhamos de forma consciente na utilização de recursos hídricos para melhorar nossa performance ambiental. As linhas de atuação na gestão hídrica são: redução do consumo de água, diversificação das fontes de abastecimento e processos de reúso.

Ainda que a principal fonte de abastecimento seja a rede pública, temos iniciativas de captação de água em poços

artesianos, de armazenagem e tratamento de água de chuva e estações de tratamento de efluentes para reaproveitamento da água, com projetos de expansão em 2021.

Essas ações reduzem a dependência das distribuidoras e colaboram para a maximização de uso das fontes alternativas em polos administrativos e tecnológicos. Após tratamento, a água é utilizada em sistemas de ar condicionado, sanitários e limpeza de áreas externas.

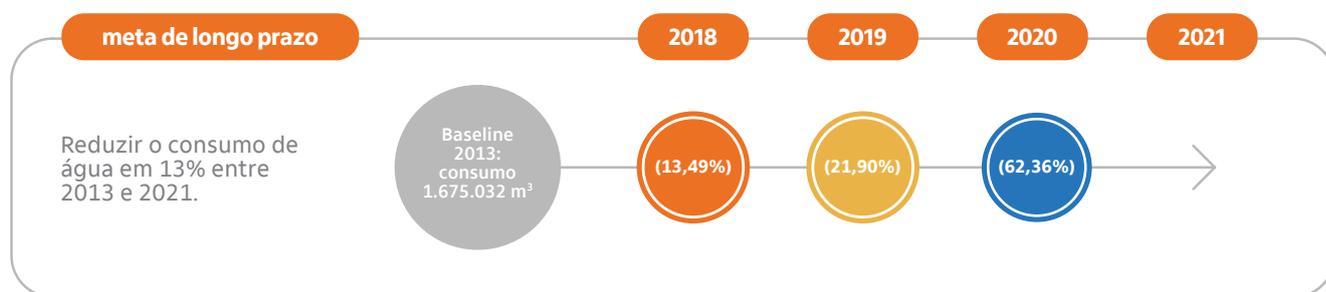
COVID-19

Vale ainda destacar a pronta resposta do banco ao cenário de pandemia, o que influenciou positivamente na redução do consumo de água em aproximadamente 50% nos prédios administrativos e de agências. Excepcionalmente, no ano de 2020 houve uma diminuição na produção absoluta de água de reúso, provocada pela baixa ocupação dos prédios.

água

GRI 303-3 | GRI 303-5

metas e consumo absoluto de água (concessionária e poço) – Brasil

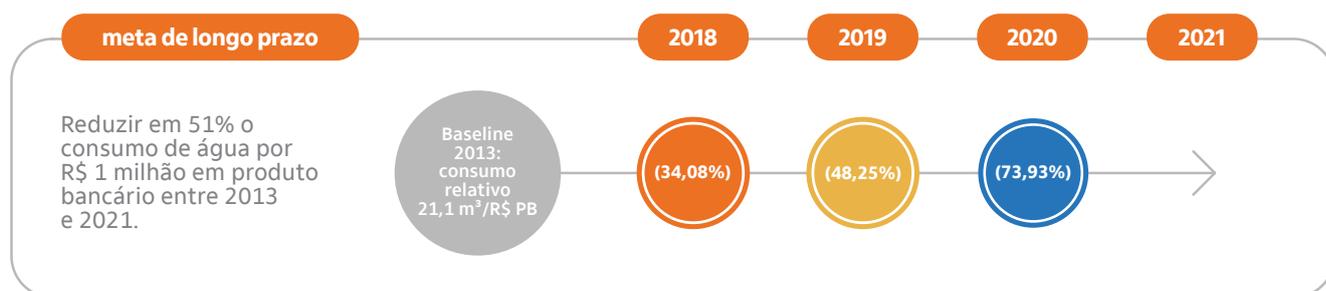


metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (m ³)	1.460.999 ✓	1.460.999 ✓	1.297.793 ✓	857.240 ⁽¹⁾
Consumo do ano (m ³)	1.449.038	1.308.143	630.466	
Varição de consumo ao ano	+4,24%	(9,72%)	(51,80%)	

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

metas e consumo relativo de água (concessionária e poço) – Brasil



metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (m ³ /R\$ PB)	14,02 ✓	12,14 ✓	9,95 ✓	7,14 ⁽¹⁾
Consumo do ano (m ³ /R\$ PB)	13,91	10,92	5,50 ⁽²⁾	
Varição de consumo ao ano	+9,01%	(21,50%)	(49,63%)	

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

(2) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

meta e consumo de água de reúso – Brasil

Metas de curto prazo	2020	2021
Meta do ano (m ³)	N.A. ⁽¹⁾	32.435
Consumo do ano (m ³)	20.678	

(1) Meta criada a partir de 2021.

água – iniciativas de 2020

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Economia (métrica/ano)	tCO ₂ eq evitado
Ampliação do uso de fontes alternativas de água	Abastecimento de água de reúso na Torre Arrefecimento – piso 0 – TEV – Centro Empresarial.	-	150.000	0 ano	6.000 m ³ /ano	N.A.
Instalação de válvulas de duplo acionamento	Troca de válvulas HIDRA comum para válvulas HIDRA DUO nos sanitários do Polo PAD Costa Aguiar.	7.973	19.408	0,4 ano	591 m ³ /ano	N.A.
Otimização de equipamentos	Alteração do tempo de funcionamento da centrífuga do CA Pinheiros e retrofit no painel de água potável, além do monitoramento de redução de consumo, ajuste de nível dos reservatórios e operação de bombas no polo Zona Leste.	11.000	22.843	0,5 ano	972 m ³ /ano	N.A.
Instalação de arejadores e redutores de vazão	Troca de torneiras para redução de vazão e acionamento automático dos prédios Costa Aguiar, Almirante Barroso, Citiphone, Curitiba, CA Tatuapé, Zona Leste e ITM.	33.203	40.310	0,8 ano	2.641 m ³ /ano	N.A.
Automação de hidrômetros (FL3500)	Instalação de hidrômetros digitais e integração ao sistema de BMS. Captação de dados digitalmente, evitando erros de leitura manual.	25.000	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

resíduos GRI 306-3

Trabalhamos com iniciativas de conscientização para reduzir a geração de resíduos e assegurar a destinação correta. Seguimos as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e nos pautamos pelos princípios da não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos ou outra destinação ambientalmente adequada.

Fazemos uma gestão integrada de todos os resíduos com políticas de incentivo à redução, separação e reciclagem. Realizamos o reporte dos polos administrativos anualmente e, a partir de 2017, ampliamos a cobertura dos dados, compreendendo as mais de 4 mil agências distribuídas pelo Brasil.

Também priorizamos a disposição adequada dos resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, fatores críticos do nosso negócio. Desde 2009, temos um processo específico de descarte para resíduos desse tipo, que é realizado em território brasileiro, de forma ambientalmente adequada e com 100% de reciclagem. Os equipamentos passam pelo processo de logística e manufatura reversas, e são reinseridos na cadeia produtiva como matéria-prima.

Para cumprirmos nosso compromisso socioambiental, também implementamos uma série de ações e projetos nas unidades no sentido de reduzir e destinar corretamente os resíduos:

- **Substituição dos insumos plásticos:** em 2019, foram distribuídos cerca de 50 mil copos reutilizáveis para os colaboradores dos polos administrativos. Como parte do processo, em 2020 implementamos no polo Centro Empresarial a opção de copos de papel. O objetivo é expandir esse piloto para todos os polos administrativos em 2021. Além disso, substituiremos os insumos plásticos usados nas operações prediais de alimentação (copos, pratos, talheres, etc.) por materiais biodegradáveis.

- **Coletor ambiental de bitucas de cigarro:** processo de coleta e compostagem de bitucas de cigarro geradas em polos do Atacado.

- **Logística reversa de cápsulas Nespresso:** logística reversa de cápsulas, visando à diminuição da quantidade de resíduos enviada aos aterros.

- **Substituição das lixeiras:** troca de lixeiras individuais por coletores recicláveis coletivos, visando à aderência e à reciclagem.

- **Compostagem de resíduos de alimentação e podas dos jardins:** destinação dos resíduos originários de alimentação (polos que possuem restaurantes e lanchonetes) e da poda dos jardins à compostagem, com a finalidade de diminuir a quantidade de resíduos enviados aos aterros e os consequentes impactos ambientais.

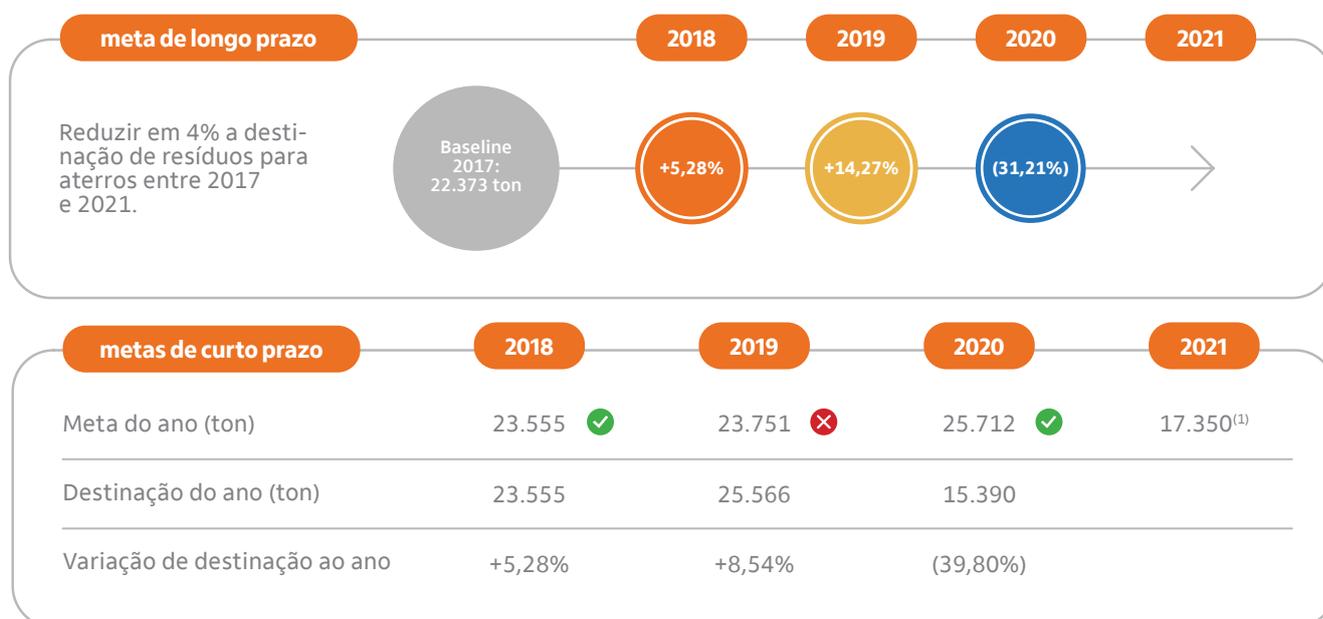
- **Reciclagem de papel toalha:** mantivemos a reciclagem do papel toalha gerado na lavagem das mãos, nos sanitários, como medida para reduzir a volumetria de resíduos enviados para aterros.

COVID-19

Em 2020, diante das mudanças impostas pela COVID-19, com a redução de circulação em nossos prédios e auditoria na mensuração dos resíduos de agências, tivemos uma queda de mais de 40% na geração de resíduos destinados a aterros.

resíduos

metas e quantidade de resíduos destinada a aterros sanitários – Brasil



(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

geração e destinação de resíduos em toneladas GRI 306-3

Destinação	Meta 2021	Geração 2020	Geração 2019	Geração 2018
Compostagem	733	238,6	680	577,72
Reciclagem	2.994	343,7	878	837,82
Reciclagem de perigosos	60	39,9 ⁽¹⁾	101	20,96
Geração total ⁽²⁾	21.059	19.445,4	N.A.	N.A.
Reciclagem do papel ⁽³⁾	100% da geração do ano	98,9	N.A.	N.A.
Reciclagem de eletrônicos ⁽⁴⁾	100% da geração do ano	3.334,5 ⁽⁵⁾	2.067	882,62

(1) Adicionalmente houve descarte de 29.571 unidades de lâmpadas, 35.291 unidades de baterias e 22.441 m³ de caixa de gordura.

(2) O número possui abrangência de 99% não contemplando prédios descentralizados de Atacado.

(3) Esse indicador contempla todos os resíduos de papel gerados nos prédios administrativos e papéis confidenciais de agências.

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

(5) Meta para 2020 era de 178 toneladas.

resíduos – iniciativas de 2020

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Economia (métrica/ano)	tCO ₂ eq evitado
Compostagem – resíduos originários das podas dos jardins (FL3500)	Destinação dos resíduos originários da poda dos jardins do FL3500 à compostagem, visando à diminuição de resíduos enviados aos aterros e impactos ambientais.	14.000	N.A.	N.A.	N.A.	
Substituição das lixeiras individuais por coletores coletivos	Substituição das lixeiras individuais por coletores coletivos nos edifícios FL3400 e WT, visando gerar eficiência operacional e impactos positivos no âmbito sustentável.	29.590	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Reúso de infraestrutura	Reaproveitamento do cabeamento de infraestrutura elétrica e de dados do data center no CTMM e CTSP.	-	9.900.000	-	-	

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Economia (métrica/ano)	tCO ₂ eq evitado
Piloto para copos de papel	Piloto para testar uso e formato de copo de papel cone nas copas dos andares, em substituição aos copos de plástico. Com a pandemia, esse projeto ficou paralisado somente, pois não temos colaboradores no polo para uso.	207.000	Como esse projeto foi implantado em fevereiro de 2020, não conseguimos colher 100% do retorno, pois não tivemos mais colaboradores no polo para medirmos o consumo conforme o planejamento.	N.A.	Quantidade de copos de papel consumida x quantidade de copos de plástico consumida em 2019.	

papel

Sabemos do nosso potencial de influência na transformação da sociedade e, por esse motivo, priorizamos alternativas digitais para nossos clientes, com jornadas mais simples e canais mais seguros e estáveis. Dessa forma, seja por um movimento orgânico da sociedade em direção a um mundo mais digital, seja priorizando essa agenda no âmbito institucional, temos visto uma redução significativa no consumo de papel dentro do Itaú Unibanco.

Em 2020 iniciamos o projeto “Agência sem papel”, por meio do qual foi possível a redução de 76 milhões de

impressões por meio de mudanças no processo de gestão dos produtos de agências e a reciclagem de 35,5 toneladas de papel. Com isso preservamos 10.161 árvores. O projeto segue em expansão em 2021.

Além da redução no uso de papel, as resmas utilizadas em nossas correspondências possuem a certificação de Conservação Florestal Internacional Forest Stewardship Council (FSC), assim como os demais papéis e mobiliários utilizados em nossas operações.

papel – consumo GRI 301-1

Volumetria (ton)		2020	2019	2018
Correspondências para clientes	Bobina	1.005	1.501	1.802
	Envelope	171,9	179,0	214,0
	Formulário	0	1,3	6,4
	Papel A4	19,0	16,9	73,1
Cheques	Talões	63,3	121,9	154,0
	Formulário	19,2	23,0	25,6
	Dispensadores de cheques	45,6	70,5	75,7

viagens a negócios

Seguimos incentivando a utilização de combustíveis limpos. Para isso, disponibilizamos carregadores para automóveis elétricos na sede corporativa e em nosso prédio de Atacado (FL3500). Adicionalmente, desde 2018 incorporamos duas motos elétricas em nosso serviço de motofrete.

Com a intenção de utilizar os recursos do banco de forma eficiente, decidimos, em janeiro de 2020, descontinuar as frotas que realizavam o transporte dos colaboradores entre os polos administrativos da cidade de São Paulo, levando a uma diminuição média de quilometragem de 62% em relação ao ano anterior. O modal foi descontinuado totalmente em julho do mesmo ano.

Também reduzimos, de nove para dois, o número de carros disponíveis para a frota executiva devido à constante diminuição de demanda, observada desde o último trimestre de 2019, resultando em recuo de 83% no total de quilômetros rodados.

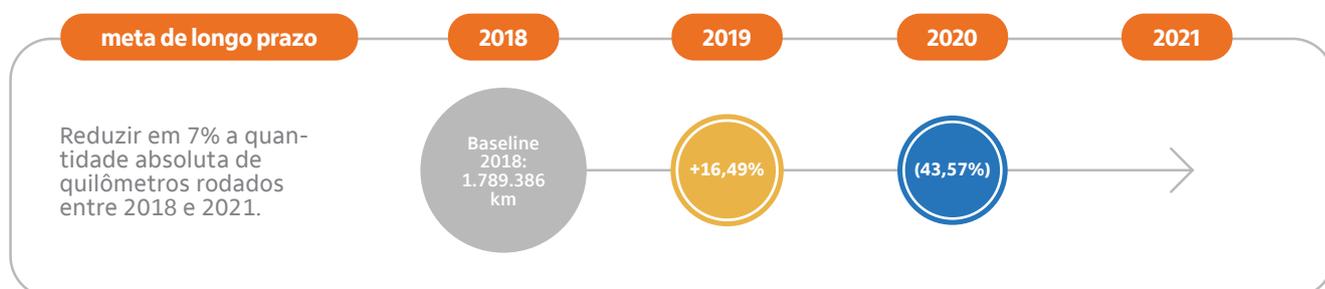
Em 2021 planejamos aumentar a eficiência das nossas operações, com a concentração dos polos administrativos em zonas próximas a estações de metrô, encorajando o uso do transporte coletivo. Também pretendemos incentivar o modelo híbrido de trabalho a promover ferramentas de trabalho virtual, com o intuito de diminuir deslocamentos.

COVID-19

Devido ao cenário de pandemia, o transporte facilitador (deslocamento entre polos administrativos e estações de metrô) foi reformulado e foram retiradas de circulação cinco rotas, além da redução do escopo de outras três, provocando uma redução de 39% em relação ao mesmo período de 2019.

viagens a negócios

metas e quantidade absoluta de quilômetros rodados em viagens a negócio



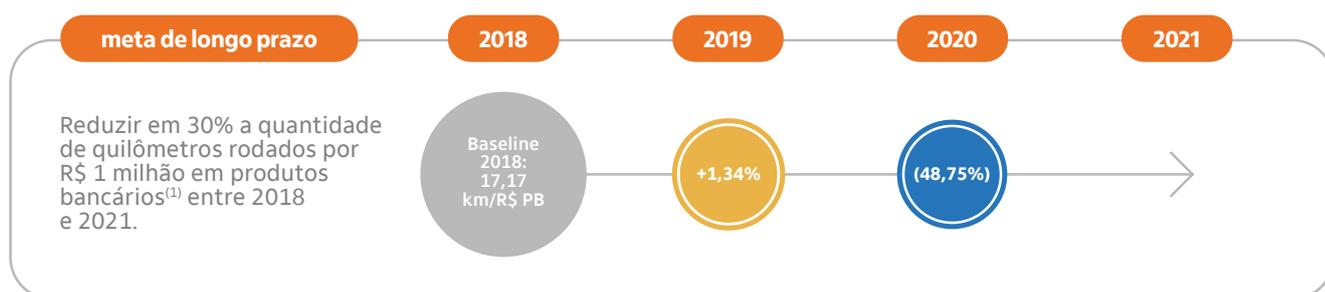
metas de curto prazo	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (km)	1.999.811 ✓	1.856.278 ✗	1.648.154 ✓	1.200.000 ⁽¹⁾
Resultado do ano (km) ⁽²⁾	1.789.386	2.084.475 ⁽³⁾	1.009.699	
Varição de resultado ao ano	(13,92%)	+16,49%	(51,56%)	

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

(2) Esse número considera vans, ônibus e frota executiva.

(3) Número retificado.

metas e quantidade relativa de quilômetros rodados em viagens a negócio



metas de curto prazo

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (km/R\$ PB)	-	15,50 ❌	14,60 ✅	9,99 ⁽¹⁾
Resultado do ano (km/R\$ PB) ⁽²⁾	17,17	17,40	8,80 ⁽³⁾	
Varição de resultado ao ano	-	+1,34%	(49,43%)	

(1) Seguimos com as metas de longo prazo estabelecidas pelo Compromisso de Impacto Positivo Gestão Responsável e, devido ao efeito da pandemia nos anos de 2020 e 2021, definimos metas anuais para 2021.

(2) Esse número considera vans, ônibus e frota executiva.

(3) Utilizado valor real do produto bancário (PB) do ano de 2020 equivalente a R\$ 114.785 milhões.

metas e quantidade relativa de quilômetros rodados em viagens a negócio

	2018	2019	2020
Quilometragem total aérea e terrestre de viagens a negócio	178.161.381	133.337.655	30.729.016

viagens – iniciativas 2020

Iniciativa	Resumo do projeto	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Payback	Litros/ semestre	tCO ₂ eq evitado
Retirada da frota de vans	Encerramento de todas as operações de vans entre polos administrativos.	229.032	-	-	40.081 litros de diesel/ semestre	99,6

conformidade ambiental

investimentos para mitigação e prevenção de impactos ambientais

Investimentos (R\$)	2020	2019	2018	2017
Gerenciamento: resíduos, emissões e passivos	6.728.955,32	9.619.400,00	5.707.962,00	3.063.660,00
Termo de Ajustamento de Conduta	-	128.860,00	40.584,00	40.584,00
Certificação externa de sistemas de gestão ⁽¹⁾	1.078.308,13	1.094.989,00	35.809,00	41.720,00

(1) Em 2017 e 2018, os valores referem-se apenas às certificações externas, de 2019 em diante contemplam-se certificações e o Sistema de Gestão Ambiental.

gestão de fornecedores GRI 102-9

Acreditamos que, para um crescimento sustentável em nossa cadeia de suprimentos, devemos promover o desenvolvimento de práticas e ações contínuas que busquem a evolução conjunta com nossos fornecedores e sua cadeia de operações.

No Itaú Unibanco, a gestão responsável visa promover a melhoria de performance em nossas operações e cadeia de fornecedores, incluindo preocupações com o meio ambiente, além de questões sociais como ética, diversidade e respeito.

Ao se cadastrar em nosso sistema, os potenciais fornecedores devem aderir às orientações do **Código de Relacionamento com Fornecedores** , que disciplina as interações por meio da declaração dos valores que definem as condutas esperadas: relacionamento ético e perene, transparência, rastreabilidade e integridade, simplicidade e eficiência, resultados sustentáveis, colaboração e gestão de riscos. **GRI 308-1**

Após o cadastro, realizamos um processo de homologação visando avaliar a aderência das empresas às nossas práticas de responsabilidade socioambiental, bem como o cumprimento de suas obrigações empresariais e respeito às legislações fiscal, tributária e trabalhista.

Nesse processo são avaliados os seguintes riscos, conforme o produto ou serviço fornecido:

- **Reputacional/regulatório:** análise dos riscos relacionados à imagem e ao cumprimento de legislação vigente;
- **Financeiro:** análise dos riscos relacionados à saúde financeira do fornecedor; e
- **Trabalhista:** análise dos riscos relacionados ao cumprimento das obrigações trabalhistas pelo fornecedor.

Os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando os mesmos riscos avaliados no processo de homologação, tendo como objetivo a verificação da condição inicial avaliada, podendo, em caso de identificação de fatos relevantes, a qualquer tempo, ser bloqueado para novas contratações e, eventualmente, ter seus contratos rescindidos. **GRI 414-2**

Nosso contrato padrão de prestação de serviços, e/ou fornecimento de produtos, e/ou licença de software, determina o cumprimento das legislações e regulamentações aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, às normas de preservação ambiental, às normas relacionadas à responsabilidade social das empresas e aos direitos sociais constitucionais e às regras relativas à vedação ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil, às normas relacionadas à segurança e ao sigilo bancário, às normas anticorrupção e às que vedem a prática de atos lesivos contra a administração pública; às normas de proteção de dados, entre outras aplicáveis aos fornecedores e a suas cadeias de fornecimento.

Guia de Responsabilidade Socioambiental

GRI 308-1 | GRI 308-2 | GRI 407-1 | GRI 408-1 | GRI 412-1 | GRI 414-1 | GRI 414-2

Em novembro de 2020, lançamos o **Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores**. De forma complementar ao Código de Relacionamento com Fornecedores, a publicação tem o objetivo de compartilhar as diretrizes socioambientais, incentivar nossos fornecedores na adoção de compromissos de valorização dos Direitos Humanos e da diversidade em suas agendas e fomentar práticas sustentáveis na cadeia de fornecimento do banco.

responsabilidade durante a pandemia

Diante do grande desafio da pandemia de COVID-19, atuamos de forma tempestiva com os nossos fornecedores, visando à saúde e segurança dos colaboradores terceirizados e à continuidade da prestação dos serviços à população. Veja abaixo algumas das nossas principais ações:

comunicação



transparência

Comunicação de boas práticas e atualização das principais ações para os 15 mil fornecedores ativos.



proximidade

Abertura de canal de comunicação e reporte; e Acompanhamento da evolução dos casos suspeitos, confirmados e de óbitos dos terceiros.



recorrência

Contato semanal com 250 fornecedores relevantes; e Contato diário com os 100 mais críticos.

processos



home office

Implantação de home office nas operações terceiras.



contingência

Avaliação de cenários para manutenção de contingente mínimo (pessoas e ferramentas), considerando estrutura de custos de cada empresa.



oportunidades

Mapeamento de oportunidades na retomada.

continuidade



planejamento

Elaboração de plano para assegurar a continuidade de prestação dos serviços em conjunto com as áreas executivas.



flexibilização

Revisão de cobrança de multas e flexibilização de Services Level Agreement (SLAs) contratuais.



monitoramento

Avaliação constante dos 350 fornecedores relevantes; e Elaboração de modelo preditivo para antecipação de riscos.

Em 2020, tivemos 15.649 fornecedores homologados (Brasil), dos quais 1.055 eram novos, com uma taxa de aprovação de 84,27%. O valor monetário estimado dos pagamentos feitos aos fornecedores foi de R\$ 23,09 bilhões. [GRI 102-9](#)

forneecedores – avaliação

GRI 308-1 | GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2

	2020	2019	2018	Varição (%) 2020–2019
Fornecedores homologados (Brasil)	15.649	14.798	13.789	5,75%
Novos fornecedores aprovados (Brasil)	1.055	1.269	1.665	(16,86%)
Taxa de aprovação de fornecedores (Brasil) – %	84,27%	84,54%	94,55%	(0,32%)
Número de processos de compra ⁽¹⁾	4.204	5.224	11.456	(19,53%)
Valor total da compra (R\$ bilhões) ⁽²⁾	11,0	10,0	12,20	7,68%
Compras de fornecedores locais – empresas brasileiras e/ou subsidiárias no Brasil (porcentagem de gastos realizados no Brasil) GRI 204-1	98,06%	97,80%	99,50%	0,27%
Compras de fornecedores locais – dentro do próprio Estado (porcentagem de fornecedores locais) GRI 204-1	84,21%	77,42%	54,70%	8,8%

(1) Alteramos a contagem de item para contagem por demanda fechada.

(2) O indicador reportado no relatório do ano de 2019 foi revisado para alinhamento das premissas calculadas.

Em 2020, o banco avaliou 22.911 fornecedores sob a óptica reputacional, que considera critérios sociais e ambientais, em seu processo periódico de monitoramento de riscos de fornecedores.

forneecedores – por categoria⁽¹⁾ GRI 102-9

	2020	2019	Varição 2020–2019
Obras, manutenção e patrimônio	27,70%	28,9%	(4,16)%
Tecnologia da informação	10,08%	4,7%	114,48%
Marketing	7,70%	5,8%	32,76%
Treinamentos e benefícios	6,44%	5,5%	17,01%
Assessoria e consultoria	4,99%	3,7%	34,89%
Despesas jurídicas	4,65%	3,1%	49,88%
Call center	1,94%	0,9%	115,25%
Correios, insumos de cartões e cheques	1,40%	1,6%	(12,78)%
Transporte de valores	1,36%	1,1%	23,88%
Segurança	1,05%	0,7%	50,10%
Telecomunicações	0,82%	0,7%	17,27%
Outros	31,88%	43,4%	(26,54)%

(1) Consideramos no cálculo fornecedores que receberam pagamento.

forneecedores – por região⁽¹⁾ GRI 102-9

Região	2020	2019	Varição (%) 2020–2019	Representa- tividade em 2020 (%)
Norte	303	183	65,6%	3,0%
Nordeste	1.185	907	30,7%	11,9%
Centro-Oeste	542	365	48,5%	5,4%
Sudeste	6.740	7.878	(14,4%)	67,6%
Sul	1.197	879	36,2%	12,0%
Total	9.967	10.212	(2,4%)	100%

(1) Consideramos no cálculo fornecedores que receberam pagamento.

gestão inclusiva⁽¹⁾

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.

status das nossas metas

experiência do colaborador



Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores.

ATINGIDA⁽²⁾

Pesquisas de satisfação de colaboradores [↗](#)

Ano	Pulso	e-NPS Holding
2019	87%	72,7 pontos
2020	88%	84,2 pontos

treinamento



Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo à cultura de aprendizagem.

ATINGIDA⁽²⁾

Nova cultura de aprendizagem "lifelong learning" [↗](#)

Colaborador como protagonista do seu desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none">■ 1,4 milhão de participações em treinamentos digitais e presenciais;⁽³⁾■ Conteúdos acessíveis para pessoas com deficiência visual ou auditiva;■ Mais de 50 mil conteúdos disponíveis na plataforma Degreed;■ Mais de 420 mil conteúdos concluídos;■ Mais de 440 trilhas ativas de aprendizagem para que os colaboradores possam desenvolver continuamente; e■ Mais de 160 experts internos.
--	--

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

(2) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.

(3) Dados referentes à plataforma de treinamento SABA.

Nota: devido ao cenário de pandemia, processos de contratações foram impactados, afetando a evolução planejada de nossos indicadores internos.

saúde e segurança do trabalho



Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental de colaboradores.

EM ANDAMENTO⁽²⁾

Programas de bem-estar físico e mental ⁽⁴⁾	2020	2019
Questionário de saúde mental	25 mil colaboradores	N.A.
Programa de Readaptação Profissional	1.758 colaboradores	2.560 colaboradores
Palestras e rodas de conversas sobre saúde na pandemia	22.400 participantes	N.A.



Estimular a construção constante de um ambiente saudável para se trabalhar (saúde e segurança).

EM ANDAMENTO⁽²⁾

Atendimentos relacionados à saúde dos colaboradores

Telemedicina	69.426 atendimentos ⁽⁵⁾
Vacina contra gripe	Mais de 50 mil colaboradores
Fique OK	Mais de 18 mil colaboradores atendidos

diversidade



Aumentar o total de colaboradores negros na organização.

EM ANDAMENTO⁽²⁾

Percentual de colaboradores negros

2019	22,9%
2020	23,4%

Iniciativa: alterações no processo seletivo, ações de atratividade e eventos voltados à diversidade e à inclusão racial. Sessões internas de sensibilização com mais de 4 mil participações e programas de desenvolvimento e encareiramento para colaboradores negros.



Aumentar o número de mulheres em cargos de liderança.

EM ANDAMENTO⁽²⁾

Ano	Mulheres em cargo de gestão	Mulheres em quadro de diretoria
2019	51,7%	13,9%
2020	51,4% ⁽⁶⁾	14,0%

Iniciativa: em 2020, contamos com múltiplas rodas de conversas e capacitações remotas voltadas para a temática de gênero, ampliamos o diálogo com os homens, iniciamos um programa de mentoria para liderança feminina e tivemos mais de 10 mil participações nas ações realizadas.



Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência.

ATINGIDA⁽²⁾

Programas com foco em colaboradores com deficiência

- Sensibilização de 800 colaboradores
- Acessibilidade no trabalho remoto:
 - Máscaras transparentes;
 - Serviço de intérprete de LIBRAS em reuniões virtuais; e
 - Equipamentos de ergonomia e acessibilidade.

Percentual de colaboradores com deficiência

2019	4,6%
2020	4,6%

(2) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.

(4) Essa meta foi impactada negativamente pelo cenário da pandemia de COVID-19.

(5) Os atendimentos incluem: medicina, enfermagem e nutrição.

(6) Até nível superintendente.

Nota: devido ao cenário de pandemia, processos de contratações foram impactados, afetando a evolução planejada de nossos indicadores internos.

experiência do colaborador

pesquisas de satisfação dos colaboradores

Para acompanhar o nível de satisfação e engajamento dos colaboradores, utilizamos duas pesquisas: a pesquisa Pulso, que mede satisfação e engajamento, e a pesquisa Employee Net Promoter Score (e-NPS), que mede nível de recomendação do Itaú Unibanco como uma empresa para se trabalhar.

Um jeito simples de entender e acompanhar o nosso clima organizacional é a pesquisa Pulso, principal consulta para medir a satisfação e a experiência dos nossos colaboradores, de forma voluntária, no Brasil e nas unidades internacionais, desde 2016. A metodologia foi desenvolvida internamente, mas a pesquisa é realizada por um instituto independente, de forma confidencial.

A pesquisa Pulso avalia, em 17 afirmativas, questões sobre o indivíduo, equipes, gestão e empresa. O índice teve crescimento de 1 ponto percentual comparado ao de 2019.

resultado da pesquisa de satisfação dos colaboradores – Pulso

Ano-base (divulgação)	Índice de satisfação ⁽¹⁾	Participação voluntária ⁽²⁾
2020	88%	75%
2019	87%	78%
2018	87%	80%

(1) Índice de satisfação médio dos colaboradores – considera apenas colaboradores que responderam à pesquisa naquele ano.

(2) Racional: percentual de colaboradores que responderam à pesquisa naquele ano em relação ao total de colaboradores elegíveis.

Esse resultado é visto de maneira bastante positiva, pois temos apresentado de forma consistente altos níveis de engajamento interno e satisfação dos colaboradores nos últimos anos. Para uma organização de aproximadamente 90 mil colaboradores, não são esperadas grandes variações no indicador de um ano para o outro, ainda mais considerando o alto nível atual de satisfação.

Os resultados da pesquisa são divulgados e disponibilizados aos colaboradores. Com o apoio da Consultoria Pessoas (Business Partners), gestores e colaboradores são incentivados a discutir os resultados e definir planos de ação, alinhados ao nosso Guia de Práticas de Atuação em Clima Organizacional.

Além da pesquisa de clima Pulso, medimos também o e-NPS, que foi iniciado em 2018 e tem como objetivo entender a visão geral dos colaboradores sobre a experiência de trabalho no Itaú Unibanco de maneira prática e voluntária.

A metodologia é simples. São duas perguntas, uma quantitativa e a outra qualitativa, a primeira sendo: “Qual a probabilidade de você recomendar o Itaú Unibanco aos seus amigos e colegas como um lugar para trabalhar? Por favor utilize uma escala de 0 a 10, onde o zero significa com certeza não recomendaria e o 10 significa com certeza recomendaria”. Em seguida, com o objetivo de compreender as motivações da avaliação feita pelo colaborador, é apresentada a seguinte pergunta para resposta em campo aberto: “Por favor, nos explique por que você deu esta nota?”.

Em 2020, fizemos a apuração do e-NPS bimestralmente, sendo que cada colaborador recebeu o convite para participar de pelo menos uma tomada da pesquisa no ano.

resultado da pesquisa e-NPS

Tomada	2020	2019	2018
e-NPS Holding ⁽¹⁾	84,2	72,7	71,5
Promotores	86,4%	77,8%	76,9%
Neutros	11,3%	17,1%	17,7%
Detratores	2,2%	5,1%	5,4%
Quantidade de respondentes	11.446	10.003	12.923

(1) A escala de pontuação varia de -100 a 100 pontos.

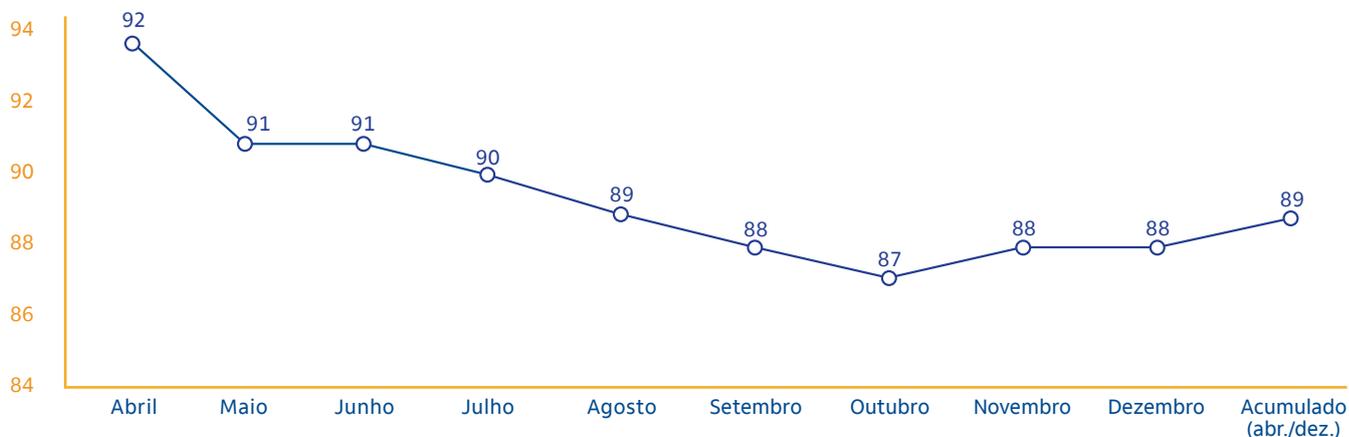
Nota: os valores correspondem aos resultados da última tomada do ano.

Tivemos um aumento significativo no e-NPS ao longo do ano de 2020. Esse resultado é um reflexo do reconhecimento que os colaboradores tiveram da forma como fizemos a gestão de crise durante a pandemia, com ações de cuidado tanto para os colaboradores quanto para a sociedade.

Por conta da crise da COVID-19, de forma complementar e temporária, aplicamos semanalmente a partir de abril de 2020 a pesquisa e-NPS situacional, com o objetivo de verificar a satisfação e bem-estar dos colaboradores sobre o modelo de trabalho e cuidados implementados durante a pandemia. Tivemos mais de 57 mil respondentes ao longo do ano.

Para a pergunta de e-NPS situacional “Pensando nas ações que o Itaú tem tomado neste período de crise, o quanto você recomendaria o Itaú Unibanco como uma empresa para trabalhar?”, atingimos um resultado acumulado de 89 pontos, desde o início da apuração, em abril, até dezembro de 2020.

e-NPS situacional⁽¹⁾



(1) A escala de pontuação varia de -100 a 100 pontos.

Os resultados atingidos nas pesquisas são um indicativo da percepção positiva dos colaboradores sobre a experiência de trabalho no Itaú Unibanco.

61% de colaboradores em trabalho remoto.

alta avaliação dos colaboradores que acreditam no trabalho remoto mesmo após a crise.

suporte ergonômico e psicológico aos colaboradores.

Em 2020, mais de 53.000 colaboradores passaram a trabalhar remotamente (61%).

Desde 2017, incorporamos o home office como modelo de trabalho para oferecer mais flexibilidade aos nossos colaboradores. O programa era voltado apenas para algumas áreas, em que o colaborador, em comum acordo com seu gestor, optava por trabalhar remotamente até uma vez por semana. Até 2019, mais de 6.000 colaboradores já atuavam dessa forma.

Com a crise da COVID-19, expandimos o programa para mais áreas do banco, incluindo o administrativo, agências digitais e centrais de atendimento, para trabalhar remotamente todos os dias da semana. Nas primeiras quatro semanas da pandemia, colocamos mais de 30.000 colaboradores no sistema de home office e fechamos o ano com mais de 53.000 pessoas nesse modelo.

Nossas pesquisas mostraram que os colaboradores estão satisfeitos em trabalhar em casa. Em uma consulta feita semanalmente, o nível de concordância dos colaboradores com a frase “Considerando as minhas atividades, vejo que o trabalho remoto pode funcionar mesmo depois do período de crise” foi de 9,15 (escala de resposta de 0 a 10 | período consolidado de 7/abr. a 18/dez.). Essa pesquisa semanal nos ajudou a acompanhar a adaptação dos colaboradores ao modelo de trabalho.

Para dar suporte a nossas equipes neste momento sensível, criamos uma linha de comunicações contínua com a organização, com e-mails diários do Comitê Executivo e vídeos semanais de Candido Bracher, até então Presidente do banco, buscando maior transparência e clareza nas mensagens institucionais.

Pensando na saúde dos colaboradores, estruturamos uma frente de trabalho com foco em ergonomia, que, por exemplo, distribuiu facilitadores ergonômicos, como cadeira, mouse e teclado. Também tivemos um conjunto de iniciativas voltadas para a saúde mental, que viabilizou palestras e ações de acolhimento e diálogo.

Este ano nos mostrou uma maneira diferente de trabalhar e hoje estamos planejando como será o nosso modelo no futuro.

reconhecimentos de mercado

Há uma tendência global de busca por propósito, flexibilidade, identidade e autonomia no trabalho. Para os profissionais, é a procura pelo equilíbrio entre bem-estar pessoal e carreira; para as empresas, promover a satisfação de seus colaboradores é garantir um ambiente estimulante, produtivo e que garanta a perenidade e a sustentabilidade de seus negócios. Para nós, é também valorizar as pessoas em todas as suas potencialidades e necessidades de desenvolvimento profissional e humano. Por isso, investimos em ações para melhorar cada vez mais a experiência de nossos colaboradores. Como resultado, fomos novamente reconhecidos em 2020 pelas principais pesquisas que identificam as melhores empresas para trabalhar no Brasil.



- **1º lugar na categoria Grandes Empresas e Empresa Mais Incrível para estagiários**

(Pesquisa Lugares Incríveis para Trabalhar, Fundação Instituto de Administração – FIA e UOL.)

- **8º ano consecutivo entre As Melhores na Gestão de Pessoas**

Conquistamos o 2º lugar e fomos o único banco classificado nesta categoria (Melhores na Gestão de Pessoas, revista Valor Carreira e Mercer – Categoria Acima de 17.000 colaboradores).

- **12º ano consecutivo entre as Melhores Empresas para Trabalhar na categoria Grandes Empresas**

(Melhores Empresas para Trabalhar, Instituto Great Place to Work e revista Época Negócios.)

Para chegar às empresas classificadas, os institutos realizam pesquisa com os colaboradores das empresas participantes. Mais de 26 mil colaboradores do Itaú Unibanco responderam a essas pesquisas em 2020.

força de trabalho (capital humano)

GRI 102-7 | GRI 102-8 | GRI 405-1

Com mais de 88 mil funcionários no fim de 2020, somos comprometidos com a promoção do desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, a diversidade interna, o

diálogo e o reconhecimento dos desempenhos individuais e de equipe. Para isso, contamos com políticas e processos que valorizam um ambiente ético e inclusivo.

Colaboradores por nível hierárquico	2020	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
Nível executivo	5	5	6
Diretoria	116	115	119
Superintendência	501	499	522
Gerência	1.911	1.836	1.918
Coordenação e demais gestores	10.624	10.934	11.784
Total de gestores	13.157	13.389	14.349
Administrativo, comercial e operacional	69.007	68.490	72.646
Trainee	119	191	129
Aprendiz	1.543	1.622	2.609
Estagiário	4.255	4.799	5.592
Total de colaboradores celetistas⁽²⁾	82.162	81.950	86.999
Total geral	88.081	88.491	95.325

(1) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020: a) Nível executivo contempla os membros do comitê executivo, exceto o presidente diretor geral; b) Diretoria contempla toda Diretoria Estatutária, exceto os membros do Comitê Executivo e presidente diretor geral; c) Superintendência contempla os níveis de cargo superintendente e diretor (não estatutário) com gestão; d) Gerência contempla o nível de cargo gerente com gestão; e) Coordenação e demais gestores contempla o nível de cargo coordenador, sênior, pleno e júnior com gestão.

(2) Celetistas são os colaboradores contratados via Consolidação das Leis de Trabalho (CLT). O valor exclui o nível executivo, Diretoria, aprendizes e estagiários.

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

diversidade

Somos feitos de pessoas diversas. Acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, gêneros, orientações sexuais e gerações ampliam as perspectivas e contribuem para um clima de respeito às diferenças.

A diversidade está presente também no perfil de nossos clientes. Por isso, buscamos ampliar as perspectivas nas tomadas de decisão em relação aos negócios. Nossos clientes são diversos e, para melhor atendê-los, nossas equipes também precisam ser.

Desde 2017, seguimos as diretrizes estabelecidas na **Carta de Compromisso com a Diversidade** [\[↗\]](#), que compartilhamos com o mercado. Assumimos, desde então, um compromisso público com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Nossas ações de diversidade são divididas em cinco pilares de atuação: raça, gênero, pessoas com deficiência (PcD), LGBTQ+, gerações e temos um pilar transversal de vieses inconscientes que permeiam todas as nossas ações.

princípios básicos da gestão da diversidade interna:

- Estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na organização;
- Promover equidade de oportunidades para todos os colaboradores; e
- Desenvolver lideranças corporativas sensíveis e engajadas com esse compromisso.

diversidade no Itaú Unibanco: reconhecemos nosso papel de valorizar e impulsionar a diversidade dentro de nossa organização e na sociedade ao buscarmos as melhores práticas e promovermos a equidade de oportunidades para todos os públicos por meio de diversas ações, mas sabemos que a jornada de inclusão é um processo de mudança cultural que passa pela desconstrução de conceitos pré-concebidos e/ou vieses inconscientes. Assim, trabalhamos sob a ótica do indivíduo como ser único com suas múltiplas características, buscando um ambiente psicologicamente seguro para se desenvolverem.

Quando falamos de diversidade, nosso principal objetivo é buscar representatividade de todos os públicos da sociedade entre os colaboradores da companhia, considerando todos os níveis hierárquicos. Já quando falamos de inclusão, nosso objetivo é garantir equidade de oportunidades para todos os públicos, respeitando as diferenças.

jornada de diversidade e inclusão

política

Como diretriz estratégica, a diversidade permeia vários processos e ações no nosso dia a dia. Assim, temos alguns documentos vigentes relacionadas ao tema, acessíveis a todos os colaboradores:

- Política de Diversidade e Inclusão (Global): dirige as ações da organização para o avanço consistente dos resultados de cada pilar;
- **Código de Ética** : reúne princípios que sustentam uma cultura organizacional voltada para a valorização das pessoas, com diretrizes sobre as relações de trabalho e como interagimos com os demais públicos de relacionamento;
- **Compromisso com os Direitos Humanos** ;
- **Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental** ; e
- **Código de Relacionamento com Fornecedores** .

pactos voluntários

Além dos compromissos internos, uma das frentes de engajamento em diversidade é a assinatura de pactos voluntários e a participação em programas voltados para os públicos trabalhados na Agenda de Diversidade e Inclusão. Por meio desses pactos acompanhamos a evolução das agendas e ampliamos nossa comunicação com outros agentes.

compromissos voluntários no tema diversidade e Direitos Humanos

Princípios	Descrição	Ano da adesão
Programa Pró-Equidade de Gênero e Raça (Ministério dos Direitos Humanos)	Tem como objetivo difundir novas concepções na gestão de pessoas e na cultura organizacional, combater as dinâmicas de discriminação e desigualdade de gênero e raça praticadas no ambiente de trabalho, assim como promover a igualdade de gênero e raça no que diz respeito às relações formais de trabalho e à ocupação de cargos de direção.	2017
Coalizão Empresarial para Equidade Racial	Espaço de debate, troca de experiências e estímulo à implementação e ao aprimoramento de políticas públicas e práticas empresariais, em um esforço coletivo para superar a discriminação de gênero e raça nas organizações.	2017
Princípios de Empoderamento Feminino (Women's Empowerment Principles – WEPEs)	Grupo de princípios para o meio empresarial que oferece orientação sobre como delegar poder às mulheres no ambiente de trabalho, mercado de trabalho e na comunidade no Brasil e no mundo.	2017
Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+	Dez compromissos com a promoção dos direitos LGBT+, que expressam o entendimento sobre o papel das empresas. Oferecem uma agenda de trabalho para todos e qualificam a demanda no relacionamento com o Estado e a sociedade civil.	2018
Padrões de Conduta para Empresas (ONU)	Cinco padrões de conduta para apoiar a comunidade empresarial global no enfrentamento à discriminação contra lésbicas, gays, bissexuais, travestis, pessoas trans e intersexo (LGBT+).	2018
Movimento Mulher 360	Iniciativa empresarial que busca o empoderamento econômico da mulher brasileira por meio do fomento, da sistematização e da difusão de avanços nas políticas e nas práticas empresariais e do engajamento da comunidade empresarial e da sociedade.	2016

Como forma de dar foco ao tema, desde 2018 dispomos de uma área exclusiva de Diversidade, com uma equipe responsável por trabalhar o tema na organização e disseminar o conceito de forma a torná-lo transversal aos temas dos negócios e da gestão de pessoas. Além disso, o banco conta com um Comitê Consultivo de Diversidade, composto por profissionais que se dedicam à reflexão sobre questões de diversidade e Direitos Humanos no ambiente empresarial. Nosso Comitê Consultivo de Diversidade tem o objetivo de discutir tendências, construir parcerias e debater os avanços do Itaú Unibanco nessa temática.

grupos de afinidade

Formados por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida, os grupos têm como objetivo promover um ambiente de trabalho inclusivo e de pertencimento para todos. A participação é voluntária. Cada grupo conta com a liderança de um gestor sênior e de um representante no Comitê Executivo. Em 2020, os grupos de afinidade de gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBTQ+ ampliaram suas ações e foram parceiros fundamentais para os eventos de sensibilização e engajamento dos colaboradores e gestores, construção da agenda institucional, apoio em projetos de atratividade e seleção, testes de acessibilidade, entre outros.

mês da diversidade e datas celebrativas

Como um tema reconhecido e valorizado em nossa cultura, mantivemos a discussão em pauta por meio de uma agenda recorrente ao longo de todo o ano. Em 2020, realizamos quatro semanas de diversidade, uma para cada pilar de atuação: gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBTQ+. Em outubro promovemos o mês da diversidade e inclusão, cujos principais temas abordados foram: lugar de fala; vieses inconscientes; desafios e oportunidades da diversidade e inclusão; brincadeiras e piadas; cultura do cancelamento; e práticas para promover um ambiente inclusivo. O evento contou com a participação de colaboradores, membros do Comitê Executivo e convidados externos que são referência no assunto.

treinamentos

Acreditamos na educação como forma de conscientização dos nossos colaboradores para criação de um ambiente inclusivo e diverso. Assim, o tema diversidade passou a fazer parte do treinamento do **Programa de Integridade** [↗](#), obrigatório para todos os colaboradores do banco até o nível de diretor-executivo.

Incluímos dois workshops na grade padrão de treinamento da liderança, um sobre conceitos básicos de diversidade e outro sobre gestão inclusiva. Além disso, realizamos sessões exclusivas por área com temas específicos.

Para os times, promovemos quatro workshops on-line: Conceitos Básicos; Comunicação Inclusiva; Empatia no Atendimento; e Vieses Inconscientes. Além disso, criamos uma Academia de Diversidade e Inclusão na plataforma corporativa de desenvolvimento dos colaboradores, com trilhas de desenvolvimento por pilar de atuação e conteúdos diversos com dicas para processos seletivos inclusivos, como desconstruir vieses nos algoritmos, entre outros. As sessões on-line gravadas também ficam disponíveis a todos colaboradores.

realizamos ações de sensibilização com colaboradores por meio de seminários, treinamentos e comunicação interna (palestras, materiais disponibilizados na intranet e vídeos), em que demonstramos a importância da diversidade e os impactos dos vieses inconscientes em nossas decisões. Em 2020, foram mais de 80 eventos e mais de 15 mil participações.

Programa de Trainees

Como destaque no ano de 2020, tivemos um grande avanço no nosso Programa de Trainees, no qual selecionamos 50% de trainees negros e mais de 60% de mulheres, que farão parte do nosso quadro em 2021. Abaixo algumas das ações que foram fundamentais para esse resultado.

- Passamos a fazer ações e eventos voltados para o público negro (parceria com grupos do movimento negro; live com influenciadores negros; live preparatória para candidatos negros em parceria com o Blacks at Itaú; tour por universidades no país inteiro mostrando as oportunidades disponíveis para todas as pessoas;
- Todos os executivos avaliadores do processo passaram por um treinamento de viés inconsciente, incluindo o Presidente;
- Mudanças no processo seletivo: com inglês apenas para vagas que realmente necessitam desse conhecimento, e, na primeira fase do processo, optou-se pelo “currículo cego”, os avaliadores não sabiam a raça, o gênero e o nome do candidato;
- Desenvolvemos um sistema de cinco testes: raciocínio lógico, estilos de trabalho, tomada de decisão, perfil e contexto social; e
- Em todas as bancas avaliadoras tivemos representatividade de gênero e raça.

Trainees

50% negros e mais de 60% mulheres.

principais ações por frente de atuação

Após estudos e análises, priorizamos os maiores desafios e estruturamos a agenda de trabalho em cinco temas: gênero, raça, pessoa com deficiência, LGBT+ e gerações.

colaboradores – perfil de diversidade

GRI 102-8 | GRI 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

		2020	2019	2018
Mulheres	Total	50.622	51.749	56.354
	Percentual	57,5%	58,5%	59,1%
Negros ⁽¹⁾	Total	20.654	20.246	20.992
	Percentual	23,4%	22,9%	22,0%
Pessoas com deficiência ⁽²⁾	Total	3.790	3.746	4.151
	Percentual	4,6%	4,6%	4,8%

(1) Considerados negros colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.

(2) No cálculo de pessoas com deficiência considera-se somente colaboradores celetistas, que são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui o nível executivo, Diretoria, aprendizes e estagiários.

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

mulheres

- **57,5% de colaboradoras mulheres;**
- **51,4% de mulheres em cargos de gestão;**
- **Programa de Apoio a Mães e Gestantes;**
- **licença-maternidade com pagamento integral da participação de lucros ou resultados; e**
- **89,7% de retenção pós-maternidade (12 meses).**

equidade de gênero

Nosso quadro de colaboradores é composto majoritariamente de mulheres, totalizando 57,5% em 2020. Atualmente, nosso quadro de gestão tem 51,4% dos cargos ocupados por mulheres. Nossos desafios quanto à equidade de gênero se concentram em aumentar a representatividade feminina em áreas como Tecnologia, Finanças e Banco de Atacado e, no banco como um todo, nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima). [GRI 405-1](#)

Cientes de que a maternidade é um fator de grande impacto na carreira, o Programa de Apoio a Mães e Gestantes e a atualização da Política de Avaliação de Desempenho das Mulheres em Licença-Maternidade buscam garantir que a avaliação dessas profissionais se baseie no trabalho realizado, e não no período de atuação. Preserva-se, assim, as boas avaliações. Consequentemente, mantém-se a elegibilidade das mulheres a programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções.

Desde 2018, definimos que a participação nos lucros ou resultados das mulheres que gozam da licença-maternidade será paga integralmente, e não mais de forma proporcional ao período trabalhado, e buscamos garantir

processos de seleção mais diversos, com a recomendação de que os comitês de sucessão tenham, no mínimo, uma mulher como avaliada e uma como avaliadora.

Em parceria com o grupo institucional de afinidade de gênero Com Todos. Por Todas, desenvolvemos ações por meio de três frentes de atuação: atração e seleção, carreira e desenvolvimento e conscientização e cultura. Em 2020, nossas principais ações na promoção da equidade de gênero foram:

- Uma série de eventos e treinamentos a fim de conscientizar e apoiar o desenvolvimento da liderança feminina, como workshops sobre síndrome da impostora, negociação, desafios plurais na quarentena, marca pessoal, entre outros. Na 2ª edição da Semana de Gênero, convidamos nossas líderes a compartilharem com os colaboradores suas experiências e desafios em bate-papos sobre lideranças inspiradoras.
- Iniciamos um programa de mentoria para liderança feminina que se estenderá ao longo de 2021, voltado a gerentes e superintendentes, com sócios e associados como mentores, para acelerar o desenvolvimento da carreira das mulheres.

- Temos ampliado o diálogo a respeito de masculinidade e equidade de gênero com os homens por meio de rodas de conversa, com facilitação de uma consultoria especializada, e promovemos a participação dos nossos executivos aliados no tema.

- Em março de 2020, em parceria com a Federação Nacional dos Bancos (FEBRABAN), firmamos um compromisso do setor bancário para ampliar a prevenção da violência contra as mulheres. Como uma das ações para engajar nossos colaboradores nessa agenda, compartilhamos com todos um vídeo com lideranças do banco falando sobre o tema, divulgando nosso canal de apoio, que aprimorou seus serviços para dar assistência às mulheres em casos de violência. Entre as assistências disponíveis em nosso canal estão: assistência jurídica, que presta auxílio sobre questões de direito criminal, civil, da família e de outras áreas jurídicas; apoio psicológico para a mulher e seus dependentes; e serviço social de orientação para solicitação de medidas protetivas, registro de ocorrência e acionamento de serviços públicos como a Delegacia da Mulher e a Central de Atendimento à Mulher. Além disso,

disponibilizamos um guia sobre os tipos de violência e aprovamos a inclusão de situação de vítima de violência doméstica na Política de Empréstimo Social.

- Aprovamos mais um benefício para nossas colaboradoras gestantes com a liberação de uma vaga de estacionamento nos nossos polos administrativos durante a gestação. Devido à pandemia, não tivemos solicitações desde março, quando nossos colaboradores migraram para o modelo remoto.

- Na sociedade, atuamos por meio do apoio ao edital “Mulheres em movimento”, do Fundo Elas, que tem como base estratégias de fomento e trabalho em rede. O edital busca fortalecer grupos e organizações de mulheres que desenvolvam iniciativas voltadas para defesa de direitos, formação política, ação feminista coletiva e criação de alianças internacionais, intergeracionais e intermovimentos. Nesta edição, o projeto priorizou iniciativas lideradas por pessoas LBT e/ou mulheres indígenas, e/ou mulheres negras, e/ou grupos feministas, e selecionou 34 projetos pelo Brasil.

mulheres por nível hierárquico SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

	2020	Percentual ⁽¹⁾	2019 ⁽²⁾	Percentual ⁽¹⁾	2018 ⁽²⁾	Percentual ⁽¹⁾
Nível executivo	1	20,0%	1	20,0%	1	16,7%
Diretoria	16	13,8%	16	13,9%	16	13,4%
Superintendência	129	25,7%	134	26,9%	141	27,0%
Gerência	711	37,2%	680	37,0%	712	37,1%
Coordenação e demais gestores	5.908	55,6%	6.095	55,7%	6.520	55,3%
Total de gestoras	6.765	51,4%	6.926	51,7%	7.390	51,5%
Administrativo, comercial e operacional	40.675	58,9%	41.104	60,0%	43.956	60,5%
Trainee	53	44,5%	78	40,8%	49	38,0%
Aprendiz	1.029	66,7%	1.116	68,8%	1.852	71,0%
Estagiário	2.100	49,4%	2.525	52,6%	3.107	55,6%
Total geral	50.622	57,5%	51.749	58,5%	56.354	59,1%

(1) Colaborador por nível hierárquico e gênero, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

(2) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela [Colaboradores por nível hierárquico](#).

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

As informações de colaboradores de unidades internacionais por país e gênero estão disponíveis na seção de [Anexos](#) deste relatório.

peças negras



- **23,4% dos colaboradores se autodeclaram negros;**
- **lançamento da trilha letramento racial;**
- **233 bolsas de estudo para universitários negros em cursos extracurriculares e de inglês;**
- **programa de desenvolvimento para 150 estagiários negros; e**
- **programa de mentoria para desenvolvimento e encareiramento de gerentes e coordenadores negros.**

diversidade racial – inclusão de pessoas negras

Nosso objetivo na Agenda de Equidade Racial é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos. São quatro frentes de trabalho nesse sentido: atratividade e revisão de processos de seleção; qualificação de potenciais candidatos; desenvolvimento de colaboradores negros; e sensibilização. Em parceria com o Blacks At Itaú, grupo de afinidade racial, promovemos ações que envolvem todas as frentes em 2020. Entre elas, podemos destacar:

atratividade e revisão de processos de seleção

- Participação na Conferência Juntos de 2020, evento que pela primeira vez foi realizado de forma 100% on-line, reunindo 400 universitários negros para falar de carreira e questões raciais.
- Participação na feira de carreiras Afro Presença, promovida pelo Ministério Público do Trabalho, que tem como público-alvo estudantes negros. Para esse evento, contamos com a participação de colaboradores da área de Pessoas, gestores de diferentes áreas de negócio e integrantes do Blacks at Itaú. Nos conectamos com cerca de 8 mil participantes.

qualificação de potenciais candidatos

- Reforçando nosso compromisso com a Educação, firmamos parcerias com iniciativas como o Instituto PROA, que desenvolve jovens em situação de vulnerabilidade social para a entrada no mercado de trabalho; a Iniciativa LIFT, que promove cursos de inglês gratuitamente por dois anos para universitários negros – em 2020, a iniciativa contemplou 93 bolsistas –; e o Projeto Diversidade FEBRABAN, que capacita jovens negros para o mercado financeiro.
- Apoiamos, pelo segundo ano, o projeto Prosseguir, idealizado pelo Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdade (CEERT), que oferece bolsas, além de curso extracurricular com enfoque em liderança, preparação para o trabalho, equidade racial e inglês, para estudantes negras e negros de cursos de graduação, residentes nas regiões metropolitanas de São Paulo (SP), Salvador (BA) e Rio de Janeiro (RJ). Em 2020, foram oferecidas 60 bolsas. Com a Universidade de São Paulo (USP), apoiamos a concessão de 80 bolsas para estudantes negros e financiamos um estudo de impacto que permite avaliar os efeitos dessas bolsas sobre o desempenho acadêmico dos alunos de estratos sociais mais vulneráveis.

desenvolvimento de colaboradores negros

■ Criamos o Programa de Desenvolvimento para 150 estagiários negros, com foco no crescimento profissional, no qual realizamos dez aulas durante seis meses sobre questões socioemocionais, comportamentais e técnicas, em parceria com o Instituto Ser+.

■ Programa de Mentoria para Desenvolvimento e Encarreamento de Gerentes e Coordenadores Negros, com mais de 100 participantes.

sensibilização

■ Realizamos diversas palestras virtuais com executivos do banco a fim de promover o debate entre colaboradores e engajar a liderança sobre questões raciais. Como a live “Falando sobre racismo: contexto atual e o papel de cada um de nós”, na qual tivemos como objetivo aprofundar alguns conceitos sobre o pilar racial e seus impactos na sociedade e, também, esclarecer qual o papel dos aliados nessa frente e a conversa com o sponsor executivo do tema, sobre raça e inclusão no ambiente corporativo.

■ Na 3ª edição da Semana de Diversidade Racial tivemos cinco painéis on-line conduzidos por colaboradores e

convidados externos, com foco em assuntos como saúde mental, comunicação não violenta e branquitude.

■ Definição de pelo menos um colaborador negro como representante regional da área Comercial, em cada estado do Brasil, para disseminação das ações do tema.

■ Mais do que resultados pontuais, buscamos a transformação da sociedade por meio das milhares de pessoas que impactamos em todas as relações da organização, assim, lançamos uma Trilha de Letramento Racial, que se estenderá até agosto de 2021, composta por dez aulas conduzidas pela psicóloga e ativista Mafoane Odara, com o objetivo de informar e sensibilizar o público interno sobre o racismo estrutural e a diversidade racial no Brasil, com base em um resgate conceitual e histórico e nos impactos no cotidiano. Buscando a conscientização e engajamento dos nossos colaboradores para um ambiente mais inclusivo interna e externamente, em 2020, tivemos as duas primeiras aulas sobre história das relações sociais no Brasil, nas próximas aulas abordaremos assuntos como ações afirmativas, branquitude, papel do aliado, entre outros.

negros⁽¹⁾ por nível hierárquico SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

	2020	Percentual ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾
Nível executivo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Diretoria	2	1,7%	2	1,7%	1	0,8%
Superintendência	24	4,8%	22	4,4%	23	4,5%
Gerência	155	8,1%	145	7,9%	137	7,1%
Coordenação e demais gestores	1.761	16,60%	1.773	16,2%	1.840	15,6%
Total de gestores	1.942	14,8%	1.942	14,5%	2.001	14,0%
Administrativo, comercial e operacional	16.684	24,2%	16.101	23,5%	16.220	22,3%
Trainee	9	7,6%	19	9,9%	10	7,8%
Aprendiz	785	50,9%	767	47,3%	1.231	47,2%
Estagiário	1.234	29,0%	1.417	29,5%	1.530	27,4%
Total geral	20.654	23,4%	20.246	22,9%	20.992	22,0%

(1) Considerados negros colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.

(2) Colaborador por nível hierárquico e raça, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

(3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela de **Colaboradores por nível hierárquico** [📄](#).

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

	2020	Percentual ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾
Nível executivo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Diretoria	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Superintendência	7	5,4%	6	4,5%	6	4,3%
Gerência	59	8,3%	55	8,1%	50	7,0%
Coordenação e demais gestores	901	8,5%	908	8,3%	939	8,0%
Total de gestores	967	14,3%	969	14,0%	995	13,5%
Administrativo, comercial e operacional	9.971	14,4%	9.824	14,3%	9.927	13,7%
Trainee	1	1,9%	7	9,0%	1	2,0%
Aprendiz	521	50,6%	515	46,1%	865	46,7%
Estagiário	641	30,5%	811	32,1%	925	29,8%
Total geral	12.101	23,9%	12.126	23,4%	12.713	22,6%

(1) Consideradas negras colaboradoras que se autodeclaram pretas ou pardas.

(2) Colaborador por nível hierárquico, raça e gênero, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico e gênero correspondente.

(3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela de **Colaboradores por nível hierárquico** [\[2\]](#).

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

peessoa com deficiência (PcD) – inclusão e capacitação

Trabalhamos a inclusão dos colaboradores com deficiência com base nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Promovemos os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica. As principais iniciativas desenvolvidas em 2020 foram:

- Em parceria com o Incluir, grupo de afinidade de pessoas com deficiência, trabalhamos para construir uma agenda contínua de sensibilização e ações concretas que possibilitem a real inclusão das pessoas com deficiência na organização, como testes de acessibilidade e sessões de sensibilização com gestores e colaboradores.
- Lançamos o workshop de Gestão Inclusiva e, ao longo do ano, capacitamos mais de 800 gestores para promoverem e incentivarem a inclusão nos times.
- Destacamos os projetos em parceria com a Specialisterne, da qual já contratamos, até o fim de 2020, 35 colaboradores com Transtorno do Espectro

Autista (TEA) para diversas atividades; e o Programa Acreditar, que incluiu 40 pessoas com deficiência intelectual, sendo a maior parte delas para o atendimento aos clientes nas agências Personalité.

- Em setembro, realizamos a 2ª edição da Semana de Diversidade das Pessoas com Deficiência, com painéis on-line conduzidos por colaboradores para discutir temas como saúde, tipos de deficiência e acessibilidade.
- Lançamos, no segundo semestre, um programa de formação em tecnologia para colaboradores com deficiência das áreas de operações, estimulando o desenvolvimento e a mobilidade de carreira.
- Renovamos nossa parceria com o Instituto Mara Gabrilli, no apoio ao projeto Cadê Você, que atua nas comunidades mais vulneráveis para avaliação das condições de vida, situação socioeconômica e recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência. O intuito é criar uma rede de apoio, levando informações sobre os principais serviços nas áreas de saúde, trabalho, acessibilidade, educação e direitos da pessoa com deficiência.

pessoas com deficiência



- **4,6% de colaboradores com deficiência;**
- **capacitação de cerca de 800 gestores sobre gestão inclusiva;**
- **contratação de 35 colaboradores com Transtorno do Espectro Autista;**
- **contratação de 40 pessoas com deficiência intelectual; e**
- **programa de formação em tecnologia para colaboradores com deficiência das áreas de operações.**

neste ano, conquistamos ainda outros avanços importantes em acessibilidade, principalmente no contexto de trabalho remoto durante a pandemia. Disponibilizamos, por exemplo, intérprete de LIBRAS e transcrição automática das conversas efetuadas nas reuniões virtuais, além de monitores e equipamentos de tecnologia assistiva para o trabalho em home office.

nas agências com colaboradores que possuem deficiência auditiva, distribuímos máscaras faciais transparentes, viabilizando a comunicação por leitura labial.

Em 2020, entre os colaboradores que não são contratados via CLT, tivemos três aprendizes, uma deles mulher e dois estagiários com deficiência. Para os demais colaboradores, os resultados estão expostos na tabela a seguir:

peças com deficiência⁽¹⁾ por nível hierárquico

	2020	Percentual ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾
Superintendência	2	0,4%	2	0,4%	1	0,2%
Gerência	12	0,6%	11	0,6%	11	0,6%
Coordenação e demais gestores	133	1,3%	122	1,1%	135	1,1%
Total de gestores	147	1,1%	135	1,0%	147	1,0%
Administrativo, comercial e operacional	3.642	5,3%	3.611	5,3%	4.004	5,5%
Trainee	1	0,8%	0	0,0%	0	0,0%
Total geral	3.790	4,6%	3.746	4,6%	4.151	4,8%

(1) No cálculo de pessoas com deficiência consideramos somente colaboradores celetistas, que são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui o nível executivo, Diretoria, aprendizes e estagiários.

(2) Colaborador por nível hierárquico e pessoa com deficiência, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

(3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela de **Colaboradores por nível hierárquico** [2].

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

mulheres com deficiência⁽¹⁾ por nível hierárquico

	2020	Percentual ⁽²⁾	2019 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾	2018 ⁽³⁾	Percentual ⁽²⁾
Superintendência	1	0,8%	1	0,7%	1	0,7%
Gerência	5	0,7%	5	0,7%	5	0,7%
Coordenação e demais gestores	60	0,6%	57	0,5%	71	0,6%
Total de colaboradoras em níveis com gestão	66	1,0%	63	0,9%	77	1,0%
Administrativo, comercial e operacional	1.872	2,7%	1.840	2,7%	2.048	2,8%
Trainee	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total geral	1.938	4,1%	1.903	4,0%	2.125	4,1%

(1) No cálculo de pessoas com deficiência consideramos somente colaboradores celetistas, que são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui o nível executivo, Diretoria, aprendizes e estagiários.

(2) Colaborador por nível hierárquico, gênero e pessoa com deficiência, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico e gênero correspondente.

(3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela de **Colaboradores por nível hierárquico** [2].

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

LGBT+

Trabalhamos com o propósito de estimular o respeito e promover um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas se sintam confortáveis em ser quem são independentemente de orientação sexual e identidade de gênero.

Como forma de manter a pauta em destaque, desde 2018 fazemos parte do OUTstand Financial Market Pride Group, criado para discutir a inclusão e promover a valorização de profissionais LGBTQ+ no setor. Além disso, somos membros do Fórum de Empresas e Direitos LGBTQ+, que promove constantemente o diálogo entre empresas para a troca de experiências. No ano, foram realizadas diversas iniciativas, com destaque para:

- Bate-papos on-line sobre LGBTfobia: em maio, com o grupo de afinidade LGBTQ+ Sou Como Sou, convidamos os colaboradores para participar de conversas sobre LGBTfobia;

- 3ª edição da Semana LGBTQ+: realizado em julho, o evento contou com diálogos sobre as siglas LGBTQ+, a história do movimento, comunicação empática, interseccionalidade e outros;

- Feira Diversa: em junho participamos do maior evento de empregabilidade LGBTQ+ da América Latina, que contou com 12 sessões on-line, em 6 dias de palestras, 32 palestrantes e 2.311 inscritos; e

- Fórum Out & Equal LGBTQI+ Brasil 2020: participamos, em dezembro, do fórum, no qual apresentamos os impactos do Edital LGBTQ+ Orgulho, que visa apoiar projetos que contemplam o respeito e a valorização da diversidade LGBTQI+ em todo o Brasil, incentivando o desenvolvimento de iniciativas que auxiliam e estimulam a visibilidade, segurança e respeito desse público.

em 2020, também recebemos o Selo de Direitos Humanos e Diversidade da Prefeitura Municipal de São Paulo, que reconhece boas práticas de gestão da diversidade e promoção dos Direitos Humanos em empresas, órgãos públicos e organizações do terceiro setor.

gerações

Trabalhamos para romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarecimento. Assim, por meio dos nossos programas de talentos, incentivamos a inclusão de pessoas com diferentes gerações, realizando, por exemplo, a retirada de requisitos referentes à idade para os cargos de entrada por meio do programa de estágio e trainee.

O envelhecimento populacional e o avanço tecnológico são fenômenos globais que, embora isoladamente sejam bem

conhecidos, ainda há poucos estudos que abordam os temas de maneira integrada. Por isso, acreditamos que podemos contribuir com a sociedade, patrocinando iniciativas por meio do Itaú Viver Mais, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil para encarar a mudança demográfica e seus impactos.

Fazemos parte, como patrocinador master, do Fórum de Gerações e Futuro do Trabalho, primeiro fórum de empresas para discutir e encaminhar soluções referentes às questões geracionais no mundo do trabalho.

colaboradores por faixa etária

GRI 102-8 | GRI 405-1

	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos		
	2020	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾	2020 ⁽¹⁾	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾	2020 ⁽¹⁾	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
Nível executivo	0	0	0	3	3	3	2	2	3
Diretoria	0	0	0	95	95	81	21	20	38
Superintendência	0	1	0	441	443	458	60	55	64
Gerência	68	59	65	1.685	1.639	1.668	158	138	185
Coordenação e demais gestores	2.032	2.737	19.486	2.623	3.218	0	0	0	0
Total de gestores	1.050	1.262	1.401	10.675	10.833	11.194	1.432	1.294	1.754
Administrativo, comercial e operacional	28.771	30.418	31.362	36.384	34.619	36.071	3.852	3.453	5.213
Trainee	117	190	127	2	1	2	0	0	0
Aprendiz	1.542	1.622	2.609	1	0	0	0	0	0
Estagiário	4.186	4.762	5.582	68	37	10	1	0	0
Total geral	35.666	38.254	41.081	47.130	45.490	47.277	5.285	4.747	6.967

(1) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados na tabela de **Colaboradores por nível hierárquico** [\[2\]](#).

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

a trajetória do colaborador

atração e retenção GRI 404-2

Programa Jovens Aprendizizes

O objetivo do Programa Jovens Aprendizizes do Itaú Unibanco é proporcionar o primeiro emprego para jovens talentos, priorizando aqueles em situação de vulnerabilidade social. Em 2020, 1.131 jovens foram contratados como aprendizes. A taxa de encarreiramento foi de 29,4%, destes 97,2% continuam no banco. Desde 2012, nossa taxa de encarreiramento é de 29,4%.

total de aprendizes contratados por região

Ano	Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Nordeste	Norte	Total
2020	123	793	80	108	27	1.131
2019	84	967	39	83	12	1.185

Entre março e outubro de 2020, com a pandemia de COVID-19, as contratações foram congeladas e os aprendizes afastados das suas atividades na organização, diante do nosso compromisso com a saúde dos jovens e de seus familiares. O salário e os benefícios foram mantidos (exceto vale-transporte), e a aprendizagem teórica teve continuidade a distância.

Quando as contratações e o trabalho presencial nas agências e nos centros administrativos foram retomados, estabelecemos critérios e alocamos recursos conforme as necessidades dos jovens. Para os que atuam na rede de agências, o retorno foi voluntário. Como forma de manter um ambiente seguro diante da situação sanitária, disponibilizamos os equipamentos de proteção individual.

● estágio na rede de agências

O Programa de Estágio da Rede de Agências tem o objetivo de desenvolver e formar talentos diversos, com potencial para aprender e construir um futuro dentro da organização. Em 2020, 71% das vagas abertas na rede de agências (nível operacional – não gerencial) foram de estagiários. Em 2020, 42% dos estagiários foram efetivados; desses, 98% continuam ativos no banco.

Com duração de 12 a 18 meses, o programa busca aproximar o conteúdo vivenciado na faculdade das atividades executadas no estágio. Como parte do processo de aprendizado, o banco oferece uma grade de capacitação a distância de 56 cursos. Além disso, o programa de estágio conta com módulos de integração ao ambiente da rede de agências, treinamentos e atividades de desenvolvimento profissional, a fim de proporcionar uma visão ampla do funcionamento de uma agência e da experiência do cliente. Ao longo do período do programa, o jovem é acompanhado por um gestor, que fica responsável por sua avaliação e feedback.

● estágio corporativo

Em 2020, 1.552 estagiários corporativos foram contratados e 62% dos estagiários corporativos foram efetivados. O Programa de Estágio Corporativo Itaú Unibanco tem como objetivo atrair e desenvolver talentos diversos com potencial e disposição para o aprendizado de competências, contribuindo com os nossos negócios e possibilitando o encareiramento do participante.

A programação inclui módulos de integração ao ambiente corporativo, trilhas de desenvolvimento e atividades que possibilitem seu crescimento profissional.

Pelo período de até 2 anos, o estagiário contará com o apoio e orientação de seu gestor, sendo este responsável também por sua avaliação e feedbacks.

● estágio de férias internacional

O programa busca atrair talentos ao oferecer uma experiência corporativa com projetos desafiadores. Acontece de maio a outubro, durante as férias de verão no hemisfério norte. Em 2020, tivemos 412 inscritos e admitimos 24 estagiários.

● programa de trainee

O Programa Trainee Itaú Unibanco visa atrair e desenvolver talentos por meio de treinamentos técnicos e comportamentais, mentoria e networking com os executivos do banco. Durante o programa, com duração de um ano, os trainees têm a oportunidade de atuar em projetos específicos de uma só área ou em formato job rotation, quando passam por diferentes setores.

Em 2020, o processo seletivo teve transformações, respondendo ao novo contexto, no qual a pauta de diversidade e inclusão se faz indispensável. Foram 86 mil candidatos inscritos, dos quais 43 receberam ofertas, sendo 50% negros e 63% mulheres. Foram contratados 40 trainees (0,04%) para o programa de 2021. Em 2019, tivemos 72 mil inscritos, sendo que 122 foram contratados como trainees em 2020 (0,14%).

● Programa de Carreira Acelerada (PCA)

O PCA é oferecido aos trainees de destaque, após o encerramento da participação como trainee, e conta com treinamentos voltados para gestão de pessoas e sessões de coaching. Foram selecionados 86 ex-trainees (65%) para o PCA atual, com base no grupo de trainees de 2019.

● patrocínio internacional (MBA, Master, Sloan e LLM)

O patrocínio internacional se destina ao desenvolvimento de nossos colaboradores por meio de programas acadêmicos – MBA/Sloan/Master – nas melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa, com acompanhamento da área de Recursos Humanos e de executivos. Em 2020, 233 colaboradores se inscreveram nesses programas, dos quais 16 foram aprovados para patrocínio (6,9%). A taxa de retenção dos patrocinados que retornaram do MBA em 2020 foi de 83%, e a taxa de ofertas do Summer 2020 foi de 40%.

MBA Summer e Full Time Associate

Recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa para estágios de verão em nossa organização, com duração de 9 a 12 semanas. Em 2020, cinco alunos realizaram o programa conosco. Esse programa está vinculado ao Full Time Associate, cuja seleção busca colaboradores que participaram do MBA Summer e tiveram performance diferenciada, demonstrando potencial para se tornarem lideranças de alto impacto. A taxa de ofertas do Summer 2020 para Full Time Associate foi de 40%.

No programa MBA Summer 2021, tivemos 81 candidaturas para 7 vagas abertas. O processo seletivo ainda está em andamento, e o início está previsto para junho de 2021.

Summer Acadêmico

O Summer Acadêmico tem como foco a contratação de mestrandos e doutorandos de exatas ou humanas para realizarem um projeto dentro do banco, geralmente ligado às áreas de tecnologia. Em 2020, 15 acadêmicos foram contratados e 80% foram efetivados. Em 2021 tivemos 697 inscritos, e o processo seletivo será finalizado no decorrer de 2021.

Esse programa é uma oportunidade para os estudantes aplicarem suas pesquisas em casos reais do mercado e, ao mesmo tempo, suprir a demanda crescente nas áreas por conhecimentos técnicos, principalmente ligados à tecnologia.

Programa Carreiras Internas GRI 404-2

Por meio da plataforma de recrutamento Carreiras Internas, colaboradores e estagiários podem buscar oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira. Ao mesmo tempo, os gestores podem identificar pessoas de diferentes áreas que tenham perfis aderentes às suas vagas. O programa funciona como uma ferramenta de mobilidade profissional dentro do banco, o que estimula o desenvolvimento das pessoas e seu protagonismo na carreira.

Colaboradores transferidos

2020	919
2019 ⁽¹⁾	1.761
2018 ⁽¹⁾	1.699

(1) Os valores referentes a esses anos foram recalculados para adequação de premissas.

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

desenvolvimento e capacitação

GRI 404-2

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nosso pipeline de talentos, é essencial para que o Itaú Unibanco se mantenha competitivo. Para tal, contamos com um portfólio de programas de talentos por meio dos quais atraímos novos colaboradores e proporcionamos a eles acompanhamento e capacitações para que se desenvolvam. Dentre eles, destaca-se o Programa Trainee, que, por meio de uma trilha de desenvolvimento e mentoria, forma os futuros líderes da organização.

Para desenvolver nossos talentos internos, contamos ainda com iniciativas como patrocínio para cursos de MBA e mestrado internacionais, por meio dos quais possibilitamos que nossos colaboradores com alto potencial possam se desenvolver através de cursos nas melhores universidades do mundo.

Por fim, acompanhamos os talentos da organização por meio de planejamento sucessório e mapeamento da carreira desses colaboradores de destaque.

as adversidades impostas pela pandemia de COVID-19 fizeram com que o banco fizesse adaptações em sua estratégia de desenvolvimento. Em um curto espaço de tempo, treinamentos antes presenciais passaram a ser digitais síncronos e digitais assíncronos, oferecendo acessibilidade para todos e ainda ampliando a oferta de conteúdos.

Desde 2019, nosso foco em termos de capacitação é consolidar uma cultura de aprendizagem entre os colaboradores. Sabemos que a chave de sucesso é o desenvolvimento de habilidades de cada colaborador e a mentalidade de lifelong learning (aprendizagem contínua).

educação corporativa

Treinamentos obrigatórios em massa

Impacto

cultura de aprendizagem

Desenvolvimento individual/funções

Ações formais de capacitação por área

Metodologias

Múltiplos formatos de aprendizagem por conteúdo

Baixa usabilidade
Muitas plataformas, várias entradas

Tecnologia

Desenvolvimento integrado social/inteligência artificial

Conteúdos duplicados
Conteúdo/conhecimento como partida

Gestão de conhecimento

Gestão de habilidades/talentos/expertise

nosso novo posicionamento de marca

Em 2020, identificamos a necessidade de uma modernização da antiga marca interna Escola de Negócios Itaú Unibanco e de caminhar para um posicionamento que reforce as mudanças e nova estratégia de desenvolvimento. Lançada no fim de 2020 para os colaboradores, a campanha, que seguirá até meados de 2021, tem o intuito de reforçar a cultura de aprendizagem.



Inovação que oxigena a cultura.

Com energia a gente aprende mais.

Para fazer a inovação, a criatividade e a vida acontecerem.

Aprender é tão natural quanto respirar!

nova plataforma digital de aprendizagem

Para atingir os objetivos descritos, modernizamos a experiência de desenvolvimento e oferecemos autonomia para o treinando.

Em 2020, implantamos a Degreed, nossa plataforma digital de aprendizagem, feita para levar conhecimento ao colaborador onde e quando ele preferir, em diferentes formatos. A plataforma oferece trilhas que guiam o aprendizado e o desenvolvimento de habilidades por meio de vídeos, podcasts, salas de aula virtuais, lives, entre outros. Além disso, baseia-se em inteligência artificial para fazer curadoria de conteúdos.

A Degreed funciona como um hub de aprendizagem, conectando conteúdos fornecidos institucionalmente com a jornada de aprendizagem de cada colaborador, formando nossa rede de aprendizagem social. A plataforma possui interface com conteúdos de outras plataformas, como Udemy, Coursera, Alura, LinkedIn Learning, GetAbstract, entre outras.

nossos indicadores

plataforma digital de aprendizagem

27 mil colaboradores já usaram a Degreed.

plataforma considerada relevante para 85% dos usuários.

+ de 50 mil conteúdos disponibilizados.

86% dos colaboradores estão "satisfeitos" ou "muito satisfeitos".

Em 2020, a Degreed foi lançada para mais de 36 mil colaboradores da organização, com previsão de expansão em 2021. Desse público, 75% já utilizou a plataforma ao longo de 2020 e 65% dos usuários da plataforma já concluíram alguma trilha.

Para garantir a implantação uniforme da cultura de aprendizagem em todo o grupo Itaú Unibanco lançamos a plataforma Degreed, ainda que de forma parcial, para as unidades internacionais da Argentina, Paraguai, Uruguai, Estados Unidos e Europa, também com previsão de expansão em 2021.

Disponibilizamos um catálogo com mais de 50 mil conteúdos, sejam eles curados por experts do Itaú Unibanco, sejam oferecidos por meio de plataformas parceiras. Esses conteúdos já foram concluídos mais de 420 mil vezes pelos nossos colaboradores.

Nossa curadoria conta com mais 160 experts internos, que nos auxiliaram no desenvolvimento de mais de 230 planos de desenvolvimento e mais de 440 trilhas de aprendizagem.

Em 2020, as habilidades mais procuradas pelos usuários foram Lean, Analytics/Data Analytics, Ágil, Centralidade no Cliente e Engenharia de Software., habilidades alinhadas à estratégia do banco.

Em relação à satisfação, 85% dos usuários consideram que os conteúdos disponíveis são relevantes para seu dia a dia.

Fomos mais eficientes: nosso investimento em treinamentos e afins foi de R\$ 107 milhões, 40% menor do que em 2019, porém aumentamos o volume de participações comparado ao ano anterior: foram mais de 1,4 milhão de participações síncronas e assíncronas em treinamentos.

Observou-se, ainda, uma expressiva redução dos custos logísticos, já inclusos nos R\$ 107 milhões. De R\$ 16,5 milhões investidos em passagens e hospedagem em 2019, o valor ficou em R\$ 2,3 milhões em 2020, considerando custos realizados antes da pandemia.

Além disso, mesmo tendo uma redução no investimento em virtude do cenário da COVID-19, o banco continuou a oferecer ações personalizadas, alinhadas ao momento profissional do colaborador, e customizadas em relação ao seu Plano de Desenvolvimento Individual. Isso incluiu programas de graduação, pós-graduação, MBA nacional e internacional, coaching, seminários, congressos, cursos de curta duração e de idiomas.

Pesquisas internas comprovaram que conseguimos manter o padrão de qualidade. Em “Impacto do Trabalho Remoto na Cultura Organizacional”, o item “Novos aprendizados e desenvolvimento como profissional” aparece como o primeiro fator nas prioridades do colaborador – 59% avaliaram que esse quesito “melhorou muito” ou “melhorou”, e 86% estão “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”.

Vale mencionar ainda que, mesmo num cenário de pandemia, evoluímos quase um ponto no NPS das ações de desenvolvimento síncronas em relação a 2019.

destaques entre as ações de aprendizagem em 2020

Plano Onboarding

Nossos novos colaboradores passam pelo Plano Onboarding Institucional, totalmente digital, com ações de aprendizagem síncronas e assíncronas, que tem como objetivo acolher, integrar e aculturar. Em seguida, promovemos experiências de aprendizagem para o desenvolvimento de novas habilidades.

trabalho remoto

Considerando o cenário em que tivemos mais de 60% dos colaboradores trabalhando remotamente, construímos uma trilha de desenvolvimento específica, com mais de 53 conteúdos sobre liderança remota, rotina de trabalho, ferramentas, produtividade, saúde, entre outros.

treinamento para lideranças

Em 2020, seguimos com nosso compromisso de desenvolver as lideranças e, apesar das dificuldades impostas pela pandemia, tivemos mais de 7 mil participações, abarcando mais de 40 temas na Jornada de Liderança.

A prioridade foi investir em experiências de aprendizagem direcionadas à agenda estratégica do banco, as Frentes Transformacionais. Dessa forma, implantamos o hub Mudança de Liga, destinado a líderes e equipes, com seis pilares de atuação: centralidade no cliente, modelos e metodologias, dados, negócios digitais, tecnologia e o fator humano das transformações. O hub promoveu ainda ações voltadas aos executivos, com o objetivo de aprofundar assuntos relevantes para o momento atual, como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Ágil e Open Banking.

Outra ação desenvolvida para os líderes foi o Itaú Summit, uma série de palestras virtuais sobre como liderar no contexto atual de tecnologia e novos comportamentos dos clientes no cenário pós-pandemia. Foram dez sessões com especialistas do mercado nacional e internacional, como Don Norman, Silvio Meira, Rita McGrath e parceiros da Singularity University. Totalizou mais de 1,6 mil participações.

Também fortalecemos nossa cultura de feedback por meio de conteúdos e ações específicos, tudo de forma digital. Fizemos lives, webséries, trilha de conhecimento e cinco e-books. Contabilizamos mais de 7 mil participações e alcançamos mais de 22 mil visualizações.

Academia Ops

Promoveu conteúdos de aprendizagem para o desenvolvimento de três novas habilidades entre os colaboradores – processos e projetos, automação e analytics – para dar suporte à área Operacional e alavancar a transformação digital do banco.

Programa Upgrade | Itaú BBA

Lançado no último quadrimestre de 2020 e com expansão prevista para 2021, tem como objetivo gerar conhecimento sobre crédito para fortalecer a visão de risco e a antecipação de possíveis problemas. O programa é composto por cinco trilhas de aprendizagem, somando mais dez horas de conteúdos assíncronos curados por especialistas internos.

Programa Agro | Itaú BBA

Visa acelerar a curva de aprendizagem do novo profissional do negócio ao equalizar conhecimentos do mercado financeiro e do agronegócio. Composto por diversas trilhas de aprendizagem, somando 80 horas de duração, teve 70% dos elegíveis formados.

Mais Personalité | Itaú Varejo

Seu propósito é assessorar o cliente, entendendo seus objetivos por meio de um contato consultivo, para entregar a solução adequada e, assim, aprimorar nosso relacionamento com o cliente. O programa conta com ações de engajamento e capacitações focadas em desenvolver habilidades para alavancar a centralidade no cliente -52% dos colaboradores elegíveis já foram treinados.

avaliação de treinamento

Mesmo com o cenário complexo vivido em 2020, exigindo um rápido reposicionamento estratégico dos temas e formatos dos treinamentos programados, mantivemos o nosso foco em mensurar os benefícios dos investimentos realizados em capacitações. Para isso, utilizamos a metodologia Jack Philips de avaliação de treinamentos, acompanhando não apenas frequência, notas e feedback dos treinados, mas indicadores de resultados, e, para alguns casos, calculamos o retorno monetário da ação.

capacitação do Programa Carteira Itaú⁽¹⁾ – segmento Uniclass

Em linha com as ações focadas na centralidade no cliente, capacitamos 2.973 gerentes de agências do segmento Uniclass no Programa Carteira Itaú de Investimentos em 2020, que contemplou cenários econômicos e competitivos, atuação comercial e características e abordagens de investimento com foco em vantagens para o cliente.

(1) O programa carteira Itaú de investimentos mapeou as necessidades dos clientes e desenvolveu um produto de excelência, diversificado e acessível para os clientes.

impacto do programa

O programa Carteira Itaú teve um ROI de R\$ 130, isto é, para cada R\$ 1 investido no treinamento obteve-se R\$ 130 de retorno. O dado foi calculado com base na captação por clientes nos períodos pós-treinamento, de setembro a dezembro de 2020.

Foi utilizado o método estatístico Diferenças em Diferenças, que compara colaboradores capacitados com não capacitados, e antes e depois de serem treinados, o que exclui efeitos indesejáveis, como a disponibilidade exclusiva de produtos e a forte redução em captação de recursos nos primeiros meses da pandemia. Assim, foi estimado um retorno total do treinamento de cerca de R\$ 4,8 milhões. Diante dos desafios da quarentena, a IOX se adaptou rapidamente, transformando o curso presencial em virtual, o que também promoveu grande corte de custos, sendo que o custo total dessa capacitação foi de cerca de R\$ 36,7 mil.

desenvolvimento de coordenadores e gerentes

Ano	Desenvolvimento de coordenadores e gerentes no Ciclo de Gestão de Pessoas
2020	89,4% ⁽¹⁾
2019	87,0%
2018	87,8%

(1) Até 2019 considerávamos como trilhas compulsórias o Ciclo de Gestão de Pessoas e o curso de Boas Práticas Trabalhistas. A partir de 2020, o conteúdo de Boas Práticas Trabalhistas foi repaginado e passou a ser digital (assíncrono), e o gestor pode consultá-lo a qualquer momento. O percentual de 89,4% refere-se à adesão ao Ciclo de Gestão de Pessoas, conteúdo compulsório a todo novo gestor, promovido ou contratado.

número de participações em treinamentos presenciais e digitais

Ano	Número de participações em treinamentos presenciais e digitais ^{(1), (2)}	Total de horas de participações (digitais e presenciais) – milhões ⁽³⁾	Taxa média de adesão dos treinamentos presenciais
2020	1.411.595	0,9	82,1%
2019	1.246.186	1,2	91,6%

(1) Informações da plataforma SABA, companhia internacional especializada em educação a distância.

(2) Número total de presenças em treinamentos.

(3) Número total de horas dedicadas a treinamentos.

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.

indicadores de treinamentos presenciais e digitais

GRI 404-1

Nível hierárquico	Total de horas de treinamento ⁽¹⁾		Número de colaboradores treinados ⁽²⁾		Média de horas de treinamento por colaborador	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Gestores	116.726	209.777	9.101	12.556	13	17
Administrativo, comercial e operacional	752.925	919.707	71.734	70.735	10	13
Trainee	28.094	37.324	128	219	219	170
Estagiário	66.226	57.584	5.020	5.929	13	10
Total	963.972	1.224.392	85.983	89.439	11	14

(1) Número total de horas dedicadas a treinamentos.

(2) Contagem de colaboradores que concluíram algum treinamento na plataforma SABA.

Para incentivar ainda mais o desenvolvimento de nossos colaboradores também oferecemos mediante a análise, bolsas de estudo, como o incentivo à pós-graduação e cursos de idiomas. O programa de auxílio educação distribui bolsas de estudos que subsidiam parte da despesa dos colaboradores com a primeira e segunda graduação ou com cursos de pós-graduação. Em 2020, das 5.500 bolsas de estudos distribuídas para os nossos colaboradores, 65% foram de graduação e 35% de pós-graduação. GRI 404-2

bolsas de estudo

GRI 404-1

Bolsas de estudo	2020	2019	2018
Programa de incentivo à pós-graduação	259	519	976
Cursos de idioma	49	116	221
Determinadas pela CCT 2018–2020	5.500	5.500	5.500

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.

avaliação e desenvolvimento

GRI 404-3

O Ciclo de Meritocracia tem como foco impulsionar resultados cada vez melhores, por meio do alinhamento aos desafios da organização. Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos de maneiras diferenciadas. Faz parte desse ciclo o feedback, a busca contínua de oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador. Logo, o Ciclo de

Meritocracia representa um grande aliado para a evolução constante de nossa organização.

O programa considera os resultados obtidos e a forma com que foram atingidos, pois, embora seja importante alcançar os objetivos, todas as ações devem ter como alicerce os comportamentos esperados pela Companhia. Nesse sentido, o programa é composto de duas avaliações individuais:

■ **avaliação do desempenho de cada colaborador com base nos resultados das entregas:**

o processo é anual e prevê as etapas de alinhamento dos objetivos, avaliação de resultados e feedback. Os objetivos devem representar os desafios que estimulam a superação, o desenvolvimento de novas competências e não devem contemplar somente atividades realizadas no dia a dia. Devem retratar a busca por melhorias em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação do cliente. Devem ser combinados entre o gestor e o colaborador, refletindo a estratégia de cada área executiva.

■ **avaliação comportamental:** é baseada na aderência aos comportamentos esperados pela organização. Temos dois grupos de avaliação: a liderança realiza avaliação 360° (pares, parceiros, equipe e gestor); e as equipes realizam a avaliação 180° (gestor e pares e parceiros).

Com os resultados das avaliações é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP). Esse planejamento discute a performance relativa dos colaboradores comparáveis. Todos os dados obtidos são utilizados futuramente para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador. Em relação ao ciclo de 2019 (informações mais atualizadas disponíveis até a publicação deste relatório), dos 81.950 colaboradores, 40.416, ou 48%, foram avaliados no PEP. Em 2019, em nossas unidades externas (Argentina, Chile, Colômbia, Estados Unidos, Inglaterra, Paraguai, Suíça, Uruguai e outras) foram avaliados no PEP 3.945 colaboradores, o que equivale a 5% dos colaboradores. O ciclo referente a 2020 se encerrará após a conclusão deste relatório. GRI 404-3 | GRI 102-36

Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados.

Para embasar a ação de desenvolvimento dos colaboradores, no planejamento de pessoas ocorre a discussão sobre o momento de carreira do colaborador. Para isso, os gestores alinham as expectativas de carreira

com os colaboradores em um exercício prévio. Visando ao desenvolvimento contínuo e estruturado de cada colaborador, em 2020, 100% dos diretores, superintendentes e gerentes tiveram seu momento de carreira definido. Todos foram discutidos em um Comitê de Desenvolvimento, a fim de definir ações de consequências. Esse exercício é recomendável, mas tem caráter opcional para os níveis de coordenador e analista; nesses níveis, a adesão foi de 65%.

Os colaboradores das agências que não têm cargo de gestão são avaliados por outro modelo, o Trilhas de Carreira. O Comitê de Trilhas de Carreira é conduzido pela área de Pessoas com os gestores e discute individualmente cada colaborador. Nessa discussão, são apresentados diversos indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado, além do resultado da avaliação comportamental. Com base nesses resultados, os colaboradores são alocados em determinadas classificações (por se tratar de um comitê, as discussões e decisões são colegiadas), além da definição de prontidão para promoção. No primeiro semestre de 2020 (relativo aos resultados do segundo semestre de 2019), foram avaliados 37.723 colaboradores, o que representa 45% dos colaboradores elegíveis.

Os negócios também têm passado por transformações que exigem a consideração de entregas de resultados em ciclos menores alinhados aos objetivos de longo prazo, modelos de trabalho mais colaborativos com equipes que atuem de modo matricial, o que gera demanda por novos modelos de incentivos adequados a essa realidade. Dessa forma, foi desenvolvido o Modelo de Comunidades, baseado em entregas parciais, que considera objetivos coletivos e individuais e uma avaliação de aderência comportamental que compõem uma nota única ao fim do ano. Os colaboradores são relativizados no PEP Comunidades, que norteará as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento. Atualmente, temos 5.925 colaboradores nesse modelo, ou seja, o equivalente a 7% dos colaboradores. GRI 102-36

Os demais colaboradores participam somente de uma avaliação individual (avaliação de entregas ou avaliação de comportamentos) ou de outros modelos específicos de avaliação. Isso garante que 100% dos colaboradores da organização sejam submetidos a alguma avaliação de desempenho. Para 2020, revisamos o nosso modelo de avaliação para que seja mais aderente ao momento do banco. GRI 404-3

remuneração fixa

Nossa Política de Remuneração Fixa reconhece a competência e senioridade de um profissional, e os valores podem ser acrescidos conforme nossa Política de Promoção e Mérito e convenções coletivas.

remuneração variável

A remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, o resultado financeiro atingido por nossos negócios e sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. É composta de participação nos lucros, participação nos resultados (PR) e participação complementar nos resultados. Todas dependem do desempenho dos negócios e individual, garantindo um valor mínimo definido em acordo de convenção coletiva firmado com o respectivo sindicato.

Programa de Remuneração Variável

Para gerentes e superintendentes de alta performance temos uma remuneração adicional em ações, que serão recebidas no período de três anos.

Programa de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD) e Programa de Reconhecimento da Central de Atendimento (PRCA)

Consistem em uma participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Programa Performance Diferenciada (PD)

O Programa de Remuneração de Longo Prazo abrange os colaboradores em cargos de liderança ou similares, por meio de avaliação individual que reconhece os destaques em resultado e comportamento, na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4).

Programa de Sócios

Reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e lideram a construção de um banco voltado para o futuro, alinhados à nossa visão e aos nossos valores. Os 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. As métricas para remuneração podem ser vistas no 2019 General Stockholders' Meeting Manual.

Programa de Reconhecimento para Pessoas-Chave (PC)

Tem o objetivo de reconhecer profissionais-chave, cuja atividade é essencial para o banco, e colaboradores que atuam em projetos estratégicos. Os profissionais que participam desse programa são selecionados pelo Comitê Executivo do banco. O reconhecimento é feito com nossas ações preferenciais (ITUB4).

equidade na remuneração⁽¹⁾ – razão matemática do salário entre gêneros GRI 405-2

Nível funcional	Taxa 2020	Taxa 2019	Taxa 2018	Taxa 2017	Taxa 2016	Racional de cálculo (utilizando 12 meses de 2020 – jan. a dez.)
Diretores	1,01	1,00	1,00	0,99	0,99	Honorário médio de mulheres pelo honorário médio de homens (cargo diretor).
Gerência	0,76	0,77	0,77	0,77	0,77	Renda fixa (sem ATS) média de mulheres pela renda fixa média de homens.
Administrativo	0,80	0,79	0,79	0,78	0,78	
Comercial e operacional	0,95	0,94	0,88	0,86	0,87	
Trainees	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Folha externa – aprendiz possui apenas um valor para a bolsa, dessa forma os valores são iguais para os dois gêneros.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
Estagiários	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Bolsa média de mulheres pela bolsa média de homens.

(1) O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração dos integrantes do gênero feminino de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração dos integrantes do gênero masculino do mesmo nível.

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 e fundações.

benefícios GRI 102-41 | GRI 401-2

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, vale-transporte e auxílio-funeral.

Oferecemos também benefícios e incentivos diferenciados (financeiros, não financeiros e sociais) para todos os colaboradores, enquanto ativos no banco.

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

flexibilidade

ponto eletrônico GRI 401-2

O controle eletrônico de jornada baseia-se nos registros de entrada e saída que os colaboradores efetuam em suas estações de trabalho. Na rede de agências e nas áreas administrativas especificamente, o banco incorporou um sistema que informa e bloqueia a estação de trabalho enquanto não constar o registro de entrada.

Atualmente, todos os colaboradores, exceto os das centrais de atendimento, têm a opção de registrar o ponto digitalmente, por meio do portal IU Conecta na intranet, ou por aplicativo para smartphone. Assim, há mais autonomia e agilidade, sem a necessidade de abrir a estação de trabalho para efetuar o registro. Em 2020, 69.439 colaboradores estavam elegíveis ao ponto eletrônico.

O banco adota um sistema de compensação de horas, buscando equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores, que podem chegar mais tarde e/ou sair antes do fim do expediente, compensar horas não trabalhadas em determinados dias ou permutar horas acumuladas por dias de folga, conforme acordo com o gestor durante o mês vigente.

Além disso, em virtude da pandemia da COVID-19, houve a flexibilização na relação do trabalho publicada pelo Governo por meio de medidas provisórias. Em maio de 2020 foi implantado o Banco de Horas, cujo conceito é acumular horas negativas (sem limite mínimo), e no fechamento do período aplicar um desconto de 10%, com o saldo final acumulado para o mês subsequente. O período de acúmulo foi de maio de 2020 a dezembro de 2020, e os colaboradores têm até dezembro de 2021 para compensar o saldo das horas negativas.

Vale ressaltar que não houve alteração na regra de horas credoras, ou seja, se o colaborador ficar com horas extras no fechamento do período, o crédito é feito na folha de pagamento.

lazer

Itaú Unibanco Clube GRI 403-6 | GRI 401-2

Atividades de lazer, recreação, cultura e esportes que visam à promoção da integração e à melhoria da qualidade de vida de nossos colaboradores, aposentados e seus familiares. Possuímos três clubes, localizados na Represa de Guarapiranga, em Itanhaém e em São Sebastião (SP). As atividades do Itaú Unibanco Clube foram integralmente interrompidas a partir de março de 2020 em razão da pandemia da COVID-19. Em 2020, o Itaú Unibanco clube contabilizou:

- 23,7 mil hospedagens (-63,31% em relação a 2019);
- 1,7 mil pessoas em eventos (-92,01% em relação a 2019); e
- 12,7 mil visitantes (-76,35% em relação a 2019).

financeiro

iupp GRI 401-2

Em 2020, lançamos o programa de fidelidade iupp para o mercado e, também, para colaboradores. Aproximadamente 50 mil colaboradores se cadastraram na plataforma de compras do Itaú e podem comprar produtos com pontos, acumular pontos comprando no shopping on-line do programa e ainda acessar descontos exclusivos em diversos parceiros.

produtos e serviços financeiros com desconto para colaboradores (financiamento, consórcio, seguros e cartões de crédito)

GRI 401-2

Ofertamos produtos bancários com desconto e/ou taxas diferenciadas para os nossos colaboradores, como

crédito consignado, cheque especial, tarifas bancárias, seguro auto, seguro residencial, consórcios e crédito imobiliário. Esses produtos e serviços são disponíveis a 100% dos colaboradores.

previdência privada complementar GRI 401-2

Em 2020, a adesão voluntária à previdência complementar que oferecemos atingiu 78% dos colaboradores. O objetivo dos planos de previdência complementar são complementar o benefício da Previdência Social e manutenção do padrão de vida dos colaboradores na aposentadoria. Os planos de previdência complementar são administrados por duas entidades fechadas e uma entidade aberta.

seguro de vida coletivo GRI 401-2

O seguro de vida coletivo prevê o pagamento de indenização em caso de óbito ou invalidez do beneficiário. O plano prevê ainda a inclusão automática de cônjuge e filhos e a ampliação da garantia de assistência funeral. Os colaboradores que dispõem de seguro de vida têm a opção de contratar um seguro de vida complementar, aumentando assim o capital segurado. Em 2020, o produto estava disponível a 100% dos colaboradores.

auxílio-farmácia GRI 403-6

Por meio de farmácias parceiras, oferecemos aos colaboradores descontos na compra de medicamentos e cosméticos, válidos também para compras on-line. Em 2020, aproximadamente 27,6 mil colaboradores foram beneficiados com o auxílio-farmácia (redução de 15% em relação a 2019).

academia (prática de exercícios físicos)

GRI 403-6

Firmamos parcerias com academias que beneficiam os nossos colaboradores, que vão desde descontos em mensalidade até instalações próprias em alguns de nossos escritórios.

Em 2020, 17,5 mil colaboradores se beneficiaram de parcerias com academias (redução de 46% em relação a 2019). Dada a pandemia e o fechamento das academias, muitos colaboradores optaram por cancelar seus planos.

saúde, segurança do trabalho e bem-estar

Entendemos a importância do trabalho na construção da identidade das pessoas, assim como a complexidade das interações entre anseios pessoais, regras, relações no trabalho e ambiente socioeconômico. Por isso,

Nota: consideramos os colaboradores do grupo Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

desenvolvemos ações de saúde, segurança e bem-estar para prevenir, diagnosticar precocemente e reabilitar nossos colaboradores. Seguimos as definições de saúde e segurança ocupacionais das normas regulamentadoras do governo, as diretrizes da Organização Mundial de Saúde, os acordos coletivos com sindicatos e as orientações da Subcomissão da Segurança e Saúde Ocupacional da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). GRI 403-2

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho por meio de visitas de técnicos de segurança e do acompanhamento de indicadores de saúde, analisados em conjunto com engenheiros e médicos do trabalho. Com base nessas análises, elaboramos planos de ação para promover ambientes mais saudáveis. Além disso, colaboradores e gestores podem acessar as equipes de saúde e segurança por meio de um sistema de controle de solicitações, para reportar acidentes, doenças do trabalho e condições que considerem inadequadas e que necessitem de investigação.

Quando um acidente de trabalho ou uma doença ocupacional é detectada pela equipe técnica, a causa primordial da doença é identificada como forma de eliminar ou reduzir riscos com o acionamento de planos de ação. GRI 403-2

saúde mental

Dados epidemiológicos têm apontado aumento da frequência de doenças mentais na população mundial. Especialistas preveem que essa tendência deve se intensificar no cenário pós-pandemia. Diante disso, reforçamos programas para prevenir, detectar precocemente e reabilitar colaboradores afetados por essas doenças, por meio das seguintes ações:

- Parcerias com academias em todo o Brasil, tendo em vista que os benefícios da atividade física são comprovados em todas as etapas do adoecimento mental;
- Inclusão de aspectos da Psicodinâmica Organizacional nas análises ergonômicas dos postos de trabalho; e
- Inclusão de um questionário nos protocolos de atendimento médico dos exames ocupacionais voltado para avaliar riscos para transtornos mentais (SRQ20).

Também contamos com uma rede credenciada de especialistas (médicos e psicólogos) disponibilizada pela assistência médica, o Programa de Assistência ao Funcionário (Fique OK) e ambulatórios próprios, e mantivemos programas para prevenir e apoiar a manutenção de saúde global.

saúde e segurança na pandemia da COVID-19

Em 2020, em função da pandemia do novo coronavírus, implementamos uma série de medidas para proteger, apoiar e orientar os colaboradores, uma vez que as atividades bancárias foram classificadas como essenciais pelo governo durante a pandemia. Entre as ações, destacam-se:



adoção de home office para colaboradores elegíveis.



afastamento do atendimento presencial dos colaboradores pertencentes ao grupo de risco para complicações da COVID-19.



fechamento de algumas agências e redução do horário de atendimento.



rodízio de trabalhadores.



protocolos reforçados de higienização.



adequação das instalações para garantir o distanciamento social.



distribuição de máscaras para todos os colaboradores.



teleconsultas, em parceria com conceituados hospitais brasileiros, para todos os colaboradores, que totalizaram, em 2020, 69.426 atendimentos.⁽¹⁾



afastamento do trabalho dos colaboradores sintomáticos e seus contatantes, com monitoramento e acompanhamento por telemedicina feito por equipes de saúde externas do banco.



intensa comunicação por meio dos canais oficiais para orientar os colaboradores.



adiantamento do 13º salário.



vacinação contra a gripe.

(1) Os atendimentos incluem: medicina, enfermagem e nutrição.

resultados 2020

O indicador de absenteísmo de saúde foi muito afetado em 2020 por conta das medidas de enfrentamento da COVID-19, com índices elevados (2,69 em 2020 contra 1,49 em 2019) atrelados aos quadros infecciosos gripais. Para 2021, a expectativa é que haja manutenção desse indicador em níveis elevados, a depender diretamente das estratégias de enfrentamento do governo para o controle da pandemia. Promovemos uma série de entrevistas ao vivo on-line (lives) com especialistas com o intuito de difundir conhecimento, quebrar paradigmas e refletir sobre as

mudanças decorrentes da pandemia. A ação, chamada de Momentos de Reflexão sobre Mudanças, estendeu-se por 30 dias, entre julho e agosto, e o conteúdo foi divulgado nos canais do banco.

número absoluto de óbitos⁽¹⁾ GRI 403-9

	2020	2019	2018
Total	1	1	1

(1) Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa; não houve mortes atreladas a acidentes no local de trabalho.

taxas de saúde e segurança dos colaboradores

GRI 403-9

	Taxa de lesão ⁽¹⁾			Taxa de dias perdidos ⁽²⁾			Taxa de doenças ocupacionais ⁽³⁾			Taxa de absenteísmo ⁽⁴⁾		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Total	1,88	2,92	2,06	507,33	820,9	707,5	1,57	2,40	1,57	2,69	1,49	1,32

(1) Taxa de lesão = (total de benefícios acidentários + total de Comunicações de Acidente de Trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade)/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

(2) Taxa de dias perdidos = (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

(3) Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

(4) Taxa de absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

ações em Saúde e Segurança do Trabalho

Programa Fique OK GRI 403-3

Instituído no formato atual em 2008, o Fique OK é um programa de apoio pessoal para colaboradores e familiares, com a finalidade de acolher e orientar em situações de conflito pessoal, familiar e profissional, de forma confidencial. O atendimento é realizado por equipe multidisciplinar disponível 24 horas por meio de telefone, WhatsApp ou aplicativo, todos com acesso gratuito. O programa oferece serviços de avaliação e acompanhamento psicológico, fisioterápico, jurídico, nutricional, financeiro, personal trainer, serviço social e consultor pet.

O programa tornou-se fundamental durante a pandemia para apoiar ações de saúde e atendeu mais de 18 mil pessoas, que totalizaram mais de 222 mil ligações. Organizou também uma série de 46 lives e palestras para sensibilizar e apoiar nossos colaboradores sobre os impactos na saúde global atrelados à pandemia, impactando 15 mil participantes com temas que abordavam demandas emergentes: “Queria a minha vida de volta”; “Gestão das emoções”; “Filhos na quarentena”; “Superando perdas”; “Balança na quarentena”; “Que medo é esse?”; “Saúde mental em tempos de COVID”; “Gestão de conflito”; “Autoconhecimento”; e “Liderança: conversas difíceis”.

As lives tiveram a participação de 14.788 de espectadores no total. Além disso, os conteúdos foram disponibilizados para os demais colaboradores via plataformas digitais. Com o NPS médio de 86,40, mantivemos todas as ações na zona de excelência.

atendimento nutricional e serviços psicossociais GRI 403-3

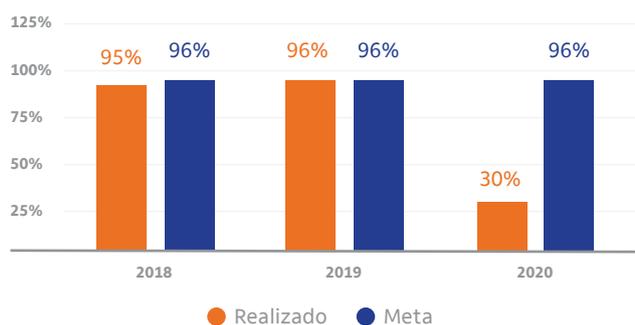
Disponibilizamos atendimento clínico nutricional, psicológico e assistência social aos nossos colaboradores nos principais polos administrativos. O número de atendimentos presenciais foi afetado diretamente pelas medidas de enfrentamento da pandemia. No entanto, por conta das consultas on-line, houve aumento global expressivo neste período.

Em 2020, tivemos:

- 7.419 consultas nutricionais (162% em relação a 2019);
- 7.798 consultas com psicólogos (247% em relação a 2019); e
- 7.693 consultas com assistentes sociais (193% em relação a 2019).

Nossos colaboradores são submetidos a exames médicos anuais, em linha com a legislação (Norma Regulamentadora nº 7, do Ministério da Economia). Com base nos resultados, é possível determinar aptidão para o trabalho e direcionar os colaboradores para programas de saúde específicos, de acordo com os protocolos técnicos estabelecidos. Os dados obtidos geram indicadores epidemiológicos, auxiliam nas estratégias de atuação da área e permitem avaliar os impactos das ações em andamento.

percentual de realização dos exames periódicos



em 2020, por determinação legal, os exames periódicos (assim como os demais exames ocupacionais, com exceção dos demissionais) permaneceram suspensos por boa parte do período de pandemia (de acordo com a Medida Provisória nº 927), no âmbito das ações governamentais para estimular o isolamento social.

Para manter o fluxo ativo de captação de informações sobre a saúde de nossos colaboradores, instituímos avaliações clínicas via telemedicina a partir do último trimestre do ano. Em paralelo, reestruturamos a logística de exames periódicos, levando em consideração os princípios de segurança em saúde, especialmente quanto ao distanciamento social. Foram realizados 21.037 exames periódicos (30% dos elegíveis) na forma presencial e 12.137 avaliações clínicas virtuais.

Estamos em processo de melhoria contínua de qualidade, tanto nos aspectos de experiência do colaborador (tempo

de espera, percepção da qualidade do exame médico e da infraestrutura das instalações) quanto nos aspectos técnicos (aderência das equipes aos protocolos de atendimento). Como parte nesse processo, ampliamos a cobertura de exames realizados, seguindo protocolos técnicos e oferecendo programas específicos do banco, sob administração direta da organização, complementada por rede credenciada com cobertura nacional:

- Ambulatórios próprios: nove em centros administrativos de São Paulo;
- Salas ocupacionais: nove salas com administração própria e atendimento exclusivo no Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Salvador, Recife e Porto Alegre;
- Rede referenciada: três salas de administração terceirizada e atendimento compartilhado; e
- Rede credenciada: clínicas com atendimento terceirizado, não exclusivo.

Vale destacar que, para apoiar a avaliação médica dos colaboradores, principalmente quando associada a aspectos da saúde mental, adotamos o Self-Report Questionnaire – 20 (SRQ20), um instrumento validado cientificamente para mensurar o risco de adoecimento mental. O objetivo é identificar precocemente colaboradores que apresentam alterações emocionais e encaminhá-los para uma avaliação/acompanhamento psicológico/psiquiátrico e/ou para readaptação profissional. Em 2020, realizamos essa triagem com 25 mil colaboradores, com base em exames ocupacionais e avaliações médicas por telemedicina.

check-up GRI 403-3

Oferecemos check-up médico gratuito para diretores, superintendentes, especialistas nível superintendente, gerentes da administração central e especialistas nível gerente. Em 2020, o programa atendeu 348 executivos elegíveis e apresentou uma taxa de adesão de 16% (26,2% a menos em relação a 2019).

assistência médica e odontológica

Oferecemos uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo tratamentos odontológicos, tratamentos médicos (emergenciais, ambulatoriais e internações hospitalares), serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2020, 85.039⁽²⁾ colaboradores ativos estavam cadastrados no plano médico e 60.765⁽²⁾ no plano odontológico.

(2) Colaboradores ativos; não inclusos demitidos e dependentes.

Espaço Saúde GRI 403-6 | GRI 403-7

O Espaço Saúde oferece atendimento assistencial multidisciplinar em linha com os princípios da Medicina da Família, integrados ao modelo ocupacional. Está presente nos centros administrativos com maior número de colaboradores.

Em 2020, para manter o monitoramento da saúde de nossos colaboradores, introduzimos teleconsultas com as equipes de Medicina da Família, inclusive para acompanhamento dos casos suspeitos e confirmados de COVID-19. No ano, foram mais de 93.780 atendimentos assistenciais.

avaliação clínica complementar

GRI 403-6 | GRI 403-7

Para identificar e monitorar as causas do absenteísmo médico de nossos colaboradores, implantamos a Avaliação Clínica Complementar (ACC), um processo realizado nos ambulatórios próprios e nas salas ocupacionais.⁽³⁾ Além do acolhimento médico, essas avaliações geram insumos para banco de dados médicos e indicadores de saúde. Em 2020, foram realizadas 1.378 consultas, até a suspensão em razão da pandemia. O programa está sob revisão.

campanha de vacinação contra a gripe

Oferecemos vacinação gratuita contra a gripe aos colaboradores, incluindo estagiários, no local de trabalho ou em clínicas credenciadas. Neste ano, o desafio foi ainda maior por conta das medidas de isolamento social e dos horários diferenciados nas agências. A vacinação foi realizada em um esquema drive thru, com agendamento via aplicativo e imunização dentro dos automóveis dos colaboradores. Mesmo com todos os desafios, 50.094 pessoas foram vacinadas, uma cobertura de 56%, com NPS⁽⁴⁾ de 86.

Programa de Readaptação Profissional

GRI 403-6 | GRI 403-7

O Programa de Readaptação Profissional visa assegurar a recuperação da capacidade produtiva do colaborador para sua função, incentivando a reintegração social e psicológica à rotina laboral.

É composto por equipe multidisciplinar (médicos, psicólogos e assistentes sociais) preparada para apoiar e orientar o colaborador, adequando progressivamente suas atividades de acordo com as limitações de saúde, de forma que retorne plenamente a sua função ao fim do plano de readaptação. Também oferece suporte à gestão na condução e acompanhamento do colaborador, apoiando para gerar um ambiente acolhedor.

O programa é voltado a todos os colaboradores do conglomerado Itaú Unibanco, que tenham ou não sido afastados pela Previdência Social e que necessitem de suporte temporário para retomar ou dar continuidade às suas atividades de origem.

Em 2020, 1.758 colaboradores participaram do programa.

políticas de acolhimento das mães e gestantes e apoio parental GRI 403-3

A Política de Acolhimento das Mães e Gestantes estabelece benefícios, citados a seguir, desde a gestação até o retorno ao trabalho, após a licença-maternidade. Os programas Bebê a Bordo e Bebê em Casa estão além dos exigidos por lei. Em 2020, 2.447 colaboradores foram elegíveis às políticas de acolhimento de mães e gestantes e apoio parental.

Programa Bebê a Bordo

Curso voltado para colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em processo de adoção. O curso aborda os primeiros meses de gestação, nutrição, primeiros cuidados com o recém-nascido e questões psicológicas.

Por conta da pandemia, em 2020, tivemos apenas duas turmas presenciais e adaptamos o programa para o modelo virtual, alcançando abrangência nacional.

Em 2020, 320 colaboradores participaram do programa Bebê a Bordo presencial e 472 no formato on-line.

(3) Exceto em Porto Alegre (RS).

(4) Net Promoter Score (NPS), métrica usada no banco para acompanhar a evolução da satisfação. A escala de pontuação varia de -100 a 100 pontos.

programa Bebê em Casa

Incentivamos a visita da enfermeira à residência do colaborador na primeira semana pós-parto, para orientar sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido. Em 2020, por conta da pandemia, adaptamos o programa para modelo virtual e conseguimos, assim, expandir seu alcance para todo o Brasil; 654 colaboradores aderiram ao programa Bebê em Casa durante o ano.

até 60 dias adicionais de licença-maternidade

Somos signatários do Programa Empresa Cidadã, um programa facultativo que proporciona aos colaboradores um período adicional de até 60 dias de licença-maternidade, começando 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 2020, 97,9% aderiram à extensão sob o Programa Empresa Cidadã.

	Homem	Mulher	Total
2020	96,1%	98,8%	97,9%

Adicionalmente, o percentual de colaboradoras que permaneceram em seus postos de trabalho durante pelo menos 12 meses após retornarem da licença parental foi:

	2020 ⁽¹⁾	2019 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
Colaboradoras	89,7%	95,0%	87,6%

(1) Dados referentes a colaboradores que completaram 12 meses após retorno de licença durante o ano em questão.

prorrogação de 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.

1.127 colaboradores aderiram ao benefício em 2020.

Canto da Mamãe

Disponibilizamos em alguns de nossos polos administrativos um espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente. Houve grande impacto em sua utilização em função das restrições da pandemia.

Em 2020, 27 colaboradores utilizaram o Canto da Mamãe (redução de 99,3% em relação a 2019).

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) GRI 403-6 | GRI 403-7

A comissão é composta por representantes dos colaboradores do banco, que atuam na prevenção de acidentes e doenças do trabalho e na proposição de insumos nas discussões sobre os temas de saúde e segurança orquestradas pelo banco. Seus representantes estabelecem as responsabilidades e ações necessárias para garantir a conformidade às Portarias nº 3.214/1978 e SIT nº 14/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego.

Em 2020, apesar do isolamento social, todos os processos eleitorais e de renovação da CIPA foram mantidos em formato 100% on-line.

Foram estabelecidos 19 comitês internos, totalizando 296 membros e 20 horas de treinamento individual em formato EAD (ensino a distância).

As reuniões ordinárias transcorreram regularmente, e em conjunto com o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) foram promovidas 80 lives de orientações sobre ergonomia para o trabalho remoto (home office), bem como apoio no monitoramento e orientações dos protocolos relativos à COVID-19 (Protocolos de Segurança – Guia de Medidas de Prevenção para o Trabalho Presencial, disponível em nosso portal interno).

Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT)

GRI 403-6 | GRI 403-7

A SIPAT, que possui o propósito de levar informações e sensibilizar em relação a questões relativas à saúde e segurança do trabalho dos colaboradores, é realizada anualmente em nossa organização.

Em 2020, com o objetivo de atingir toda a população de colaboradores, a SIPAT foi realizada em formato 100% on-line, por meio de lives com duração estendida para um mês, entre julho e agosto. Sob o tema “Momentos de reflexão sobre mudanças”, foram realizadas palestras e rodadas de conversas sobre assuntos como bem-estar em tempos incertos, compulsão, inteligência emocional, gestão de conflitos em tempos de pandemia e autoconhecimento. Participaram dessas ações 22.400 colaboradores.

Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)

GRI 403-6 | GRI 403-7

Consiste na avaliação das unidades de negócio, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente de trabalho, propondo adequações para mitigação e/ou eliminação da exposição a esses riscos, bem como o acompanhamento de sua implementação.

Em 2020, 3.594 agências e 64 unidades administrativas foram inspecionadas, correspondendo a 98% dos locais ativos, que serão monitorados para garantir a melhoria contínua das condições ambientais de trabalho para os colaboradores.

análise de acidentes de trabalho e equivalentes (abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT)

GRI 403-6 | GRI 403-7

O processo de análise tem o objetivo de compreender as causas de acidentes e doenças potencialmente relacionadas ao trabalho, bem como determinar suas causas, para que ações de correção e prevenção de novas ocorrências sejam adotadas. A continuidade desse processo inclui a CAT para os casos de acidentes típicos e de trajeto e doenças ocupacionais.

O alerta de segurança é usado para sistematizar as tratativas de acidentes de trabalho com colaboradores, para os casos em que o SESMT indica potencial de ocorrência de acidentes similares em outras unidades. Desse modo, o alerta de segurança é direcionado para as áreas impactadas, com o objetivo de expandir as ações preventivas.

Em 2020, ocorreram 101 comunicados de acidente de trabalho.

análise ergonômica dos postos de trabalho

GRI 403-6 | GRI 403-7

A análise ergonômica busca compreender as interações entre o homem e seu trabalho, incluídos os aspectos físicos, ambientais, cognitivos e organizacionais e como estes se relacionam com a manutenção da saúde e conforto no ambiente de trabalho.

As inspeções realizadas para as avaliações ambientais verificam os resultados das medições dos níveis de iluminação, temperatura, velocidade do ar e ruído, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17. As não conformidades encontradas são tratadas em um plano de ação e monitoradas no próximo ciclo.

A ergonomia de concepção é realizada na etapa de homologação e tem o objetivo de estudar a implantação de novos mobiliários e equipamentos nos postos de trabalho, bem como avaliar os potenciais impactos à saúde dos colaboradores, apoiando a escolha de soluções que proporcionem mais conforto e segurança aos usuários. Em 2020, 3.594 agências e 64 unidades administrativas foram inspecionadas, correspondendo a 98% dos locais ativos.

Com o objetivo de aumentar a conscientização e orientar sobre a forma correta dos ajustes do posto de trabalho em home office, foi desenvolvida uma cartilha de ergonomia e realizadas 80 lives, que se mantêm disponíveis mensalmente para os colaboradores.

Avaliação de Posto de Trabalho

GRI 403-6 | GRI 403-7

A Avaliação do Posto de Trabalho (APT) oferece atendimento técnico personalizado realizado pelos profissionais engenheiros e técnicos de segurança do trabalho para os colaboradores com demandas físicas de ergonomia não cobertas na fase da Análise Ergonômica do Trabalho. Para os colaboradores com deficiência (PcD), essa ação tem elevada importância, pois o estudo atua com base nas necessidades individuais, inclusive alterando o dimensionamento do posto de trabalho, modificando mobiliários e/ou adquirindo novos facilitadores. Durante o ano de 2020, em um cenário de trabalho predominantemente remoto, foram realizadas 21 avaliações de postos de trabalho.

elaboração de laudos de insalubridade e periculosidade GRI 403-6 | GRI 403-7

As nossas instalações e atividades têm característica preponderantemente administrativa, sem elementos que as caracterizem como insalubres e/ou perigosas, como estabelecido nas Normas Regulamentadoras nº 15 e nº 16. Entretanto, se durante as inspeções anuais nas unidades onde nossos colaboradores desenvolvem suas atividades é identificado potencial para exposição a agentes insalubres e/ou ambientes perigosos, ou, ainda, quando indicado por nossos colaboradores, são realizadas avaliações técnicas por perito em engenharia de segurança do trabalho para determinação do enquadramento de atividades insalubres e perigosas para endereçamento e tomada de ação.

Durante o ano de 2020 foram levantadas três demandas e avaliações de insalubridade e periculosidade.

emergências

Envolve assuntos relacionados a danos ou riscos à vida dos colaboradores. Nos casos de emergências médicas, dispomos de ambulatórios estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, além de serviço de remoção.

Em 2020, 82 pessoas passaram por algum atendimento emergencial. GRI 403-6 | GRI 403-7

políticas e processos de abandono do local de trabalho GRI 403-3 | GRI 403-7

O Itaú Unibanco mantém uma política permanente de segurança patrimonial para seus prédios administrativos e ambientes de data center, em conformidade com as legislações e regulações vigentes.

Essa política define procedimentos de segurança física e de incêndio, com o objetivo de estabelecer diretrizes e responsabilidades para conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção.

A instituição mantém, ainda, por meio de empresas especializadas, equipes de vigilância patrimonial e bombeiros civis profissionais, treinados e capacitados para a utilização de equipamentos de prevenção e combate a incêndio, primeiros socorros e ações de prevenção de emergências.

São realizadas manutenções em mais de 9 mil equipamentos e sistemas de combate a incêndio, garantindo sua operacionalidade. Todas as unidades seguem rigorosos critérios de acompanhamento e verificação desses equipamentos, auditados periodicamente pela equipe interna de segurança.

treinamentos em Saúde e Segurança do Trabalho

apoio das lideranças para a promoção de saúde GRI 403-5

Em 2020, foram realizadas 119 palestras ministradas por médico do trabalho que visam apoiar a liderança na promoção de um ambiente saudável. Considerando o momento pandemia, foram abordados temas como: "Saúde mental e biológica", "Trabalho em home office", "Conciliando rotinas", "Jornada de trabalho" e "Focus group" com a liderança. As palestras on-line contaram com a participação de 12.387 colaboradores no total.

treinamentos de saúde e segurança GRI 403-5

A Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-estar investiu no desenvolvimento e atualização dos conteúdos de treinamento voltados para a saúde e segurança no trabalho. Durante o ano de 2020, destacaram-se os seguintes treinamentos:

- Segurança e Saúde do Trabalho (NR-1): compõe um dos módulos do Programa de Integridade e traz outros temas institucionais. Tem como objetivo reforçar o papel de cada colaborador na construção de um ambiente de trabalho, saudável, seguro, inclusivo, diverso e representativo. O treinamento é realizado por meio de e-learning e tem como base orientações relacionadas à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais.

Em 2020, o treinamento obteve uma aderência de 91%, correspondente a 79.400 colaboradores treinados. Está disponível para 100% dos colaboradores.

- Ajuste ergonômico: centrais de atendimento orientam e capacitam sobre a utilização correta de mobiliário e equipamentos. Na integração dos colaboradores, o treinamento é presencial, com quatro horas de duração, e a reciclagem, por meio de e-learning, acontece a cada seis meses.

- Representantes de Segurança no local de trabalho: nas agências em que não é exigida uma CIPA, realizamos treinamento sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, por meio de e-learning, para 100% dos gestores e supervisores operacionais de agências, sobre assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.
- Ergonomia para operadores de caixa: após a instalação de nova versão de guichês de caixa nas agências, todos os operadores são treinados quanto ao seu uso correto.

treinamentos de saúde e segurança para terceiros GRI 403-5

Em continuidade ao processo de aproximação com os prestadores de serviço, ainda em um cenário de pandemia e distanciamento social, buscamos alternativas para manter a conexão e os canais de informação sobre os requisitos de saúde e segurança necessários para a execução das atividades.

Em 2020, realizamos dois workshops para esse público, adicionamos o tema de protocolos de prevenção à COVID-19 e disponibilizamos uma cartilha para os contratantes e prestadores.

Por meio de uma plataforma digital para fornecedores – Portal do Fornecedor –, disponibilizamos orientações, diretrizes e procedimentos para terceiros.

rotatividade (turnover) GRI 401-1

A taxa de rotatividade é a relação entre admissões e desligamentos (voluntários ou involuntários) de colaboradores em um determinado período. Monitoramos esse índice mensalmente e o submetemos ao Comitê Executivo. Para o cálculo, não são levados em conta colaboradores no

exterior, aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários. Trazemos resultados mais detalhados de nossos indicadores de rotatividade em nossos **Anexos** [↗](#).

Houve uma queda expressiva no índice de rotatividade em 2020, que foi de 16,7% em 2019 para 7,9%. Essa queda ocorreu, sobretudo, em função da diminuição do turnover involuntário, uma vez que, no primeiro período de crise causada pela pandemia, as demissões foram suspensas (com exceção daquelas relacionadas a faltas éticas graves). A partir de setembro de 2020, todas as atividades de gestão de pessoas, incluindo contratações, promoções e desligamentos, foram retomadas.

índice de rotatividade GRI 401-1

	Voluntário ⁽¹⁾	Involuntário ⁽²⁾	Total ⁽³⁾
2020	3,3%	4,6%	7,9%
2019	4,7%	12,1%	16,7%
2018	3,1%	6,9%	10,0%

Nota: desligamento voluntário se refere a quando a iniciativa parte do colaborador, e desligamento involuntário é quando a iniciativa parte do empregador.

(1) Cálculo baseado no total de desligamentos voluntários dividido pela média de colaboradores ativos, cujo cálculo é a soma de colaboradores ativos no início e fim do período dividido por dois. Para o total de colaboradores ativos no fim do período aplica-se o cálculo: colaboradores no início do período, mais contratações, menos desligamentos voluntários de colaboradores.

(2) Cálculo baseado no total de desligamentos involuntários dividido pela média de colaboradores ativos, cujo cálculo é a soma de colaboradores ativos no início e fim do período dividido por dois. Para o total de colaboradores ativos no fim do período aplica-se o cálculo: colaboradores no início do período mais contratações menos desligamentos involuntários de colaboradores.

(3) Soma dos índices de rotatividade voluntário e involuntário.

investimento social privado

GRI 103-1 Investimento social privado | GRI 103-2 Investimento social privado | GRI 103-3 Investimento social privado

nosso compromisso

Promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas por meio do investimento social privado.

nossas metas⁽¹⁾



educação

Investir em ações que promovam o aumento da qualidade educacional do sistema público brasileiro, contribuindo para ampliar a aprendizagem com equidade, reduzir as desigualdades e assegurar o desenvolvimento integral e a inserção social digna de crianças, adolescentes e jovens.



cultura

Apoiar o desenvolvimento das pessoas por meio da arte e da cultura, oferecendo múltiplos acessos aos bens culturais para melhorar a qualidade de vida e a formação cultural da sociedade brasileira.

- Incentivar a pesquisa, a produção das artes e a preservação da memória cultural brasileira para fortalecer o mundo da cultura e seus segmentos econômicos; e
- Proporcionar a democratização da cultura e o acesso ao cinema para toda a população, priorizando filmes e conteúdos diversos, a formação de espectadores críticos e atuantes na sociedade e o apoio a projetos que valorizem as diferentes visões do cinema.



mobilidade

Investir na inserção da bicicleta como modal de transporte nos grandes centros urbanos para promover uma economia mais inclusiva e de baixo carbono.



longevidade

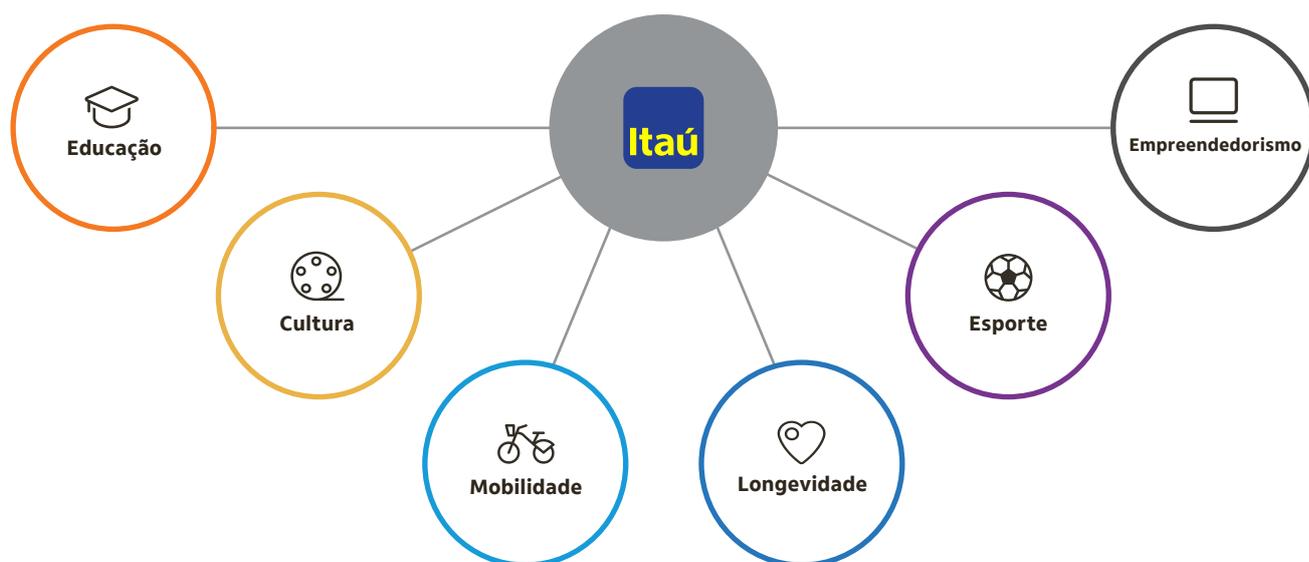
Investir na promoção contínua da rede de proteção, segurança financeira e inclusão digital para melhoria da qualidade de vida da população idosa.

(1) Estas metas ainda não possuem acompanhamento de status, pois este compromisso foi recém-lançado.

reafirmando nosso pacto com a sociedade brasileira

Diante da pandemia da COVID-19, o investimento social privado se torna ainda mais relevante, fomentando iniciativas necessárias para a travessia deste período de dificuldades. Criar o Compromisso de Investimento Social Privado significa reafirmar nosso pacto com a sociedade brasileira, fortalecendo laços de confiança em meio à incerteza. A agenda de investimento social privado do banco, que assim como os demais compromissos está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas (ODS-ONU), é focada em quatro grandes frentes de atuação: educação, cultura, mobilidade e longevidade, áreas nas quais já temos um histórico de atuação.

frentes de atuação



Itaú Social: desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para contribuir com a educação pública.
Instituto Unibanco: busca aperfeiçoar a gestão na educação pública para garantir avanços na permanência e no aprendizado dos estudantes.

Itaú Cultural: iniciativa voltada para a pesquisa e produção de conteúdo e para o mapeamento, incentivo e difusão de manifestações artístico-culturais.
Espaço Itaú de Cinema: com oito complexos espalhados pelo Brasil, tem como objetivo proporcionar novas visões do cinema, e formar plateias críticas, conscientes e transformadoras, deixando um legado para a sociedade.

Bike Itaú: investe em iniciativas da sociedade civil e na produção de conteúdos acadêmicos, além de disponibilizar 8,3 milhões de bicicletas em sistemas de compartilhamento.

Itaú Viver Mais: parte do programa Longevidade, apoia a rede de proteção aos direitos da pessoa idosa patrocinando iniciativas, capacitando profissionais e auxiliando a preparar o poder público e a sociedade civil para a mudança demográfica e seus impactos.

Patrocínio de mais de 40 projetos em várias modalidades, como futebol e tênis, desde iniciativas básicas até de alto rendimento; acreditamos que o esporte é um importante promotor de inclusão social e da educação integral da população para o alcance do desenvolvimento do indivíduo.

Cubo Itaú: hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico na América Latina; promove negócios, conexões e trocas de conhecimento e experiência.

conheça as iniciativas aliadas a esse compromisso

Na qualidade de instituição financeira, reconhecemos o nosso papel como agente de transformação e promotor de desenvolvimento, por isso nossa estratégia de relacionamento com a sociedade considera prioritariamente a incidência em políticas públicas e as agendas coletivas nos âmbitos local, nacional e global, construindo novos modelos de colaboração entre os setores da sociedade e integrando os ODS aos planos e políticas de estados e municípios.

Em 2020, investimos mais de R\$ 2 bilhões em projetos no Brasil e no exterior, por meio de nossas unidades externas. Desse montante, 95% foram destinados por meio de doações e patrocínios realizados pelo próprio Itaú Unibanco e 5% por meio de verbas incentivadas advindas de benefícios fiscais, como Lei Rouanet (cultura), Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Lei do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON), Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde (PRONAS) e Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (FUMCAD). GRI 201-4

detalhamento do investimento social privado GRI 201-1 | G4-DMA Desempenho econômico

Patrocínio	Total de 2020 (R\$ milhões)	Brasil				América Latina			
		Valor (R\$ milhões)		Número de projetos		Valor (R\$ milhões)		Número de projetos	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Não incentivado	1.914,03	1.880,26	499,50	1.095	1.090	33,76	37,01	98	107
Educação	273,71	270,81	259,00	605	445	2,89	1,90	30	35
Esporte	0,55	0,55	1,60	3	6	0,00	0,01	0	1
Cultura	112,34	109,27	119,00	179	298	3,08	3,80	36	36
Mobilidade urbana	77,22	58,84	57,60	40	28	18,39	28,60	4	4
Diversidade	3,68	3,68	4,80	22	26	0,00	-	0	-
Saúde	1.396,92	1.394,00	-	169	-	2,92	0,00	3	0
Inovação e empreendedorismo	36,00	35,77	47,50	22	211	0,23	0,10	6	6
Desenvolvimento e participação local	13,60	7,35	10,00	55	76	6,25	2,60	19	25
Incentivado	96,94	96,55	232,90	216	400	0,40	11,30	2	7
Cultura	47,75	47,63	118,20	117	146	0,12	8,40	1	3
Esporte	11,31	11,31	30,10	31	63	0,00	-	-	-
Educação	11,60	11,32	29,90	34	118	0,28	2,90	1	4
Saúde	14,89	14,89	24,70	16	18	0,00	-	-	-
Idoso	11,40	11,40	30,00	18	55	0,00	-	-	-
Total	2.010,97	1.976,81	732,40	1.311	1.490	34,2	48,31	100	114

governança

Comitê de Responsabilidade Social

Em 2019, revisamos a governança do nosso investimento social privado. À época foi estabelecido o nosso Comitê de Responsabilidade Social (CRS), que tem por escopo definir estratégias para fortalecer a responsabilidade social corporativa da Companhia e acompanhar o desempenho de nossos institutos e fundações, assim como as iniciativas executadas diretamente pelo banco. Esse comitê reporta-se diretamente ao Conselho de Administração e tem como membros executivos e conselheiros do banco.

fusão Itaú Cultural e Fundação Itaú Social

Há mais de 30 anos, temos uma atuação relevante nos campos da educação e da cultura por meio do Itaú

Cultural, do Itaú Social e do Itaú BBA. Com o intuito de ampliar ainda mais o impacto dessas iniciativas na sociedade, a Fundação Itaú para Educação e Cultura, criada em 2019 da fusão do Itaú Cultural e da Fundação Itaú Social, passou a ter a missão de promover a educação, a cultura, a assistência social, a defesa e a garantia de direitos, bem como o fortalecimento da sociedade civil.

Dessa maneira, houve uma estruturação em três vertentes: Itaú Social, Itaú Cultural e educação e trabalho. O financiamento das frentes via fundo patrimonial (endowment) garante a continuidade do trabalho, a expansão do legado e uma governança ainda mais robusta – sem perder a legitimidade e a autonomia de cada uma das vertentes.

educação

O investimento em educação é uma das forças motrizes para a transformação social e um pilar do desenvolvimento sustentável de um país. Quanto maior a qualidade da educação, mais capacitados os cidadãos e mais capazes de alcançar melhores oportunidades de emprego e qualidade de vida, fortalecendo a economia do país, que é a chave para o nosso negócio. Acreditamos que a educação pública igualitária promove o acesso à cultura, gerando cidadãos autônomos com a capacidade crítica de avaliar a realidade que eles vivenciam e propor as mudanças necessárias.



R\$ 59,5 milhões investidos na formação de profissionais da educação, alcançando aproximadamente 3,7 milhões de crianças, adolescentes e jovens.



Leia para uma Criança: mais de 82 mil livros distribuídos.



voluntariado: 200 ações, totalizando mais de 10 mil horas doadas de voluntariado.



R\$ 52 milhões foram destinados ao Apoio Emergencial COVID-19, beneficiando 138 instituições e 157 mil famílias.



formação para gestores em liderança e gestão em tempo de crise, que atingiu 3.574 participantes de Goiás e Ceará.



livro lançado sobre a avaliação de impacto do Jovem de Futuro: mais de 4 mil downloads e mais de 5 mil participantes no lançamento.



assistência humanitária: R\$ 46 milhões para apoiar em torno de 20 mil indivíduos de 115 mil famílias em situação de extrema vulnerabilidade.



apoio técnico oferecido a 17 Secretarias Estaduais de Educação em diferentes estados brasileiros.

Itaú Social

Criado há 27 anos, o **Itaú Social** [\[Z\]](#) desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para contribuir com a melhoria da educação pública brasileira. Apoiamos a sociedade na ampliação da aprendizagem com equidade e para a redução das desigualdades no desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens. Por meio de parcerias com as três esferas de governo, organizações da sociedade civil (OSCs) e empresas, nossas estratégias estão contempladas em duas linhas de atuação: Formação de Profissionais da Educação e Fortalecimento da Sociedade Civil. Nossas ações são baseadas em evidências, obtidas por meio de pesquisas, e os resultados são monitorados e avaliados ao longo do ciclo de vida dos programas.

O ano de 2020 foi bastante desafiador em razão da pandemia do novo coronavírus, demandando adaptação e flexibilidade no planejamento das ações com foco no que é essencial, sem perder de vista a transformação que buscamos realizar.

Na linha de atuação **Formação de Profissionais da Educação** [\[Z\]](#), tivemos a formação de cerca de 124 mil profissionais, 728 Secretarias Municipais de Educação, alcançando aproximadamente 3,7 milhões de crianças, adolescentes e jovens, com um investimento de R\$ 59,5 milhões.

Na linha de atuação **Fortalecimento da Sociedade Civil**, tivemos a formação de 40.908 profissionais, 3.492 organizações apoiadas, alcançando 1,9 milhão⁽¹⁾ de crianças, jovens e adolescentes, com um investimento de R\$ 114 milhões. Em 2020, reforçamos o papel que as OSCs possuem em seus territórios e no enfrentamento das desigualdades agravadas pela crise. Do total investido, R\$ 52 milhões foram destinados ao Apoio Emergencial COVID-19, beneficiando 138 instituições e 157 mil famílias. Para cooperar com o enfrentamento dos desafios, nossas ações tiveram como foco a higiene e a alimentação, com o envio de cestas básicas e kits de higiene e o apoio institucional às organizações. Além disso, foram distribuídos equipamentos de proteção individual (EPIs), itens de primeira necessidade para as famílias e mais de 82 mil livros da coleção Leia para uma Criança. Todo esse trabalho envolveu ações voluntárias dos Comitês Mobiliza Itaú, sempre respeitando o isolamento social. Neste ano, foram realizadas 200 ações e mais de 10 mil horas doadas de voluntariado.

Como estratégia de apoio transversal aos dois pilares – Formação de Profissionais da Educação e Fortalecimento da Sociedade Civil –, o Itaú Social disponibiliza formações on-line, abertas e gratuitas. Além disso, realiza pesquisas que servem de insumo para o trabalho interno e para outros formuladores de programas e políticas no campo social e educacional. O **Polo**, ambiente virtual de formação, conta com 73 mil usuários cadastrados desde seu lançamento em 2019. Foi uma importante iniciativa para continuarmos oferecendo conteúdos no contexto do isolamento social para 45 mil participantes em 2020. Entre os destaques está o Percurso Educação na Pandemia, que reúne 40 cursos no apoio aos profissionais da Educação no gerenciamento dos desafios trazidos pela pandemia. Já em relação às pesquisas, destacam-se: (i) **A pandemia na ótica das OSCs**; (ii) **Educação não presencial na perspectiva dos estudantes e suas famílias**; e (iii) Editais de pesquisa aplicada, com foco em práticas dos **anos finais do Ensino Fundamental** e **Equidade Racial**, somando 1.355 inscrições.

A colaboração é um valor para o Itaú Social, por isso buscamos atuar com importantes parceiros que têm sinergia e alinhamento aos nossos princípios, para que, juntos, possamos ampliar o alcance e o potencial das nossas ações. Estas são algumas das ações em parceria realizadas em 2020:

- **Iniciativa BNDES Educação Conectada**: chamada pública para apoio a projetos de incorporação de tecnologias digitais na educação pública. Foram 4 estados (Paraíba, Rio Grande do Sul, Sergipe e Tocantins) e 11 redes de ensino, com formação de aproximadamente 4.500 profissionais da educação.
 - Iniciativa: Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) e Ministério da Educação (MEC).
 - Parceiros: Fundação Lemann, Centro de Inovação para a Educação Brasileira (CIEB), Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (EBAPE-FGV).
- Parceria com a **Cátedra de Educação Básica do Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo (IEA-USP)**: está sendo desenvolvido um programa de estudos e de intervenção sobre a realidade educacional visando à prospecção e ao desenvolvimento de modelos de integração entre as universidades (sobretudo as públicas) e as redes de educação básica, com foco na formação dos profissionais da educação.
- Conselho Nacional de Secretários de Educação (CONSED) e União dos Dirigentes Municipais de Educação (UNDIME): apoio institucional, técnico e financeiro para as frentes de apoio na melhoria da educação com os representantes desses órgãos nos estados e municípios. Em 2020, foi lançada a **Plataforma de Apoio à Aprendizagem**, para apoiar as redes públicas de ensino no momento de retomada das aulas com ferramentas relativas ao combate à COVID-19, fortalecimento socioemocional e priorização do currículo, atividades para verificar o desempenho dos estudantes e orientações pedagógicas, além de um guia para elaboração de instrumentos de avaliação. Lançada no segundo semestre, conta com aproximadamente 6 mil profissionais da educação cadastrados.
- **Educação Já**: iniciativa liderada pelo Todos pela Educação, organização apoiada pelo Itaú Social, o Educação Já tem como objetivo principal subsidiar o poder público com diagnósticos detalhados e soluções concretas em temas estruturados para a melhoria da educação. O Itaú Social realiza ações de mobilização alinhadas aos temas prioritários do Educação Já – por meio dos canais de comunicação institucional e de parcerias com outros veículos de comunicação: Folha de S. Paulo (podcast **Folha na Sala**), TV Cultura (**Lugar de Livros**), Nexo (**Nexo Políticas Públicas**) e **Canal Futura** (conteúdos diversos na programação da TV).

(1) Sendo 900.969 crianças, jovens e adolescentes beneficiadas pelo programa de distribuição de livros Leia para uma Criança para pessoas físicas em parceria com o Itaú Criança, área do banco.

Instituto Unibanco

Criado em 1982, o **Instituto Unibanco** atua para a melhoria da educação pública no Brasil por meio da gestão educacional para o avanço contínuo que garanta permanência e aprendizagem para todos os estudantes. Baseia sua atuação em quatro valores fundamentais: conectar ideias, acelerar transformações, valorizar a diversidade e ser fundamentado em evidências.

O principal programa é o **Jovem de Futuro**, que desde 2007 elabora e implementa soluções de gestão em parceria com redes públicas de ensino com o objetivo de ampliar os resultados de aprendizagem dos jovens do Ensino Médio. Em 2020, mesmo com a crise provocada pela pandemia da COVID-19, o instituto manteve sua atuação em seis estados parceiros: Ceará, Espírito Santo, Goiás, Minas Gerais, Piauí e Rio Grande do Norte.

Instalamos ou participamos dos gabinetes de crise desses estados, apoiando a construção dos planos de emergência e de retomada das atividades presenciais. Realizamos, também, um curso de formação para gestores em liderança e gestão em tempo de crise, em parceria com o Instituto Singularidades, com 40 horas de duração e 3.574 participantes de Goiás e Ceará.

Na área de pesquisa e avaliação, foram formalizadas três importantes iniciativas: a criação do **Centro de Pesquisa Transdisciplinar em Educação (CPTe)**; a concretização de parcerias com a Universidade de Stanford (Estados Unidos), a London School of Economics and Political Science (Inglaterra) e a Universidad Diego Portales (Chile); e o lançamento, em conjunto com o Insper, do Núcleo Ciência pela Gestão Educacional.

Foram lançados dois livros sobre a avaliação de impacto e implementação do Jovem de Futuro. Ambos tiveram 4.139 downloads no site do instituto, e 5.010 pessoas presentes nos webinários de lançamento.

Em parceria com o Todos pela Educação, foram realizados e divulgados três estudos da série "COVID-19: impacto fiscal na educação básica", que destaca os efeitos econômicos da pandemia do novo coronavírus na educação básica.

Na agenda de advocacy participamos de debates no âmbito da Frente Parlamentar Mista de Educação Básica sobre os temas de financiamento da educação (incluindo o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica – FUNDEB), adaptações da rotina escolar ao contexto da

pandemia; limites e potencialidades do ensino remoto e do ensino híbrido e estratégias de enfrentamento das desigualdades pós-COVID-19. E, na Frente Parlamentar Mista de Renda Básica, sobre as condições de vulnerabilidade social pós-pandemia e as potencialidades de redesenho do Bolsa Família e de estruturação de uma política de renda básica, incluindo os vetores de referência de educação e saúde.

Foram abertos dois editais:

Edital de Fortalecimento Institucional: apoiaremos técnica e financeiramente 30 organizações, durante três anos, comprometidas com a garantia do direito à educação e que desenvolvam iniciativas conectadas com a aprendizagem e a construção de uma escola pública inclusiva e democrática. Contou com a inscrição de 364 organizações, de 24 estados.

Edital Conexão Juventudes: selecionará seis projetos de documentários de 26 minutos, feitos por produtoras independentes dos estados parceiros do programa Jovem de Futuro, que contem histórias inspiradoras relacionadas ao Ensino Médio público. Ao todo, 59 produtoras de seis estados se inscreveram.

Por fim, o instituto realizou, ao longo de 2020, 47 projetos e 10 ações e iniciativas.

O instituto destinou ainda cerca de R\$ 46 milhões para ações na frente de assistência humanitária. Os objetivos eram oferecer apoio assistencial focado em famílias em situação de extrema vulnerabilidade, fortalecer técnica e financeiramente as organizações da sociedade civil das regiões selecionadas e apoiar a economia local, dando prioridade para produtos e serviços contratados nos territórios e imediações.

As ações realizadas foram: distribuição de cesta básica, kit de higiene, refeição pronta e kit de inverno; transferência de renda direta (cartões físicos e virtuais), em parceria com o conglomerado; apoios a abrigos e estruturação de centro emergencial de acolhimento para a população em situação de rua; e bolsa para jovens e apoio para cadastramento no programa de auxílio emergencial do governo federal. Participaram da ação 23 organizações da sociedade civil do Rio de Janeiro, Ceará e Minas Gerais, beneficiando 115 mil famílias e em torno de 20 mil indivíduos em diversas situações de vulnerabilidade.

O Instituto Unibanco é mantido por um fundo patrimonial (endowment).

Itaú Educação e Trabalho

Em 2019, a [Fundação Itaú para Educação e Cultura](#) englobou a frente de Educação e Trabalho, apoiada até então pelo Itaú BBA. Em 2020, o Itaú Educação e Trabalho (IET) se consolidou como superintendência, dando continuidade aos investimentos focados prioritariamente na formulação de um novo modelo de Ensino Médio, flexível e articulado à Educação Profissional e Tecnológica (EPT), por meio do apoio e incentivo à implementação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da qualidade da educação, com foco, sobretudo, na formação para o mundo do trabalho.

Com o desafio de envolver vários atores em uma atuação conjunta – poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil –, o IET apoiou tecnicamente 17 Secretarias Estaduais de Educação em diferentes níveis de atuação. Em alguns estados (Bahia, Ceará, Maranhão, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pernambuco, Paraíba, Sergipe e São Paulo) foram desenvolvidos projetos de formação de professores e novas metodologias: Articulação Curricular e Projetos Empreendedores, Itinerário Contínuo, Educação de Jovens e Adultos articulada à Educação Profissional e Tecnológica (EJATEC) e Programa de Aprendizagem articulado ao Ensino Médio. Nos estados do Amapá, Rio Grande do Sul, Piauí, Rio Grande do Norte e Paraná, o apoio técnico do IET foi voltado para o desenho do novo Ensino Médio integrado à Educação Profissional Tecnológica.

Além disso, o IET desenvolveu pesquisas, com base nas experiências nacional e internacional, que geraram evidências para a construção de modelos e metodologias de identificação de potencial econômico para escolha de cursos técnicos e para criar sistema de avaliação de EPT. Apoiou também a construção da ferramenta Trilhas Profissionais em São Paulo, para orientar a escolha profissional dos jovens, a proposta e implementação da Formação de Professores a Distância em Pernambuco e Modelos de Relação com o Setor Produtivo em Pernambuco, Bahia e São Paulo. Desenvolveu um simulador de itinerários formativos e parâmetros para identificar o custo da EPT e ferramenta de monitoramento para melhoria da proficiência de português e matemática nas escolas de EPT em sete estados.

Articulou a parceria com a Secretaria Estadual de Educação de Pernambuco e o Instituto Votorantim, para a organização dos cursos técnicos demandados pela cadeia produtiva de energia renovável. Em conjunto, elaboraram o currículo do primeiro Curso Técnico em Sistemas de Energia Renovável, para a região do Araripe, no agreste de

Pernambuco. Além disso, com o Centro de Inovação para a Educação Brasileira (CIEB), produziu um currículo de referência para o curso técnico em Tecnologia e Computação, disponibilizado para todas as redes estaduais de educação.

Um dos pilares de atuação do IET é promover o debate e o apoio à elaboração de normas e leis que garantam a implementação da EPT com qualidade. Nesse sentido, o IET teve atuação decisiva para garantir que o FUNDEB contemplasse o financiamento para EPT por meio da dupla matrícula. Além disso, participou ativamente das consultas públicas e dialogou com o Conselho Nacional de Educação em todo o processo de elaboração das diretrizes nacionais da EPT e revisão do catálogo de cursos técnicos. Para promover o início da construção da imagem do Itaú Educação e Trabalho e a valorização da Educação Profissional e Tecnológica, foram criados os primeiros canais de comunicação: [site institucional](#), [perfil no LinkedIn](#) e [canal no YouTube](#).

Tendo como uma de suas prioridades estratégicas a promoção e a valorização da Educação Profissional e Tecnológica perante os jovens, a sociedade em geral e o mundo do trabalho, o IET promoveu discussões sobre o tema com diferentes públicos, por meio de webinars, dentre os quais se destacam “Novas Tendências em Avaliação: Competências e Habilidades de EPT”, com participação da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE); “Metodologias para Identificar a Demanda por Cursos Técnicos” e “Lançamento do Livro Educação Profissional e Tecnológica Emancipatória: Juventudes e Trabalho”.

Como estratégia de apoio, foram destinados R\$ 6.375.017,50 em recursos financeiros para: Associação Beneficente Arco; Associação Brasileira de Avaliação Educacional (ABAVE); Associação Instituto Proa (PROA); Associação de Jornalistas de Educação (JEDUCA); Associação Parceiros da Educação; Associação Universitária Interamericana; Centro de Excelência e Inovação em Políticas Educacionais (CEIPE-FGV); CONSED – Prêmio Gestão Escolar; Fundação de Apoio à Universidade de São Paulo – Cátedra Itaú Social de Educação Básica; Fundação PoliSaber; Fundação Roberto Marinho (FRM); Geledés – Instituto da Mulher Negra; Global Opportunity Youth Network (GOYN-SP); Instituto Brasileiro de Análises Sociais (IBASE); Instituto Rodrigo Mendes; Mapa Educação; Movimento pela Base – Instituto Lemann; Nexo Jornal (NEXO); e Movimento Todos pela Educação.

cultura

É inegável o impacto positivo da cultura para a disseminação do patrimônio intelectual e para a promoção da aprendizagem em uma sociedade. Ampliar o contato das pessoas com a diversidade cultural é uma forma de criarmos caminhos de desenvolvimento social. Acreditando nisso, apoiamos a democratização da cultura por meio de investimentos das nossas fundações e institutos, além de patrocínios diversos.



Itaú Cultural recebeu mais de 123 mil visitantes.



1.100 artistas foram contemplados no festival on-line Arte como Respiro.



Programa Rumos: 92 projetos de 26 estados brasileiros foram selecionados para receber apoio.



Itaú Cultural: 50,3 milhões de acessos únicos no site.



mais de 409 mil visualizações no canal do YouTube desenvolvido para levar arte ao público infantil.



Itaú Cinemas: primeiro grupo exibidor a instalar equipamentos de audiodescrição, LIBRAS e legenda descritiva em 100% das salas.



lançamento do festival on-line de pré-estreias privilegiando o cinema nacional e independente: 105 mil ingressos vendidos.

Itaú Cultural

No ano de 2020, o Itaú Cultural [🔗] intensificou o trabalho digital já iniciado há mais de dois anos. Diante da pandemia, todos os esforços foram pensados para que a arte e a cultura continuassem alcançando o público. Ainda no formato presencial, de janeiro a 15 de março, o Itaú Cultural recebeu 114.395 pessoas, contabilizando 47 eventos.

A partir de 16 de março, com o início do período de distanciamento social, de imediato, a organização pensou e realizou o programa de editais “Arte Como Respiro: Múltiplos Editais de Emergência”, com o objetivo de movimentar a economia criativa e apoiar os artistas que foram obrigados a parar de trabalhar. No total, 45.143 pessoas se inscreveram, de todos os estados brasileiros, em 6 editais, e 1.100 foram contemplados e tiveram seus trabalhos divulgados posteriormente no **Festival Arte como Respiro** [🔗], totalmente on-line. O destaque do programa foi o quarto edital lançado, que inovou com o recorte Poesia Surda.

O Programa Rumos, principal meio de apoio do Itaú Cultural à cultura brasileira, tem como objetivo valorizar a diversidade brasileira, estimular a criatividade e a reflexão sobre a cultura em nosso país e premiar artistas e pesquisadores das diferentes expressões artísticas e culturais. Devido à pandemia, o resultado do edital 2019–2020, que seria anunciado em maio de 2020, foi realizado em dezembro. De 12 mil inscritos, um total de 92 projetos de 26 estados brasileiros foram selecionados.

Com a suspensão das atividades presenciais, uma programação especial foi desenvolvida para o público infantil. Foram realizadas aulas de dança, de teatro, criação e vivências musicais, de abril a dezembro, alcançando mais de 153 aulas com 409.596 visualizações no canal da organização no YouTube.

O tema formação também se fortaleceu durante o ano, com 7 cursos abertos ao público até outubro, totalizando 6.355 inscritos, com destaque para o de História da Arte no Brasil, “Um Possível Olhar sobre a Produção em Artes Visuais no Brasil”, realizado em maio. Foram cerca de 125 mil visualizações nas 12 aulas oferecidas nessa formação, considerando o site e a página do Itaú Cultural no Facebook. No dia 3 de novembro foi lançada a **Escola Itaú Cultural** [🔗], uma plataforma com cursos gratuitos, no formato a distância e híbridos. Entre novembro e dezembro, 5 cursos foram disponibilizados, com 8.325 acessos na plataforma.

Com todas as atividades on-line, lançamentos de projetos em formato de live, como a série **Diálogos Itaú Cultural** [🔗], houve uma intensificação de matérias no site da organização, além da crescente quantidade de postagens nas redes sociais. Considerando apenas o YouTube, em 2020 houve um aumento de 29 mil inscritos e mais de 4,6 milhões de visualizações nos conteúdos do canal. O site do Itaú Cultural obteve em 2020 um total de 50,3 milhões de acessos únicos, o que representou um aumento de 32% em comparação a 2019.

O retorno presencial do Itaú Cultural aconteceu em 13 de outubro, dando sequência às mostras de Sandra Cinto e Rino Levi, que abriram ao público antes do início da pandemia. Em novembro, a Ocupação Lima Duarte foi inaugurada, seguida pela exposição Beatriz Milhazes: Avenida Paulista, em dezembro.

Nos meses em que esteve aberto, de janeiro a 15 de março, e de 13 de outubro a 23 de dezembro – neste último período com agendamento de horários para grupos que não ultrapassassem o previsto pelas normas sanitárias e seguindo todos os protocolos de segurança –, o público presencial foi de 123.662 visitantes em sua sede, na capital paulista.

Entre programações presenciais e on-line, o Itaú Cultural finalizou o ano contabilizando 176 formatos de eventos, totalizando 939 atividades.

Espaço Itaú de Cinema

Desde a sua inauguração em 1995, o **Espaço Itaú de Cinema** [🔗] tem como propósito proporcionar ao público diferentes visões do cinema, formar plateias críticas, conscientes e transformadoras e deixar um legado para a sociedade, sempre apoiando projetos que valorizam e reforçam o nosso compromisso com a democratização da cultura.

Com um portfólio de filmes que abrange as mais diversas nacionalidades e perfis, o circuito, que conta com oito complexos de salas de cinema em seis cidades do Brasil – Brasília (DF), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e Salvador (BA) – e 57 salas de exibição, também oferece conteúdos esportivos, musicais e educacionais, transmitidos ao vivo via satélite, e sedia os mais diversos tipos de mostras e festivais do cinema nacional e internacional.

Preocupados em proporcionar o acesso à cultura para toda a população, em 2019 fomos o primeiro grupo a instalar equipamentos de audiodescrição, LIBRAS e legenda descritiva em 100% das salas, que contam também com acessibilidade e assentos para pessoas com necessidades especiais.

Entre nossos programas sociais, temos o Clube do Professor, com o objetivo de ampliar a experiência cinematográfica dos educadores. O ingresso é gratuito para professores que tenham o cartão Clube do Professor e para um acompanhante.

Outro programa social é o Projeto Escola, que tem a finalidade de integrar diferentes formas de expressão, buscando relacionar áreas de conhecimento em seus programas. O projeto, além de exibir filmes, realiza workshops, debates e outras atividades complementares para abordar o conteúdo e o entendimento dos temas apresentados. Dessa forma, procura contribuir para desenvolver pessoas com senso crítico e que sejam mais ativas na sociedade.

Em 2020, em decorrência da pandemia, os cinemas permaneceram fechados praticamente o ano todo. Com isso, em junho, realizamos o nosso primeiro festival on-line de pré-estreias, o Espaço Itaú Play. Com uma curadoria que privilegiou o cinema nacional e independente, o festival teve a sua abertura no Dia do Cinema Nacional, com sessões gratuitas dos filmes “Piedade”, de Claudio Assis, estrelado por Fernanda Montenegro, Matheus Nachtergaele e Cauã Reymond, e “Alice Guy Blaché: A História não Contada da Primeira Cineasta do Mundo”. Foram exibidos 19 títulos inéditos, e vendidos cerca de 105 mil ingressos.

Diante do nosso compromisso de priorizar os lançamentos em salas de cinema, os filmes do festival tiveram as suas estreias nos cinemas mantidas, previstas para acontecer no decorrer da reabertura das salas.

mobilidade urbana

A mobilidade urbana é uma das causas institucionais do Itaú Unibanco, que desde 2012 atua para promover o uso da bicicleta nas cidades brasileiras. Por sermos um banco essencialmente urbano, compreendemos nossa atuação nessa causa como uma oportunidade de promover discussões qualificadas a respeito das alternativas de

locomoção nas cidades, trazendo a mobilidade ativa como uma solução que gera impactos positivos em saúde e economia, além dos benefícios ambientais na redução de emissão de gases do efeito estufa, melhorando a qualidade da vida urbana.

bike sharing e apoio institucional

Em 2020, direcionamos nossos esforços para promover a intermodalidade e cidades inteligentes, capazes de incorporar o uso acessível e seguro da bicicleta como modal de transporte, por meio de parcerias com sociedade civil, pela consolidação e publicação de dados, pelo advocacy e a capacitação do poder público. Num exercício de atualização e revisão de nossos objetivos, fica definido o propósito da causa: permitir que a escolha da forma de se locomover de cada cidadão reflita o seu poder de transformar a sociedade.

O maior projeto da frente de mobilidade urbana, o **Bike Itaú** , viveu um ano atípico em 2020. Por conta das medidas de isolamento social impostas pela pandemia de COVID-19, muitas cidades tiveram seus sistemas de transporte temporariamente fechados, como é o caso das bicicletas públicas compartilhadas. No entanto, após a recomendação da Organização Mundial de Saúde (OMS) de uso de modais ativos, retomamos gradualmente a disponibilização de bicicletas no sistema, permitindo que profissionais da Saúde e outras pessoas impossibilitadas de praticar o isolamento social tivessem uma alternativa para parte ou a totalidade de seus deslocamentos diários. O sistema registrou 14,2 milhões de viagens, divididas entre as cidades de Buenos Aires (Argentina), Salvador, São Paulo, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Santiago (Chile), Recife, Olinda e Jaboatão dos Guararapes.

Ainda em 2020, apoiamos uma série de divulgações e publicações com a finalidade de qualificar o debate público e ampliar as perspectivas sobre a temática da mobilidade urbana. A coletânea “Mercado de Bicicletas no Brasil”, publicada pela **Aliança Bike** , com patrocínio do Itaú Unibanco, por exemplo, traça um importante diagnóstico em um momento de alavancagem no uso de modais ativos. Outro exemplo foi a publicação da 3ª edição do livro “Estudos de Mobilidade por Bicicleta”, fruto do Desafio Mobilidade Itaú-CEBRAP (Centro Brasileiro de Análise e Planejamento), que alcançou a marca de 15 artigos acadêmicos com diferentes abordagens conceituais e metodológicas sobre mobilidade urbana. O projeto da quarta edição já está em andamento.

longeviver

O envelhecimento populacional e o avanço tecnológico são fenômenos globais que, embora isoladamente sejam bem conhecidos, ainda há poucos estudos que abordam os temas de maneira integrada, e recentemente observamos o seu impacto na sociedade. Por isso, acreditamos que podemos contribuir patrocinando iniciativas, capacitando pessoas, apoiando o poder público e a sociedade civil para encarar a mudança demográfica e seus impactos.

Itaú Viver Mais

Em 2020, o Itaú Viver Mais (IVM) se adaptou às necessidades impostas pela pandemia, sem perder de vista o planejamento do modelo de transição para o “novo normal”. O principal objetivo foi o apoio à rede de proteção dos direitos da pessoa idosa no enfrentamento da pandemia, em especial no que tange às instituições de longa permanência. A articulação envolveu não somente os Conselhos da Pessoa Idosa, mas também, entre outros, as Secretarias de Saúde e Assistência Social, Ministério Público e entidades da sociedade civil organizada (Frente Nacional de Fortalecimento de Conselhos, Rede de Apoio à Pessoa Idosa – MG, Frente Nacional de Fortalecimento de ILPIs, Observatório da Longevidade Humana e Envelhecimento, etc.).

Aproveitando o processo de aceleração de transformação digital, o IVM continuou sua parceria com a **Plataforma Longeviver** , que reúne um conjunto de funcionalidades pensadas para apoiar o ciclo de desenvolvimento de políticas públicas orientadas a mudança demográfica e envelhecimento populacional. Em 2020, os destaques foram as funcionalidades orientadas ao fortalecimento e à modernização dos conselhos, tais como: (i) Módulo de Pesquisa Digital: aplicativo que permite a parametrização e acesso de questionários para pesquisa de campo; (ii) Módulo Retomar: módulo de capacitação a distância orientado a gestores de instituições de longa permanência; e (iii) Módulo Digitalize, para a transformação digital dos conselhos com a organização de reuniões virtuais, deliberação a distância e organização eletrônica de documentos.

Além disso, a plataforma passou a disponibilizar o Mapa COVID, que desde março gera mapas e indicadores que permitem acompanhar e comparar a evolução da pandemia em todos os municípios brasileiros; e o Mapa das ILPIs, que traz as principais características organizadas na forma de indicadores, gráficos e mapas das ILPIs apoiadas com recursos da iniciativa Todos pela Saúde.

Na frente de produção de conteúdo, tivemos a execução do Desafio Longeviver Itaú-CEBRAP, que tem por objetivo fomentar a produção de conhecimento sobre o envelhecimento da população e os desafios para o mercado de trabalho no Brasil. O programa apoiou a produção de cinco artigos acadêmicos inéditos sobre o tema “O envelhecimento da população e os desafios para o mercado de trabalho no Brasil”.

Foram selecionados cinco pesquisadores com propostas de estudos que foram desenvolvidas durante seis meses. Os selecionados receberam o valor total de R\$ 10.000 cada e participaram de cursos e oficinas em métodos e técnicas de pesquisa, reuniões mensais de apresentação de resultados preliminares e encontros de orientação para elaboração do trabalho. Ao fim do processo, os cinco artigos compuseram uma publicação editada por Itaú e CEBRAP.

esporte

Acreditamos no poder do esporte como promotor de inclusão social e de desenvolvimento individual, sendo um aliado da educação. Por isso, patrocinamos mais de 20 projetos de diversas modalidades, como futebol, tênis, entre outras.

As propostas apoiadas vão desde projetos de base até iniciativas de alto rendimento e atendem crianças e jovens de todo o país. Em 2020, diante da pandemia, alguns projetos tiveram suas atividades comprometidas e houve a necessidade de adaptações, como criação de aulas on-line ou mesmo a postergação do início das atividades.

Entre as iniciativas, patrocinamos desde 2008 as Seleções Brasileiras de Futebol, feminina e masculina, em todas as categorias: Principal, Olímpica, Sub-23, Sub-20, Sub-17 e Sub-15. Além disso, apoiamos desde 2009 o torneio de tênis Miami Open, evento Masters 1.000 da Associação de Tenistas Profissionais (ATP), uma das competições mais importantes do mundo, da qual somos o principal patrocinador. Em 2020, por conta da pandemia, o Miami Open foi cancelado, mas seguimos presentes em toda a comunicação relacionada ao torneio e o apoiando.

Queremos impulsionar melhores práticas, apoiando a sociedade civil a conectar o esporte à educação e a reforçar a presença da modalidade na educação básica pública, favorecendo as populações mais vulneráveis.

edital Esporte e Educação Integral

O edital “Esporte e Educação Integral” nasceu com a missão de contribuir para a criação, fortalecimento, ampliação e continuidade de programas que promovam o desenvolvimento integral da população por meio da prática esportiva.

Com um crescimento de 37% de projetos inscritos, a segunda edição do edital selecionou 22 iniciativas em diversas regiões do Brasil, com aporte de mais de R\$ 6,6 milhões nas categorias de desporto educacional e desporto de participação por meio da Lei Federal de Incentivo ao Esporte, e apresenta potencial de beneficiar mais de 20 mil pessoas em situação de vulnerabilidade.

Para enriquecer o processo de escolha e garantir maior assertividade na avaliação, o processo contou com a participação de especialistas do esporte e da educação, trazendo diferentes perspectivas sobre as iniciativas e seus contextos.

Ainda em 2020, impulsionamos o desenvolvimento de uma rede temática entre os projetos selecionados na primeira edição do edital para fortalecimento das organizações sociais. Dentre as iniciativas realizadas destacam-se: a série de encontros Troca de Conhecimentos, para troca de experiências entre os selecionados, que gerou ofertas de mentoria e apoio a organizações menores, e o Ciclo de Webinars do Edital Itaú, que teve como diferencial o protagonismo das organizações, da escolha dos temas à priorização dos palestrantes, e que contou com 80% de presença.

empreendedorismo

Ao longo de 2020, o **Cubo Itaú** , relevante hub de fomento ao empreendedorismo tecnológico na

América Latina, gerou iniciativas de impacto ao mercado nacional que extrapolarem as fronteiras de sua comunidade, que conta com mais de 300 startups. Durante o ano foram geradas propostas de conexão, trocas de conhecimento e experiência, além de geração de negócios que alcançaram mais de 15 mil pessoas e 83 startups em todo o Brasil.

Uma dessas ações foi o Programa Conexão BID ao Cubo, que, ao lado de BID Lab e Darwin Startups, trouxe conexão e capacitação para startups B2B com soluções de impacto positivo. Em sua primeira edição, foram abertas vagas para dez startups baseadas nas regiões norte e nordeste, com soluções tecnológicas em fase de tração ou escala.

A proposta contou com quatro semanas de capacitação e oportunidade de contato com grandes empresas, investidores e mentores da rede das três instituições.

Por meio do Cubo for Devs, programa focado em fortalecer a comunidade de desenvolvedores no Brasil, o Cubo proporcionou encontros, eventos e oportunidades com as edições #TechTalents, direcionadas à atração e seleção de talentos da área num formato dinâmico, com conteúdo para capacitação e incentivo à diversidade na forma de trabalhar. O Cubo ofereceu uma experiência inovadora no processo seletivo desses talentos espalhados por todo o Brasil, que tiveram a chance de ingressar nas empresas que fazem parte da comunidade Cubo (startups e mantenedoras).

Já o #CuboMeetup, realizado em conjunto com as verticais Cubo Fintech by Itaú Unibanco, Cubo Health by Dasa, Cubo Education by Cognia Educação, Cubo Logistics by VLI e Cubo Retail by brMalls, foi criado com o intuito de debater temas relevantes e atuais com grandes especialistas nos assuntos de cada área para a comunidade de tecnologia, fomentando compartilhamentos, networking, colaboração e trocas entre aqueles engajados em inovar no setor.

programa Todos pela Saúde

Reconhecendo nossa relevância como agente de transformação, em 13 de abril de 2020, o Itaú Unibanco anunciou a criação da iniciativa **Todos pela Saúde** , prontamente direcionando esforços para o combate à pandemia do novo coronavírus por meio do apoio à saúde pública.

A longa tradição como investidor social garantiu que o banco fosse capaz de viabilizar uma doação de R\$ 1 bilhão e colocar de pé um plano de ação para execução desse orçamento em poucos dias. Foram premissas a atuação com o poder público e a sociedade civil, além da possibilidade de outras empresas e de pessoas físicas unirem-se à iniciativa.

O trabalho foi realizado em parceria com o poder público por meio da formação de gabinetes de crise em 26 estados e no Distrito Federal, o que se mostrou uma estratégia crucial, uma vez que abrangeu todo o território nacional. Foi formado um comitê de sete médicos especialistas, liderado pelo Dr. Paulo Chapchap, doutor em clínica



cirúrgica pela Universidade de São Paulo (USP), diretor-geral do Hospital Sírio-Libanês, e composto pelos médicos Drauzio Varella, cientista e escritor; Gonzalo Vecina Neto, ex-presidente da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); Maurício Ceschin, ex-diretor-presidente da Agência Nacional de Saúde (ANS); Eugênio Vilaça Mendes, consultor do Conselho dos Secretários de Saúde (CONASS); Sidney Klajner, presidente do Hospital Albert Einstein; e Pedro Barbosa, presidente do Instituto de Biologia Molecular do Paraná (IBMP), instituição ligada à Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

O comitê trabalhou para definir e deliberar a respeito das ações financiadas com o recurso doado, tendo como público-alvo toda a população brasileira, em especial as classes C e D, mais vulneráveis. Esse cuidado deu maior segurança, eficiência e assertividade para a avaliação das iniciativas e para a tomada de decisões. Com base nas deliberações, o banco e a Fundação Itaú para Educação e Cultura (FIEC) atuaram em conjunto para formalizar e criar parcerias, possibilitando a implementação das iniciativas, distribuídas em quatro eixos.

Todos pela Saúde em números

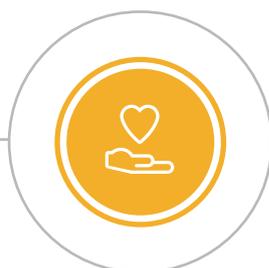
- **R\$ 1 bilhão em doações;**
- **gabinetes de crise em 26 estados e no Distrito Federal; e**
- **comitê com sete renomados especialistas;**
- **financiamento de vacinas com a doação de R\$ 100 milhões para o Instituto Butantan e Fiocruz.**

eixos do programa



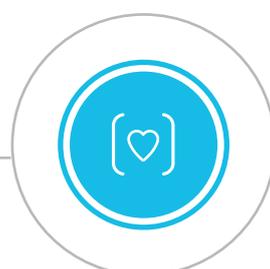
informar

Esclarecimento da população e orientação para uso correto de máscaras, além da distribuição de 15 milhões de máscaras de tecido para a população vulnerável e em locais de grande circulação.



cuidar

Apoio aos gestores públicos estaduais e de grandes municípios na estruturação de gabinetes de crise, capacitação de profissionais da saúde, compra de 2 mil equipamentos hospitalares estratégicos – como ventiladores, monitores, 105 mil oxímetros, que foram distribuídos em todos os municípios do país –, além da mobilização de recursos humanos. Atuação em mais de 600 instituições para longa permanência de idosos, incluindo testagem de idosos e funcionários, doação de equipamentos de proteção individual, apoio psicológico e orientação. Construção de sete centros de acolhimentos que possibilitavam que as pessoas com sintomas leves e médios de COVID-19 ficassem hospedadas até que o tempo para transmissão da doença cessasse. Atuação com caminhoneiros, realizando testes para a detecção do novo coronavírus, além de orientá-los sobre os cuidados necessários em relação à doença.



proteger

Compra de mais de 90 milhões de equipamentos de proteção individual e distribuição para todos os estados e Distrito Federal. Doação de duas centrais de testagem, para o Rio de Janeiro e para o Ceará, que ficarão de legado para a população.



retomar

Colaboração para o desenvolvimento de estratégias, visando ao retorno mais seguro às atividades sociais, programas de monitoramento da população com risco elevado e apoio a pesquisas epidemiológicas. No que se refere a vacinas, o Todos pela Saúde foi o maior doador privado do país, destinando R\$ 100 milhões para financiar a produção na Fiocruz e no Instituto Butantan. Além de contribuir para o combate à COVID-19, o investimento deixa um legado importante para o país, uma vez que as linhas de produção das duas fábricas poderão produzir outros tipos de vacinas no futuro.

Essa forma de estruturar a iniciativa garantiu o engajamento de mais de 4 mil pessoas e 38 organizações ao Todos pela Saúde, por meio da doação de recursos financeiros, materiais, apoio à logística, trabalhos pro bono e implementação de ações conjuntas nas quatro frentes. Adicionalmente ao R\$ 1 bilhão doado pelo banco, outros R\$ 242 milhões foram doados por pessoas físicas e empresas.

Tanto a atuação com o poder público, quanto o direcionamento dos investimentos em parceria com a sociedade civil são práticas recorrentes na atuação social do banco. Após atravessarmos essa crise, certamente essa forma de atuação se fortalecerá ainda mais. Além disso, reconhecendo nosso papel como indutores da agenda de filantropia no país, tiramos dois importantes aprendizados que serão ainda mais empregados na gestão do nosso investimento social privado: a importância de viabilizar parcerias no enfrentamento de problemas sociais e a relevância de uma estratégia de investimento social flexível.

Para mais informações, acesse [fato relevante](#) e o [comunicado ao mercado](#) referentes ao tema.

Instituto Todos pela Saúde (ITpS)

Em fevereiro de 2021, o Todos pela Saúde foi formalizado como instituto. O ITpS tem a missão de contribuir para o fortalecimento e a inovação na área de vigilância em saúde no Brasil. Para isso, irá fomentar, estimular e dinamizar iniciativas relacionadas ao tema. As atividades a serem desenvolvidas incluem tanto o financiamento à pesquisa como levantamentos genômicos (ou metagenômicos), além da formação de epidemiologistas de campo.

Os resultados dessas iniciativas têm potencial para serem integrados e compartilhados, auxiliando definições de políticas públicas. Haverá também uma ação transversal no desenvolvimento e aplicação de big data para tratar os dados produzidos. Os trabalhos serão executados em parcerias com instituições de pesquisa, governos e empresas.

O instituto é uma associação sem fins lucrativos, tendo como associados a Fundação Itaú (propositora e mantenedora), a Academia Brasileira de Ciências (ABC), a Academia Nacional de Medicina (ANM), a Fiocruz, a Fundação Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (USP) e o Hospital Israelita Albert Einstein.

anexos

tabelas complementares

ética nas relações e nos negócios

canais de manifestação – Brasil

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

Canal	Assuntos	Contatos
Consultoria de Ética	Dúvidas de colaboradores sobre: <ul style="list-style-type: none">■ Código de Ética■ Conflitos de interesses■ Dilemas éticos	E-mail: comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br
Ombudsman	Manifestações, suspeitas, denúncias e reclamações de colaboradores sobre: <ul style="list-style-type: none">■ Conflitos interpessoais; e■ Conflitos de interesses no ambiente de trabalho.	Intranet: IU Conecta > Para mim > Ombudsman > Registrar E-mail interno: Ombudsman E-mails externos: ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br ou ombudsman.itub@terra.com.br Telefone: 0800-721-4040
Inspetoria	Dúvidas, suspeitas e denúncias de colaboradores e público externo sobre: <ul style="list-style-type: none">■ Desvio de comportamento de colaboradores;■ Fraudes nos canais eletrônicos;■ Fraudes documentais, nas suas diversas modalidades;■ Atos de corrupção e propina;■ Furto e roubo a unidades, clientes e colaboradores;■ Arrombamentos em geral;■ Extorsão mediante sequestro; e■ Incidentes de segurança da informação, física, pessoal e patrimonial.	Telefones: 0800-723-0010 e 0300-100-0341 Site: www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia E-mail interno: caixa Inspetoria E-mails externos: inspetoria@itau-unibanco.com.br e fornecedor_relatos@itau-unibanco.com.br Malote: destinatário: Gerência de Inspetoria/São Paulo Correspondência: A/C Inspetoria Avenida Doutor Hugo Beolchi, 900 – Torre Eudoro Villela – piso -1 – São Paulo (SP) – CEP 04310-030
Control Room	Dúvidas sobre investimentos pessoais de colaboradores e administradores: <ul style="list-style-type: none">■ Valores mobiliários do conglomerado; e■ Ativos de outras empresas.	E-mail interno: Control Room Monitoramento
Comitê de Auditoria	Suspeitas e denúncias de colaboradores e público externo sobre: <ul style="list-style-type: none">■ Descumprimento legal ou regulamentar; e■ Fraudes e erros nas atividades de auditoria, contabilidade e controles internos.	E-mail interno: caixa Comitê Auditoria E-mail externo: comite.auditoria@itau-unibanco.com.br Correspondência: A/C Comitê de Auditoria Itaú Unibanco Holding S.A. – Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, 9º andar – São Paulo (SP) – CEP 04344-902
Canal de Relatos	Disponível para todo o Brasil, visa garantir um ambiente transparente e ético entre nós e os nossos fornecedores. Foi disponibilizado o contato por meio dos quais relatos de desvios éticos e de não conformidade em relação ao nosso Código de Relacionamento com o Fornecedor podem ser realizados.	E-mail: fornecedor_relatos@itau-unibanco.com.br Telefone: 0800-723-0010 Por meio do www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia pode ser feito o preenchimento de um formulário para denúncia anônima ou identificada.

canais de manifestação – unidades internacionais

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

País	Contatos
Chile Itaú Corpbanca Chile	E-mail: codigodeeticachile@itau.cl e denuncias.fraudefinancieirosox@itau.cl Endereço: Carta confidencial dirigida ao Presidente do Comitê de Auditoria – Itaú – A/C Secretaría de Auditoría interna Avenida Presidente Riesco, 5.537 – piso 8, Las Condes, Santiago
Colômbia Itaú Corpbanca Colômbia	E-mail: eticayconducta@itau.co E-mail do Vice-Presidente de Compliance E-mail do Vice-Presidente da área de Pessoas Controladoria Telefone: 3 394618 Caixa para clientes e fornecedores: eticayconducta@itau.co
Paraguai Banco Itaú Paraguai (BIP)	Canal Compliance: complianceetica@itau.com.py Canal RH: personasetica@itau.com.py Canal Genérico: comitedeetica@itau.com.py Canais adicionais: Voz Activa (Intranet Corporativa); Correo Externo (hablemos@terra.com); e Interno con línea telefónica grabada (3777) Casilla de Correo Dirección Nacional de Correos del Paraguay – Casilla n° 391
Argentina Banco Itaú Argentina (BIA) Itaú Asset Management (IAM)	Canal Compliance: Compliance.denuncias@itau.com.ar Canal RH: RRHH.Denuncias@itau.com.ar Canal Genérico: comite.etica@itau.com.ar
Argentina Itaú Valores S.A. (IVSA)	Canal Compliance: ComitEeticaIVSA@itauvalores.com.ar Canal Compliance: Compliance.denuncias@itau.com.ar Canal RH: RRHH.Denuncias@itau.com.ar Canal Genérico: comite.etica@itau.com.ar Ouvidoria do cliente Itaú: defensorcliente@itau.com.ar e Telefone: 0810-345-7863 Segurança do Cliente: seguridadhb@itau.com.ar
Uruguai Banco Itaú Uruguai (BIU)	Canal Compliance: complianceetica@itau.com.uy Canal RH: adpetica@itau.com.uy Canal Genérico: etica@itau.com.uy Canais adicionais: Buzón de mensajes: interno 454
Uruguai OCA	Canal Compliance: eticacompliance@oca.com.uy Canal RH: eticaRRHH@oca.com.uy Canal Genérico: etica@oca.com.uy
Estados Unidos Miami Banco Itaú International (BII) Itaú International Securities (IIS) Florida Branch – Itaú Unibanco Florida Branch Caribe IBTB/IBTC Nova Iorque Itau Unibanco Asset Management (IUAM) Itaú BBA USA Securities (IUSI)	Canal Compliance: compliance_whistleblowingline@itau.us Canal RH: hr_whistleblowingline@itau.us Canal Genérico: whistleblowingline@itau.us
Estados Unidos MCC Chile	Canal Compliance: compliance_reportline@mcc.cl Canal RH: rrrh_reportline@mcc.cl Canal Genérico: etica@mcc.cl

Reino Unido IBBA International plc	Canal Compliance: Whistle.IBBAInt-Compliance@itaubba.com Canal RH: Whistle.IBBAInt-HR@itaubba.com Canal Genérico: Whistle.IBBAInt-Helpline@itaubba.com Internal route: 70044 4373 or Telephone number +44(0)20 7070 4373
Suíça Banco Itau Suisse (BIS)	Canal Compliance: compliance_whistleblowing@itau.ch Canal RH: hr_whistleblowing@itau.ch Canal Genérico: whistleblowing@itau.ch
Portugal Itaú BBA Europe S.A.	Canal Compliance: Whistle.IBBAE-Compliance@itaubba.com Canal do RH: Whistle.IBBAE-HR@itaubba.com Canal da Alta Direção: Whistle.IBBAE-Helpline@itaubba.com

entidades às quais somos filiados GRI 102-13

Não representativas

Academia Nacional de Seguros e Previdência (ANSP)
Associação Brasileira da Propriedade Intelectual (ABPI)
Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA)
Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)
Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE)
Associação Brasileira de Marketing Direto (ABEMD)
Associação Brasileira de Planejadores Financeiros (PLANEJAR)
Associação Brasileira de Relações Institucionais e Governamentais (ABRIG)
Associação de Bancos no Estado do Rio de Janeiro (ABERJ)
Associação de Mídia Interativa (IAB Brasil)
Associação Movimento Mulher 360
BayBrazil
Câmara de Comércio França-Brasil
Câmara de Comércio Holando-Brasileira (DUTCHAM)
Câmara Oficial Espanhola de Comércio
Carbon Disclosure Project Latin America (CDP)
Centro Brasileiro de Relações Internacionais (CEBRI)
Centro de Estudos de Direito Econômico e Social (CEDES)
Conselho Empresarial Brasil-China (CEBC)
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIFE)
Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial
InPACTO – Erradicação do Trabalho Escravo
Instituto Akatu
Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (IBRAC)
Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças (IBEF Rio)
Instituto de Estudos de Pesquisa Econômica (IEPE)
Mobile Marketing Association (MMA)
Movimento Brasil Competitivo (MBC)
Txai Cidadania e Desenvolvimento Social S/S Ltda. – Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI)

entidades às quais somos filiados GRI 102-13

Representativas

Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)
Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)
Associação Brasileira das Empresas de Leasing (ABEL)
Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)
Associação Brasileira de Agronegócio (ABAG)
Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia
Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
Associação dos Bancos da Bahia e Sergipe (ASBEB)
Associação dos Bancos no Distrito Federal
Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD)
Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN)
Federação Nacional de Capitalização (FenaCap)
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)
Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)
Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)
Instituto Acende Brasil
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Instituto Rede Brasil do Pacto Global
The Equator Principles Association
World Economic Forum

pactos voluntários GRI 102-12

Representativas	Ano
Pacto Global	2003
Princípios do Equador	2004
Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo	2008
Princípios para Investimento Responsável (PRI)	2008
United Nations Environment Programme – Finance Initiative (UNEP FI)	2008
Carta Empresarial pelo Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente	2012
Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva (RIO+20)	2012
Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)	2012
Pacto pelo Esporte	2015
Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção	2016
Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial	2016
Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero	2017
Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs)	2017
Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+	2018
Padrões de Conduta para Empresas com o Público LGBTI+	2018
Principles for Responsible Banking (UNEP FI)	2019
Carta de Precificação de Carbono no Brasil	2019
Coalizão Brasil Clima, Florestas e Agricultura	2020

gestão inclusiva

colaboradores unidades internacionais – por país e gênero GRI 102-8

	Feminino		Masculino		Total
	2020	Percentual	2020	Percentual	2020
Argentina	722	43,8%	926	56,2%	1.648
Paraguai	536	54,7%	443	45,3%	979
Uruguai	628	59,5%	428	40,5%	1.056
Bahamas	15	83,3%	3	16,7%	18
México	1	14,3%	6	85,7%	7
Estados Unidos	92	38,5%	147	61,5%	239
França	1	50,0%	1	50,0%	2
Alemanha	0	0,0%	3	100,0%	3
Portugal	41	43,2%	54	56,8%	95
Espanha	1	50,0%	1	50,0%	2
Suíça	36	41,9%	50	58,1%	86
Reino Unido	21	44,7%	26	55,3%	47
Total geral	2.094	50,1%	2.088	49,9%	4.182

índice de rotatividade – por gênero e faixa etária GRI 401-1

	Abaixo de 30 anos		Entre 30 a 50 anos		Acima de 50 anos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Feminino	5,9%	9,5%	7,4%	14,8%	13,6%	80,4%	7,0%	15,5%
Masculino	9,3%	13,8%	8,9%	15,3%	10,5%	60,1%	9,2%	18,5%
Total	7,4%	11,3%	8,0%	15,0%	11,8%	68,7%	7,9%	16,7%

Notas: cálculo baseado no total de desligamentos voluntários e involuntários por gênero e faixa etária dividido pela média de colaboradores ativos por gênero e faixa etária cujo cálculo é a soma de colaboradores ativos no início e fim do período, dividido por dois. Para o total de colaboradores ativos no fim do período aplica-se o cálculo: colaboradores no início do período, mais contratações, menos desligamentos de colaboradores.

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

contratações – por gênero e faixa etária GRI 401-1

	Abaixo de 30 anos			Entre 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Feminino	1.903	3.394	4.153	739	786	882	3	8	3	2.645	4.188	5.038
Masculino	2.681	3.551	3.855	1.208	1.078	972	13	4	5	3.902	4.633	4.832
Total	4.584	6.945	8.008	1.947	1.864	1.854	16	12	8	6.547	8.821	9.870

desligamento – por gênero e faixa etária GRI 401-1

	Abaixo de 30 anos			Entre 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Feminino	1.128	1.946	1.300	1.971	3.982	2.633	261	1.758	755	3.360	7.686	4.688
Masculino	1.294	1.928	1.280	1.584	2.720	1.931	267	1.786	605	3.145	6.434	3.816
Total	2.422	3.874	2.580	3.555	6.702	4.564	528	3.544	1.360	6.505	14.120	8.504

índice de rotatividade voluntário – por gênero e faixa etária GRI 401-1

	Abaixo de 30 anos		Entre 30 a 50 anos		Acima de 50 anos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Feminino	3,4%	4,5%	2,0%	3,1%	0,2%	0,6%	2,5%	3,5%
Masculino	6,3%	8,7%	3,7%	5,3%	0,2%	0,3%	4,5%	6,3%
Total	4,6%	6,2%	2,7%	4,0%	0,2%	0,4%	3,3%	4,7%

Notas: cálculo baseado no total de desligamentos voluntários por gênero e faixa etária dividido pela média de colaboradores ativos por gênero e faixa etária, cujo cálculo é a soma de colaboradores ativos no início e fim do período dividido por dois. Para o total de colaboradores ativos no fim do período aplica-se o cálculo: colaboradores no início do período, mais contratações, menos desligamentos voluntários de colaboradores.

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

índice de rotatividade involuntário – por gênero e faixa etária GRI 401-1

	Abaixo de 30 anos		Entre 30 e 50 anos		Acima de 50 anos		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Feminino	2,6%	5,0%	5,4%	11,7%	13,4%	79,8%	4,6%	12,0%
Masculino	3,0%	5,1%	5,2%	10,0%	10,3%	59,7%	4,7%	12,3%
Total	2,7%	5,1%	5,3%	11,0%	11,6%	68,2%	4,6%	12,1%

Notas: cálculo baseado no total de desligamentos involuntários por gênero e faixa etária dividido pela média de colaboradores ativos por gênero e faixa etária, cujo cálculo é a soma de colaboradores ativos no início e fim do período dividido por dois. Para o total de colaboradores ativos no fim do período aplica-se o cálculo: colaboradores no início do período mais contratações menos desligamentos involuntários de colaboradores.

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

sumário ODS prioritários

ODS 2020

Com base nos Compromissos de Impacto Positivo, identificamos 12 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) que são prioritários para nossas atividades, e também mapeamos as respectivas metas impactadas, conforme segue:

ODS	Meta dos ODS	Compromissos
1 Erradicação da pobreza	1.4 Até 2030, garantir que todos os homens e mulheres, particularmente os 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.	Cidadania financeira
4 Educação e qualidade	4.1 Até 2030, garantir que todas as meninas e meninos completem o ensino primário e secundário livre, equitativo e de qualidade, que conduza a resultados de aprendizagem relevantes e eficazes.	Investimento social privado
	4.3 Até 2030, assegurar a igualdade de acesso para todos os homens e mulheres à educação técnica, profissional e superior de qualidade, a preços acessíveis, incluindo universidade.	
	4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	
	4.4 Até 2030, aumentar substancialmente o número de jovens e adultos que tenham habilidades relevantes, inclusive competências técnicas e profissionais, para emprego, trabalho decente e empreendedorismo.	
	4.5 Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade.	
5 Igualdade de gênero	4.7 Até 2030, garantir que todos os alunos adquiram conhecimentos e habilidades necessárias para promover o desenvolvimento sustentável, inclusive, entre outros, por meio da educação para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida sustentáveis, direitos humanos, igualdade de gênero, promoção de uma cultura de paz e não violência, cidadania global e valorização da diversidade cultural e da contribuição da cultura para o desenvolvimento sustentável.	Gestão inclusiva Inclusão e empreendedorismo Gestão inclusiva Inclusão e empreendedorismo
	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.	
7 Energia acessível e limpa	5.a Realizar reformas para dar às mulheres direitos iguais aos recursos econômicos, bem como o acesso a propriedade e controle sobre a terra e outras formas de propriedade, serviços financeiros, herança e os recursos naturais, de acordo com as leis nacionais.	Financiamento em setores de impacto positivo Gestão responsável Financiamento em setores de impacto positivo
	7.2 Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global.	
	7.a Até 2030, reforçar a cooperação internacional para facilitar o acesso a pesquisa e tecnologias de energia limpa, incluindo energias renováveis, eficiência energética e tecnologias de combustíveis fósseis avançadas e mais limpas, e promover o investimento em infraestrutura de energia e em tecnologias de energia limpa.	

ODS	Meta dos ODS	Compromissos
<p>8</p> <p>Trabalho decente e crescimento econômico</p>	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.	Financiamento em setores de impacto positivo
	8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as 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.	Inclusão e empreendedorismo
	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.	Gestão inclusiva
	8.6 Até 2020, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação.	Investimento social privado
	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.	Gestão inclusiva
	8.9 Até 2030, elaborar e implementar políticas para promover o turismo sustentável, que gera empregos e promove a cultura e os produtos locais.	Investimento social privado
	8.10 Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos.	Inclusão e empreendedorismo Cidadania financeira
<p>9</p> <p>Indústria, inovação e infraestrutura</p>	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.	Financiamento em setores de impacto positivo
	9.2 Promover a industrialização inclusiva e sustentável e, até 2030, aumentar significativamente 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.	Financiamento em setores de impacto positivo
	9.3 Aumentar o acesso das pequenas indústrias e outras empresas, particularmente em países em desenvolvimento, aos serviços financeiros, incluindo crédito acessível e sua integração em cadeias de valor e mercados.	Inclusão e empreendedorismo
	9.4 Até 2030, modernizar a infraestrutura e reabilitar as 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 respectivas capacidades.	Financiamento em setores de impacto positivo
	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.	Financiamento em setores de impacto positivo

ODS	Meta dos ODS	Compromissos
10 Redução das desigualdades	10.2 Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra.	Inclusão e empreendedorismo Cidadania financeira Gestão inclusiva Gestão responsável Investimento social privado
	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.	Gestão inclusiva
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 as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos.	Financiamento em setores de impacto positivo Investimento social privado
	11.4 Fortalecer esforços para proteger e salvaguardar o patrimônio cultural e natural do mundo.	Investimento social privado
	11.a Apoiar relações econômicas, sociais e ambientais positivas entre áreas urbanas, periurbanas e rurais, reforçando o planejamento nacional e regional de desenvolvimento.	Investimento social privado
	11.c. Apoiar os países menos desenvolvidos, inclusive por meio de assistência técnica e financeira, para construções sustentáveis e resilientes, utilizando materiais locais.	Financiamento em setores de impacto positivo
12 Consumo e produção responsáveis	12.2 Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais.	Gestão responsável
	12.5 Até 2030, reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reúso.	Gestão responsável
	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.	Transparência nos reportes e na comunicação Financiamento em setores de impacto positivo Investimento responsável Gestão responsável

ODS	Meta dos ODS	Compromissos
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.	Transparência nos reportes e na comunicação Investimento responsável Gestão responsável
	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.	Transparência nos reportes e na comunicação
	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.	Transparência nos reportes e na comunicação
	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.	Transparência nos reportes e na comunicação
16 Paz, justiça e instituições fortes	16.5 Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas.	Ética nas relações e nos negócios
	16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes em todos os níveis.	Transparência nos reportes e na comunicação
		Ética nas relações e nos negócios Investimento social privado
	16.7 Garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa e representativa em todos os níveis.	Transparência nos reportes e na comunicação Ética nas relações e nos negócios
16.10 Assegurar o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais.	Transparência nos reportes e na comunicação	
	Ética nas relações e nos negócios	
17 Parcerias e meios de implementação	17.16 Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, complementada por parcerias multissetoriais que mobilizem e compartilhem conhecimento, expertise, tecnologia e recursos financeiros, para apoiar a realização dos objetivos do desenvolvimento sustentável em todos os países, particularmente nos países em desenvolvimento.	Investimento social privado

self assessment dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB)

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
Princípio 1 – Alinhamento: alinharemos nossa estratégia de negócios para ser consistente e contribuir com as necessidades individuais e os objetivos da sociedade, conforme expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no Acordo de Paris sobre Mudanças Climáticas e nas estruturas nacionais e regionais relevantes.		
1.1 Descrição do modelo de negócios	<p>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”. 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. Oferecemos uma ampla gama de produtos e serviços financeiros a clientes pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior, por meio de nossos canais, nossas agências físicas e postos de atendimento bancário, caixas eletrônicos, canais digitais, subsidiárias e afiliadas internacionais. 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.</p>	Relatório Anual Integrado 2020: Modelo de negócios – p. 31
1.2 Descrição de como estamos alinhando nossa estratégia para contribuir com os objetivos da sociedade	<p>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. Esse processo envolveu diversas partes interessadas na identificação das nossas áreas de impacto, nas quais a sustentabilidade está presente de forma transversal às nossas unidades de negócio e operações, permitindo assim com que times de diferentes áreas exercessem um papel protagonista na agenda. 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.</p>	Relatório ESG 2020: Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo – p. 9 ODS prioritários – p. 164

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
<p>2.1 Análise de impacto: identificação das áreas de impacto. Considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Escopo: áreas de negócio envolvidas; b) Escala de exposição: áreas de impacto; c) Contexto e relevância: prioridades para o desenvolvimento sustentável; e d) Escala e intensidade relacionadas às atividades do banco 	<p>Como identificamos nossas áreas de impacto Para definição dos nossos Compromissos de Impacto Positivo e nossas áreas de impacto, passamos pelas seguintes etapas: diagnóstico (imersão sobre as principais tendências de sustentabilidade); análise de frameworks existentes; diálogo com especialistas; entrevistas com colaboradores e lideranças; e painel de stakeholders com representantes da sociedade civil, como o apoio de duas consultorias para consolidação na nova estratégia.</p> <p>A) Escopo Nossos temas centrais de impacto passam por esferas que estão relacionadas a ética nos negócios, gestão inclusiva dos funcionários, gestão responsável das nossas operações e cadeia de valor e como influenciamos nossos clientes por meio dos nossos negócios, no cuidado à saúde financeira das pessoas, no desenvolvimento e apoio a empreendedores, nos nossos processos de investimento e no financiamento em setores de impacto positivo. Além de uma relação transparente no reporte das nossas informações.</p> <p>b) Escala Consideramos que para gerar impacto positivo precisamos ter objetivos e uma governança que passa pelos nossos negócios, produtos e serviços. Se destacam as operações de crédito (pessoa física e jurídica) e nossas operações de investimentos para transitarmos para uma economia mais sustentável. Existem quatro grupos de metas que revelam os objetivos para essas frentes: Cidadania Financeira, Inclusão e Empreendedorismo, Financiamento de Setores de Impacto Positivo e Investimento Responsável.</p> <p>c) Contexto e Relevância Destacamos aqui os desafios do Brasil que estamos incorporando nos nossos Compromissos de Impacto Positivo: reduzir desigualdades de raça e gênero; prevenção ao endividamento; estímulo ao desenvolvimento de pequenos negócios; avançar os setores de impacto positivo como infraestrutura, saneamento, educação, saúde e energia renovável.</p> <p>d) Escala e intensidade Não realizamos um estudo de escala e intensidade nesse ciclo.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo – p. 9</p> <p>a) Relatório ESG 2020: Materialidade – p. 9 Transparência nos reportes e na comunicação – p. 15 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57 Ética nas relações e nos negócios – p. 64 Gestão responsável – p. 83 Gestão inclusiva – p. 106 Investimento social privado – p. 143</p> <p>b) Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57</p> <p>c) Relatório ESG 2020: Materialidade – p. 9 Transparência nos reportes e na comunicação – p. 15 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57 Ética nas relações e nos negócios – p. 64 Gestão responsável – p. 83 Gestão inclusiva – p. 106 Investimento social privado – p. 143</p>

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
Principais conclusões sobre análise de impacto		
Embora a revisão da estratégia tenha sido realizada anteriormente à assinatura dos Princípios de Responsabilidade Bancária, o processo seguiu majoritariamente alinhado às práticas e direcionamentos, identificando nossas áreas de impacto atreladas ao nosso negócio, envolvendo stakeholders no processo e estabelecendo metas públicas com reporte atualizado no ano seguinte.		
2.2 Metas estabelecidas	<p>Contexto</p> <p>Nesse processo, fizemos um diagnóstico dos desafios globais, dialogamos com colaboradores, lideranças internas, representantes da sociedade civil e, apoiados por duas consultorias externas, identificamos os temas relevantes que tínhamos potencial de impacto pelos nossos negócios e nossas operações e analisamos nossos dados históricos em relação a esses temas. Essa visão se traduz nos Compromissos de Impacto Positivo – com metas que norteiam nossos negócios nos próximos anos. O detalhamento da construção desses compromissos se encontra neste relatório. Cada compromisso conta com diretores responsáveis pela execução e alcance desses objetivos. Listamos aqui dois exemplos de metas SMART, seus respectivos contextos e ODS relacionados.</p> <p>Meta 1 – Inclusão e empreendedorismo</p> <p>Nos últimos 30 anos, as micro e pequenas empresas (MPE) no Brasil vêm se tornando cada vez mais importantes para o mercado. Correspondem a 30% do valor adicionado do PIB e concentram mais da metade dos empregos formais do país. Por isso, nossa responsabilidade como instituição financeira é apoiar quem está nessa jornada. Ao apoiarmos as micro e pequenas empresas, desenvolvemos mais do que negócios — prosperamos pessoas e regiões. E, com elas, a economia do país inteiro. Um exemplo de meta que criamos é:</p> <p>Aumentar o volume de crédito para pequenas e médias empresas* lideradas por mulheres, atingindo R\$ 11 bilhões de crédito até 2024 (21% do total da carteira).</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"></div> </div> <p>Meta 2 – Financiamento de setores de impacto positivo</p> <p>No Fórum Econômico Mundial de 2020, em Davos, o principal ponto discutido foi a ligação entre economia e meio ambiente – é a primeira vez que os cinco principais focos de alerta no relatório global de riscos do evento tangenciam todas as questões ambientais. Nessa conjuntura, instituições financeiras são vitais para possibilitar uma mudança sustentável no sistema econômico. Como fontes importantes para empréstimos e investimentos, conseguem redirecionar o capital para empresas que apoiam iniciativas ligadas ao meio ambiente e à sociedade.</p> <p>Destinar por meio de produtos e serviços R\$ 15 bilhões para geração e serviços de energia renovável até 2025.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"></div> <div style="text-align: center;"></div> </div>	<p>Relatório ESG 2020: Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo – p. 9</p> <p>Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7</p> <p>Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32</p> <p>Inclusão e empreendedorismo – p. 50</p>

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
Principais conclusões sobre a definição de metas		
<p>Tivemos avanços significativos ao realizar o processo de diálogo com as partes interessadas e de imersão nos nossos dados históricos para definição de metas de impacto. Os avanços dessas metas foram publicados em um reporte mais detalhado sobre os temas priorizados. Acreditamos que a estratégia de definição de metas é uma prática mais tangível para as áreas do que a estratégia anterior. Nesse primeiro ano, tivemos o impacto da pandemia em alguns planos de ação. Dessa forma, foram necessários ajustes em algumas das metas para o ciclo seguinte. Para avançar e estarmos mais aderentes a esse princípio, precisamos de uma avaliação de impactos do nosso portfólio em um fluxo recorrente, que inclua nossa exposição a tecnologias, modelos de negócios e setores com impacto à sustentabilidade e que possam endereçar ajustes nas metas para os próximos ciclos também. Atualmente nossos compromissos não estão veiculados aos programas de remuneração e incentivo.</p>		
<p>2.3 Planos para implementação e monitoramento de metas</p>	<p>Ações para monitorar o progresso das metas Os compromissos lançados no fim de 2019 se desdobram ao todo em 40 metas públicas. As metas são monitoradas por indicadores e reportadas trimestralmente aos executivos responsáveis pelos compromissos e Conselho de Administração. A agenda completou um ano em setembro de 2020, por isso, as evoluções e resultados são parciais. No entanto, garantimos a prestação de contas ao mercado por em um relatório específico e detalhado, com as informações prioritárias neste Relatório Anual.</p> <p>Por meio de uma estrutura de governança consolidada e integrada aos nossos negócios, incorporamos a sustentabilidade à nossa estratégia, o que possibilita internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas em nossas operações.</p> <p>Para dar consistência e cadência, atuamos com o processo de PMO (estrutura organizacional para acompanhamento das metas) em 2020, para garantir a organização da agenda e a interface entre a liderança de sustentabilidade e os sponsors de cada compromisso. Entre as principais atribuições dessa estrutura, destacam-se: centralização da visão das metas e indicadores dos compromissos, para reportes externos e internos, levantamento de pontos de atenção e identificação das melhores práticas que auxiliem a sustentação das agendas.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7 Transparência nos reportes e na comunicação – p. 15 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57 Ética nas relações e nos negócios – p. 64 Gestão responsável – p. 83 Gestão inclusiva – p. 106 Investimento social privado – p. 143</p> <p>Relatório Anual Integrado: Governança – p. 38</p>
Principais conclusões sobre o monitoramento das metas		
<p>Uma governança estruturada foi essencial para a condução das metas em 2020. O Itaú Unibanco apresenta uma boa trajetória em governança ASG com o endereçamento de questões de sustentabilidade. No ano, nossos principais destaques foram a revisão das atribuições do Comitê de Sustentabilidade, que passou a se chamar Comitê de Sustentabilidade e Impacto Positivo, além do suporte de um PMO para acompanhamento dos planos de ação e os pontos focais das diversas áreas envolvidas no processo.</p>		
<p>2.1 Progresso na implementação de metas</p>	<p>A evolução das 40 metas pode ser acompanhada neste relatório e no Relatório de 1 ano dos Compromissos de Impacto Positivo (lançados em dezembro de 2020 ↗).</p> <p>A pandemia impactou algumas das metas e ações planejadas para este ciclo, para mais informações sobre os dados de cada meta, verificar links de referência.</p> <p>Destacamos dois exemplos de evoluções desse último ciclo:</p> <p>Gestão responsável Passamos a operar 100% à base de energia elétrica limpa e renovável. Isso se estende a todos os prédios administrativos, agências e data centers. Essa meta foi atingida em 2019, quando a certificação REC Brazil atestou o consumo de energia com fonte renovável.</p> <p>Transparência nos reportes e na comunicação Em 2020, para relatar com mais transparência as iniciativas e ações de sustentabilidade do banco, o Itaú passou adotar os indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board): um reporte voluntário baseado em parâmetros importantes para a avaliação ASG (ambiental, social e de governança) de empresas.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7 Transparência nos reportes e na comunicação – p. 15 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57 Ética nas relações e nos negócios – p. 64 Gestão responsável – p. 83 Gestão inclusiva – p. 106 Investimento social privado – p. 143</p> <p>Paper Compromissos de Impacto Positivo ↗</p>

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
Principais conclusões sobre o progresso de implementação das metas		
<p>A condução do progresso de metas foi realizada por um PMO responsável por acompanhar as evoluções com os pontos focais de diversas diretorias. Esse acompanhamento apoiou as equipes, entre outras ações, a diagnosticarem impactos da COVID-19 nas metas propostas. Por exemplo, a ausência de funcionários nos polos administrativos nos proporcionou superar os resultados estipulados nas metas de gestão responsável. Acompanhar o progresso em nossas governanças nos permitiu focar esforços em planos de ação prioritários para o momento relacionados à nossa responsabilidade bancária. Tivemos uma reação rápida na criação do programa Todos pela Saúde, que doou R\$ 1 bilhão para ações de combate à pandemia e que no nosso processo de revisão de metas resultou na incorporação do novo Compromisso de Investimento Social Privado. Os acompanhamentos periódicos e a revisão das metas são essenciais pra avançarmos essa agenda.</p>		
Princípio 3 – Clientes e consumidores: Trabalharemos com responsabilidade com nossos clientes e consumidores para incentivar práticas sustentáveis e possibilitar atividades econômicas que criem prosperidade compartilhada para as gerações atuais e futuras.		
3.1 Visão geral das nossas práticas	<p>Adotamos políticas com o intuito de formalizar e consolidar estruturas existentes para preservar os interesses dos nossos colaboradores, administradores e acionistas, bem como promover nossa cultura e nossos valores. Nossas políticas estão disponíveis em nosso site de Relações com Investidores. Entre elas, destacamos a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA), na qual estabelecemos as diretrizes, as estratégias e os princípios fundamentais para a gestão socioambiental, incluindo questões institucionais, a abordagem de procedimentos específicos e os riscos mais relevantes para a operação da Companhia.</p> <p>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. Além da integração de variáveis ASG nas nossas operações de crédito (de acordo com a Política de Risco Socioambiental), há avaliações adicionais, com base nos requisitos exigidos pelo setor de atuação e segmento.</p>	<p>Site de relações com Investidores: Políticas</p> <p>Relatório ESG 2020: Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32</p>
3.2 Ações planejadas e/ou pensadas para estimular atividades econômicas sustentáveis	<p>Em 2020, criamos um grupo de trabalho com objetivo de integrar ações de ASG no portfólio e estabelecemos dois comitês ESG – um com executivos do banco de Atacado e outro dedicada ao Varejo. Com esses comitês, aceleramos o processo para aprovações de produtos e serviços financeiros que estimulem nossos clientes a decisões alinhadas com impacto social ou ambiental positivo.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7</p>
Princípio 4 – Partes interessadas: consultaremos, envolveremos e faremos parceria de forma proativa e responsável com as partes interessadas relevantes para atingir os objetivos da sociedade.		
4.1 Partes interessadas envolvidas	<p>O processo de construção das metas de impacto considera o diálogo com diversas partes interessadas. Foi feita a 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. Foram realizadas as seguintes dinâmicas: três 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.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo – p. 9</p>
Princípio 5 – Governança e cultura: implementaremos nosso compromisso com esses princípios por meio de uma governança eficaz e uma cultura de banco responsável.		
5.1 Estruturas de governança para gerenciar impactos e apoiar a implementação eficaz dos princípios	<p>Avaliamos que os Princípios de Responsabilidade Bancária são norteadores para os processos de revisão dos Compromissos de Impacto Positivo. Os princípios devem ser endereçados por meio das mesmas estruturas de governança anteriormente apontadas.</p>	<p>Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7</p> <p>Relatório Anual Integrado: Governança – p. 38</p>

Requisitos de relatório de autoavaliação	Resumo dos nossos avanços a cada item	Links e referências
5.2 Iniciativas para fomentar uma cultura de responsabilidade bancária	Capacitamos todos os colaboradores à nossa estratégia de sustentabilidade por meio do Programa de Integridade. Foram realizadas campanhas internas sobre os Compromissos de Impacto Positivo, bem como a divulgação dos resultados para todos os colaboradores. Ainda em 2020, lançamos um novo hub interno para os colaboradores se engajarem nos temas.	Relatório ESG 2020: Programa de Integridade e Ética – p. 65
5.3 Estrutura de governança para implementação dos princípios	Entendemos que os Princípios de Responsabilidade Bancária são norteadores para os processos de revisão dos Compromissos de Impacto Positivo, que já apresentam metas prioritárias. Os princípios devem ser endereçados por meio das mesmas estruturas de governança anteriormente apontadas. Atualmente, acompanhamos as pendências em relação aos princípios e traçamos planos de ação por meio das estruturas de Sustentabilidade e Compliance.	Relatório ESG 2020: Governança e estratégia de sustentabilidade – p. 7

Principais conclusões sobre a estruturação de governança dos princípios

Os principais resultados dessa estratégia de implementação dos compromissos no primeiro ciclo são:

- Atuação transversal: com responsáveis internos de diversas áreas promovendo a troca constante de experiências e engajamento entre times;
- Diálogo com as diversas partes interessadas: entendimento dos desafios internos e demandas externas para evoluir a agenda; e
- Transparência para a sociedade: com metas públicas – todos poderão acompanhar a evolução da estratégia.

Princípio 6 – Transparência e responsabilidade: analisaremos periodicamente nossa implementação individual e coletiva desses princípios e seremos transparentes e responsáveis por nossos impactos positivos e negativos e por nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

6.1 Progresso na implementação dos princípios para uma atividade bancária responsável	Incorporamos os Princípios de Responsabilidade Bancária nos Compromissos de Impacto Positivo. Para o seu desenvolvimento, foi realizado o alinhamento com os principais frameworks como ODS, Acordo de Paris e TCFD, o envolvimento de diversas partes interessadas para diagnosticar nossas áreas de impacto e o lançamento de metas públicas para o acompanhamento da sociedade. A evolução dessas metas está disponível no nosso Relatório de 1 ano dos Compromissos de Impacto Positivo.	<p>Paper Compromissos de Impacto Positivo </p> <p>Relatório ESG 2020: Processo de construção dos Compromissos de Impacto Positivo – p. 9 Implementação dos projetos alinhados à TCFD – p. 19 ODS prioritários – p. 164 Transparência nos reportes e na comunicação – p. 15 Investimento responsável – p. 21 Financiamento em setores de impacto positivo – p. 32 Inclusão e empreendedorismo – p. 50 Cidadania financeira – p. 57 Ética nas relações e nos negócios – p. 64 Gestão responsável – p. 83 Gestão inclusiva – p. 106 Investimento social privado – p. 143</p>
---	--	---

Principais conclusões sobre a implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária.

Para o primeiro ciclo, realizamos um diagnóstico do que já consideramos aderentes em nossas práticas socioambientais e os planos de ação prioritários para avançarmos nos próximos três anos. Estamos satisfeitos com a evolução desse primeiro ciclo, com uma estratégia de impacto positivo mais eficaz com o estabelecimento das metas e uma governança bem estruturada para implementação dos compromissos assumidos.

sumário de indicadores SASB – Commercial Banks, Asset Management & Custody Activities, Investment Banking & Brokerage

Tema	Código	Métrica contábil	Página	Aderência comentada	Assegurado
Segurança de dados	FN-CB-230a.1	Número de violações de data, percentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.		Não reportado – As informações solicitadas são consideradas estratégicas pela Companhia e por isso não são divulgadas.	Não
	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	R-ESG 71 RAI 135	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
Construção de inclusão & capacidade financeiras	FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	R-ESG 50 RAI 90	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.	R-ESG 50 RAI 90	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.		Não reportado – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.	Não
	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	R-ESG 50 R-ESG 51 R-ESG 57 RAI 90 RAI 91 RAI 113	Parcial – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros.	Sim
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito	FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.	R-ESG 35 R-ESG 36	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito.	R-ESG 23 R-ESG 32 R-ESG 37 RAI 89 RAI 104 RAI 131 RAI 132	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim

Tema	Código	Métrica contábil	Página	Aderência comentada	Assegurado
Ética de negócios	FN-CB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro. Nota a FN-CB-510a.1 – A entidade fará uma breve descrição da natureza, do contexto e de quaisquer ações corretivas tomadas como resultado das perdas pecuniárias.	RAI 137	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-510a.2 FN-AC-510a.2 FN-IB-510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	R-ESG 66 R-ESG 67 R-ESG 74 R-ESG 77 R-ESG 78 R-ESG 158 R-ESG 159 RAI 118 RAI 134	Completo.	Sim
Gestão de risco sistêmico	FN-CB-550a.1 FN-IB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.	RAI 127	Completo.	Sim
	FN-CB-550a.2 FN-IB-550a.2	Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS 142	Parcial – A informação não está disponível pela Companhia.	Sim
Diversidade e inclusão de funcionários	FN-AC-330a.1 FN-IB-330a.1	Porcentagem de representação de gênero e grupo racial/étnico na (1) administração executiva, (2) administração não executiva, (3) cargos técnicos e (4) todos os restantes funcionários.	R-ESG 114 R-ESG 116 R-ESG 118 R-ESG 119 RAI 73 RAI 74 RAI 75	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na gestão e assessoria de investimentos	FN-AC-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança nos processos e estratégias de investimento e/ou gestão de patrimônio.	R-ESG 22 R-ESG 23 RAI 104	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Não
Métrica de atividade	FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoa física e (b) pequenas empresas.	RAI 161 RAI 62	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas, por isso não são divulgadas.	Sim
	FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) pessoa física, (b) pequenas empresas, e (c) corporate. Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativos deverão ser excluídos do escopo da divulgação.	RAI 159	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador são estratégicas por isso não são divulgadas.	Sim

sumário de conteúdos da GRI Standards "de acordo" – opção Essencial

GRI 102-54 | GRI 102-55

GRI 101 Fundamentos			
GRI 102 Divulgação geral – Conteúdos gerais			
Indicadores: Perfil da organização		Localização/página	Assegurado
102-1	Nome da organização	R-ESG 2	Não
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	RAI 31	Não
102-3	Localização da sede da organização	Nossa sede está localizada na Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – 04344-902, São Paulo, SP – Brasil.	Não
102-4	Localização das operações	RAI 23	Não
102-5	Controle acionário e forma jurídica da organização	Somos uma empresa de capital aberto.	Não
102-6	Mercados em que a organização atua	RAI 23	Não
102-7	Porte da organização	R-ESG 111, RAI 23, RAI 72	Não
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	R-ESG 111, R-ESG 114, R-ESG 123, R-ESG 162, RAI 72	Sim
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	R-ESG 103, R-ESG 104, R-ESG 105	Não
102-10	Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	RAI 115	Não
102-11	Abordagem ou princípio da precaução	R-ESG 45, RAI 109	Sim
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	R-ESG 161	Não
102-13	Participação em associações	R-ESG 160, R-ESG 161	Não
Indicadores: Estratégia			
102-14	Declaração do Presidente	R-ESG 3	Não
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	R-ESG 23, R-ESG 45, RAI 104, RAI 109	Não
Indicadores: Integridade e ética			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	R-ESG 65, RAI 115	Não
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	R-ESG 66, R-ESG 73, R-ESG 74, R-ESG 158, R-ESG 159, RAI 115, RAI 118	Sim
Indicadores: Estrutura de governança			
102-18	Estrutura de governança	R-ESG 7, R-ESG 8, RAI 100	Não
102-20	Nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	R-ESG 7, R-ESG 8, RAI 100	Não
102-25	Conflitos de interesse	R-ESG 78	Não
102-35	Políticas de remuneração	R-ESG 132	Não
102-36	Processo adotado para determinar a remuneração	R-ESG 12, R-ESG 131, R-ESG 132, RAI 82, RAI 102	Não
Indicadores: Engajamento de stakeholders			
102-40	Lista de grupos de stakeholders	R-ESG 11	Não
102-41	Acordos de negociação coletiva	R-ESG 133	Não
102-42	Identificação e seleção de stakeholders	R-ESG 9, RAI 85	Não
102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os stakeholders	R-ESG 9, R-ESG 20, RAI 85 A organização possui diversos canais de comunicação com seus stakeholders, com frequências distintas, conforme mencionado nos relatórios anteriores. Optou-se por dar destaque ao processo de construção dos nove Compromissos de Impacto Positivo.	Não
102-44	Principais preocupações e tópicos levantados	R-ESG 9, RAI 85	Não

GRI 102 Divulgação geral – Conteúdos gerais**Indicadores: Práticas de reporte**

102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	RAI 19	Sim
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	R-ESG 11	Sim
102-47	Lista dos tópicos materiais	R-ESG 9, R-ESG 10, RAI 86	Sim
102-48	Reformulações de informações	As diferenças nas bases de cálculos e reformulações de informações estão detalhadas nas notas de rodapé ao longo do relatório.	Sim
102-49	Alterações no texto	Não houve alterações significativas.	Sim
102-50	Período coberto pelo relatório	1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.	Sim
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2019.	Sim
102-52	Ciclo de relato do relatório	Anual.	Sim
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	relacoes.investidores@itau_unibanco.com.br 	Não
102-54	Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi preparado de acordo com a opção GRI Standards: "de acordo" – opção Essencial.	Sim
102-55	Sumário de conteúdo GRI	Sumário GRI.	Não
102-56	Asseguração externa	R-ESG 182	Sim

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais

Indicadores	Página	Omissão	Assegurado
Tópico material – Transparência nos reportes e na comunicação			
103-1	Transparência nos reportes e na comunicação: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 15	Sim
103-2	Transparência nos reportes e na comunicação: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 15	Sim
103-3	Transparência nos reportes e na comunicação: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 15	Sim
Tópico material – Investimento responsável			
103-1	Investimento responsável: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 21	Sim
103-2	Investimento responsável: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 21	Sim
103-3	Investimento responsável: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 21	Sim
Tópico material – Financiamento em setores de impacto positivo			
103-1	Financiamento em setores de impacto positivo: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 32	Sim
103-2	Financiamento em setores de impacto positivo: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 32	Sim
103-3	Financiamento em setores de impacto positivo: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 32	Sim
Tópico material – Inclusão e empreendedorismo			
103-1	Inclusão e empreendedorismo: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 50	Sim
103-2	Inclusão e empreendedorismo: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 50	Sim
103-3	Inclusão e empreendedorismo: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 50	Sim
Tópico material – Cidadania financeira			
103-1	Cidadania financeira: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 57	Sim
103-2	Cidadania financeira: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 57	Sim
103-3	Cidadania financeira: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 57	Sim
Tópico material – Ética nas relações e nos negócios			
103-1	Ética nas relações e nos negócios: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 64	Sim
103-2	Ética nas relações e nos negócios: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 64	Sim
103-3	Ética nas relações e nos negócios: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 64	Sim
Tópico material – Gestão responsável			
103-1	Gestão responsável: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 83	Sim
103-2	Gestão responsável: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 83	Sim
103-3	Gestão responsável: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 83	Sim

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais

Indicadores		Página	Omissão	Assegurado
Tópico material – Gestão inclusiva				
103-1	Gestão inclusiva: Explicação do tópico material e seu limite	R-ESG 106		Sim
103-2	Gestão inclusiva: Forma de gestão e seus componentes	R-ESG 106		Sim
103-3	Gestão inclusiva: Avaliação da forma de gestão	R-ESG 106		Sim
Tópico material: Investimento social privado				
103-1	Investimento social privado	R-ESG 143		Sim
103-2	Investimento social privado	R-ESG 143		Sim
103-3	Investimento social privado	R-ESG 143		Sim
Conteúdos específicos – Econômicos				
GRI 201 – Desempenho econômico				
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	R-ESG 145		Sim
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	R-ESG 26 R-ESG 45 RAI 109		Não
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	R-ESG 144		Sim
GRI 203 – Impactos econômicos indiretos				
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	R-ESG 51 R-ESG 52 RAI 113 RAI 114 RAI 115		Sim
GRI 204 – Práticas de compras				
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	R-ESG 105		Não
GRI 205 – Anti-corrupção				
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	R-ESG 67 RAI 134		Sim
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	R-ESG 67 RAI 134		Sim
GRI 206 – Comportamento anti-competitivo				
206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	R-ESG 82 RAI 137		Sim
GRI 207 – Impostos (versão 2019)				
207-1	Abordagem tributária	R-ESG 80 R-ESG 81 RAI 117		Sim
207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	R-ESG 80 R-ESG 81 RAI 117		Sim
207-3	Engajamento das partes interessadas e gerenciamento de preocupações relacionadas a impostos	R-ESG 80 R-ESG 81 RAI 117		Sim
207-4	Reporte país por país	Demonstrações Contábeis Completas em IFRS		Sim
Conteúdos específicos – Ambientais				
GRI 301 – Materiais				
301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	R-ESG 100		Não
GRI 302 – Energia				
302-1	Consumo de energia dentro da organização	R-ESG 87 R-ESG 88 RAI 120 RAI 121		Sim
302-4	Redução do consumo de energia	R-ESG 86 RAI 120		Sim
GRI 303 – Água e efluentes (versão 2018)				
303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	R-ESG 95 RAI 124		Não
303-3	Retirada de água	R-ESG 47 R-ESG 95 R-ESG 96 RAI 124		Não
303-5	Consumo de água	R-ESG 95 R-ESG 96 RAI 124		Não

Conteúdos específicos – Ambientais

Indicadores		Página	Omissão	Assegurado
GRI 305 – Emissões				
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	R-ESG 91 R-ESG 94 RAI 122		Sim
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2	R-ESG 91 R-ESG 94 RAI 122		Sim
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	R-ESG 91 R-ESG 94 RAI 122		Não
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa	R-ESG 91 R-ESG 94 RAI 122		Sim
GRI 306 – Efluentes e resíduos				
306-3	Resíduos gerados	R-ESG 97 R-ESG 99		Sim
GRI 307 – Conformidade ambiental				
307-1	Não conformidades com leis e regulamentações ambientais			Sim
GRI 308 – Avaliação ambiental de fornecedores				
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	R-ESG 103 R-ESG 104 R-ESG 105 RAI 115 RAI 116		Não
308-2	Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	R-ESG 104 R-ESG 105 RAI 116		Não
Conteúdos específicos – Sociais				
GRI 401 – Emprego				
401-1	Novas contratações de colaboradores e turnover	R-ESG 142 R-ESG 162 R-ESG 163 RAI 79		Sim
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	R-ESG 133 R-ESG 134		Não
Conteúdos específicos – Sociais				
GRI 403 – Saúde e segurança ocupacional (versão 2018)				
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	R-ESG 134		Não
403-3	Serviços de saúde do trabalho	R-ESG 136 R-ESG 137 R-ESG 138 R-ESG 141		Não
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	R-ESG 141 R-ESG 142		Não
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	R-ESG 133 R-ESG 134 R-ESG 138 R-ESG 139 R-ESG 140 R-ESG 141		Não
403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados por relações comerciais	R-ESG 138 R-ESG 139 R-ESG 140 R-ESG 141		Não
403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	R-ESG 136		Não
GRI 404 – Treinamento e educação				
404-1	Média de horas de treinamento por ano por empregado	R-ESG 130 RAI 80 RAI 81		Não
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	R-ESG 123 R-ESG 125 R-ESG 130 RAI 79		Não
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	R-ESG 130 R-ESG 131 RAI 81 RAI 82		Não

Conteúdos específicos – Sociais				
Indicadores		Página	Omissão	Assegurado
GRI 405 – Diversidade e igualdade de oportunidades				
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	R-ESG 111 R-ESG 114 R-ESG 115 R-ESG 123 RAI 71 RAI 77		Sim
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	R-ESG 132 RAI 73		Sim
GRI 406 – Não discriminação				
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	R-ESG 75 R-ESG 77 R-ESG 78 RAI 118		Sim
GRI 407 – Liberdade sindical e negociação coletiva				
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	R-ESG 104		Não
GRI 408 – Trabalho infantil				
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	R-ESG 37 R-ESG 104 RAI 132		Não
GRI 409 – Trabalho forçado ou análogo ao escravo				
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	R-ESG 37 RAI 132		Não
GRI 412 – Avaliação de Direitos Humanos				
412-1	Operações submetidas a avaliações de direitos humanos ou de impacto nos Direitos Humanos	R-ESG 104		Não
GRI 414 – Avaliação social em fornecedores				
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	R-ESG 104 R-ESG 105 RAI 116		Não
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de de fornecedores e as medidas tomadas	R-ESG 103 R-ESG 104 R-ESG 105 RAI 116		Não
GRI 415 – Políticas públicas				
415-1	Contribuições políticas	R-ESG 82 RAI 117 RAI 135		Sim
GRI 417 – Rotulagem de produtos e serviços				
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	R-ESG 82 RAI 117 RAI 137		Sim
GRI 418 – Privacidade do cliente				
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	R-ESG 69 RAI 135		Não
Conteúdos setoriais				
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Desempenho econômico				
G4-DMA	Desempenho econômico	R-ESG 28 R-ESG 145 RAI 105		Sim
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Portfólio de produtos				
G4-DMA	Portfólio de produtos: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios (antigo FS1)	R-ESG 37 R-ESG 38 RAI 132		Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios (antigo FS2)	R-ESG 38 RAI 132		Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações (antigo FS3)	R-ESG 37 R-ESG 38 RAI 132		Sim
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Portfólio de produtos				
G4-DMA	Portfólio de produtos: Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios (antigo FS4)	R-ESG 38 RAI 132		Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Interações com clientes/ investidores/parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais (antigo FS5)	R-ESG 23 RAI 104		Sim

Conteúdos setoriais

Indicadores		Página	Omissão	Assegurado
G4-FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (por exemplo, micro/pequena e média/grande) e por setor	R-ESG 41 R-ESG 42 R-ESG 43		Não
G4-FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	R-ESG 51 RAI 113		Não
G4-FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	R-ESG 35		Sim
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Auditoria				
G4-DMA	Auditoria: Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos (antigo FS9)	R-ESG 37 RAI 132		Sim
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Controle acionário ativo				
G4-FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões sociais ou ambientais	R-ESG 23		Sim
G4-FS11	Percentual de ativos sujeitos a avaliação social ou ambiental, positiva e negativa	R-ESG 23 RAI 104		Sim
G4-DMA	Propriedade ativa: Política(s) de voto aplicada(s) a questões sociais ou ambientais para participações nas quais a organização tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação (antigo FS12)	R-ESG 27		Não
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Comunidades locais				
G4-FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	R-ESG 51 RAI 113		Sim
G4-FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas desfavorecidas	R-ESG 52 RAI 114 RAI 115		Sim
Suplemento setorial – Serviços financeiros (versão G4): Rotulagem de produto e serviço				
G4-DMA	Rotulagem de produto e serviço: Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros (antigo FS15)	R-ESG 58 RAI 59		Não
G4-DMA	Rotulagem de produto e serviço: Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário (antigo FS16)	R-ESG 58 R-ESG 61 RAI 82		Sim

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 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” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 do Itaú Unibanco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 de acordo com os critérios da Global Reporting Initiative (GRI-Standards), e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 – “AA1000AP (2018)”.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da Companhia é responsável pela (i) elaboração e adequada compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020, de acordo com os critérios da Global Reporting Initiative (GRI-Standards); (ii) pelo atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018). A administração também é responsável pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a adequação dos objetos acima descritos (itens (i) e (ii)) de acordo com os respectivos critérios, de maneira livre de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos

de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Nossa responsabilidade é, também, concluir sobre o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), com base no trabalho de asseguração moderada, aplicando procedimentos de acordo com a AA1000 Assurance Standard (“AA1000 AS, 2018 Addendum), emitido pela AccountAbility, para revisão tipo 1.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 e a de asseguração moderada de acordo AA1000 AS, 2018 Addendum consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração dessas informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada/moderada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada/moderada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 e ao atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir.

Os procedimentos compreenderam:

- 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 de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 da Companhia;
- O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- A aplicação de procedimentos analíticos, com base em testes, sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020;
- O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou os registros contábeis; e
- A avaliação do nível de atendimento aos princípios de inclusão, relevância, capacidade de resposta e impactos definidos na norma AA1000AP (2018) na apresentação das informações de sustentabilidade, por meio da análise do Relatório ESG 2020 e da documentação interna da Companhia.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração 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 de sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Da mesma forma, os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração moderada são substancialmente menos extensos se comparado a um trabalho de asseguração elevada, cujo objetivo é obter evidências suficientes para fundamentar a declaração, sendo a margem de erro para conclusão muito reduzida. Neste sentido, também não possibilitam obter a mesma segurança sobre as informações quanto ao atendimento dos princípios da norma AA1000AP (2018). Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração elevado, poderíamos ter identificado outros assuntos sobre a confiabilidade destas 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 nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A compilação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da GRI-Standards e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (GRI-Standards).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que (i) as informações sustentabilidade contidas no Relatório ESG 2020 do Itaú Unibanco Holding S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e (ii) que a administração do Itaú Unibanco Holding S.A. não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo relatório, os princípios da norma AA1000 AccountAbility Principles 2018.

São Paulo, 12 de abril de 2021
PricewaterhouseCoopers Auditores 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, 12 de abril de 2021

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre (i) as informações de sustentabilidade contidas no “Relatório ESG 2020” do Itaú Unibanco Holding S.A. (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), Resolução NBC PO 900.

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3