



20  
20

# Relatório Anual Integrado

31 de dezembro de 2020



## um banco em transformação

Nos últimos anos, o setor financeiro passou por mudanças regulatórias, viveu a chegada de novos participantes, e intensificou a jornada de digitalização. Por si só, um cenário desafiador. Mas foi o surgimento de uma pandemia global, trazendo consigo impactos econômicos e sociais, que realmente nos desafiou e colocou à prova nossa capacidade de estarmos prontos.

O Itaú está sempre mudando. É o que nos mantém em nossa trajetória de evolução. E o que nos permite estar prontos para qualquer tempo é nossa capacidade de entender o momento e, a partir dele, inovar. E estamos inovando.

Um banco pode não saber sobre saúde, mas entendemos que temos capacidade para atuar junto à sociedade e que somos corresponsáveis pela construção e desenvolvimento do país. Assim, em 2020 reafirmamos nosso compromisso com os brasileiros ao criarmos o Todos Pela Saúde, uma aliança com grandes profissionais que estão atuando no combate ao coronavírus no Brasil a partir de uma doação histórica de mais de R\$ 1,2 bilhão. A necessidade de implementação de um projeto desse porte em uma velocidade tão ágil quanto a própria disseminação do vírus, e com a necessidade de especialidades distantes da realidade do setor financeiro, é evidência da nossa capacidade de adaptação.

Nós também enfrentamos os efeitos econômicos da pandemia ao lado dos brasileiros.

Ao longo do ano, por meio do Programa Travessia, nossos clientes contaram com o suporte necessário para que pudessem se organizar, renegociar dívidas e financiamentos para garantir a sustentabilidade de suas vidas financeiras. Para os nossos colaboradores, implementamos um amplo conjunto de medidas que deu suporte a todos durante esse momento tão difícil, elevando o índice de satisfação interno mesmo em um contexto conturbado.

Não só colocamos a nossa solidez a favor dos brasileiros, mas também adaptamos a nossa operação.

Aceleramos os planos de transformação do nosso negócio, assumindo uma postura mais ágil e ainda mais comprometida com a experiência de nossos clientes. Conquistamos um aumento nas taxas de digitalização e pudemos colher resultados que vão muito além dos números, repactuando o nosso papel na sociedade e reafirmando nossa posição de liderança.

Diante de todas as mudanças, temos a convicção de que nada será como antes. A sensação de que estamos diante do futuro que um dia imaginamos viver se torna cada vez mais presente, e os aprendizados do último ano serão fundamentais para construirmos essa realidade.

Isso está nos nossos valores – e nossos valores nunca reinventamos.

A transformação faz parte da nossa história, e continuaremos mudando para que possamos sempre nos orgulhar de quem fomos, quem somos e quem queremos ser: um banco feito para você.

# central de relatórios

Caro(a) leitor(a),

Nosso conjunto de relatórios anuais de 2020 inclui nosso Relatório Anual Integrado, Relatório ESG<sup>(1)</sup> e Demonstrações Contábeis Completas (IFRS)<sup>(2)</sup>.

## Este relatório



## 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.



## Relatório ESG<sup>(1)</sup>

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.



## Demonstrações Contábeis Completas (IFRS)<sup>(2)</sup>

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)<sup>(2)</sup>, conforme aprovado pelo International Accounting Standards Board (IASB).

### novosite de Relações com Investidores

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



(1) Sigla em inglês de ambiental, social e de governança; e (2) International Financial Reporting Standard.

# sumário

## mensagens da liderança

- 6 ex-Presidente
- 11 Presidente
- 14 Copresidentes do Conselho de Administração
- 16 Chief Financial Officer (CFO)

## sobre este relatório

- 19 base de preparação e apresentação

## quem somos

- 23 Itaú em destaque
- 24 cultura, valores e propósito
- 29 estrutura acionária e controle
- 31 modelo de negócios
- 36 criação de valor
- 38 governança corporativa

## estratégia para criação de valor

- 53 centralidade no cliente
- 61 transformação digital
- 68 pessoas
- 83 eficiência
- 85 compromissos de impacto positivo

## performance sustentável e abordagem ESG

- 100 governança e estratégia de sustentabilidade
- 104 sustentabilidade em investimentos
- 107 operações ESG no banco de atacado
- 109 finanças climáticas
- 113 Itaú microcrédito
- 115 ética nas relações e nos negócios
- 120 recursos naturais

## gestão de riscos e de capital

- 126 cultura e gestão de riscos
- 129 fatores de risco
- 134 comportamento empresarial
- 138 gerenciamento de capital

## análise financeira gerencial

- 146 resultados operacionais
- 158 informações patrimoniais

referência de navegação  
**International <IR> Framework, 2021**

4A. Organizational overview and external environment  
4G. Outlook  
4F. Performance

4H. Basis of preparation and presentation

4A. Organizational overview and external environment  
4C. Business model  
4B. Governance

4E. Strategy and resource allocation  
4F. Performance  
4G. Outlook

4F. Performance  
4D. Risks and opportunities

4D. Risks and opportunities  
4E. Strategy and resource allocation

4F. Performance



# mensagens da liderança

4A. Organization overview and external environment; 4F. Performance; 4G. Outlook

- 6** **2020, um ano de desafios e transformações, Candido Bracher**  
ex-Presidente e futuro membro do Conselho de Administração
- 11** **perspectivas dos negócios e inovação centrada no cliente, Milton Maluhy Filho**  
Presidente
- 14** **solidez e inovação orientam as estratégias de negócio, Roberto Setubal e Pedro Moreira Salles**  
Copresidentes do Conselho de Administração
- 16** **compromisso com a transparência, Alexandro Broedel**  
Chief Financial Officer (CFO)



## Candido Bracher

ex-Presidente  
e futuro membro do  
Conselho de Administração

# 2020, um ano de desafios e transformações

GRI 102-14

Prezado(a) leitor(a),

Desde março de 2020 o Brasil passa por uma crise sanitária sem precedentes, assim como todo o mundo, causada pela pandemia de coronavírus, cujos impactos são sentidos em todos os setores da economia e da sociedade, que tiveram que se adaptar ao cenário atual para manter os seus negócios.

Como banco brasileiro que mantém a maioria de nossas operações neste país, estamos inseridos neste cenário e nossos negócios são significativamente influenciados pelas condições econômicas, políticas e sociais do Brasil. No entanto, não medimos esforços para atender nossos clientes, ao mesmo tempo que cuidamos de nossos colaboradores e mobilizamos ações em favor da sociedade, diante das consequências em princípio inimagináveis dessa pandemia.

A taxa de desemprego atingiu a marca 13,9% em dezembro de 2020, totalizando 13,9 milhões de pessoas desempregadas, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O governo direcionou mais de R\$ 288 bilhões em auxílio emergencial até dezembro do ano passado. Importante ressaltar que as medidas implementadas pelo governo para enfrentamento da crise causada pela COVID-19 impactaram as contas

públicas. O déficit em 12 meses do saldo do orçamento público primário brasileiro em 2020 ficou em 9,4% do PIB em dezembro, após déficits de 0,8% do PIB em 2019, 1,5% do PIB em 2018 e 1,7% do PIB em 2017. Em dezembro de 2020, o Brasil contabilizava mais de 7 milhões de casos de COVID-19, e entendemos que a recuperação da economia brasileira depende fortemente do ritmo de vacinação da população em 2021.

Nossos negócios sofreram implicações adversas por todos esses efeitos, e o banco encerrou o ano com o lucro líquido em IFRS de R\$ 15,1 bilhões.

No entanto, consideramos as medidas adotadas em resposta imediata à pandemia como positivas enquanto indicadores da solidez e capacidade de transformação e de superação do banco diante de complexos desafios. Fomos capazes de nos adaptar com rapidez, porém mantendo o foco nas nossas quatro principais alavancas de transformação, que são o nosso investimento para o futuro: centralidade no cliente, transformação digital, pessoas e eficiência.

Garantimos a segurança dos nossos colaboradores, de modo que eles pudessem estar próximos dos nossos clientes para entender e atender às suas necessidades.

## apoio aos colaboradores



(1) Sistema busca o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional dos colaboradores, que podem chegar mais tarde e/ou sair antes do fim do expediente; e  
(2) Consultas on-line com equipe multidisciplinar disponível 24 horas por meio de telefone, WhatsApp ou aplicativo, todos com acesso gratuito.

Buscamos apoiar nossos clientes com soluções completas e sustentáveis. Na segunda quinzena de março de 2020 lançamos o programa 60+, que, entre outras medidas, possibilitou a carência de 60 dias nos pagamentos de contratos de crédito adimplentes. Em meados de abril de 2020, lançamos um programa mais abrangente chamado de Travessia.

## flexibilização de pagamentos para pessoas físicas e micro e pequenas empresas

### R\$ 50,8 bilhões

em carteira flexibilizada ao final de dezembro de 2020.

### Novas condições e taxas de juros

#### Pessoas físicas

Até 120 dias de carência e alongamento de prazo de até 6 anos.

#### Pequenas e médias empresas

Até 180 dias de carência e alongamento de prazo de até 5 anos.

### perfil de risco da carteira de crédito



Apoiamos micro e pequenas empresas também por meio do Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), da linha de crédito emergencial para folha de pagamento e do Fundo Garantidor para Investimentos (FGI BNDES). Essa carteira atingiu o volume de R\$ 22,3 bilhões em dezembro de 2020. No quarto trimestre concedemos R\$ 3,2 bilhões para 8,6 mil empresas no âmbito do programa FGI BNDES.

Tivemos um crescimento de 20,4% da carteira de crédito total e de 31,9% na originação de crédito no Brasil em comparação a 2019. Importante também ressaltar a originação de crédito para pessoas físicas no trimestre, com alta de 15%, alavancada por cartões de crédito, financiamento de veículos, crédito consignado e crédito imobiliário.

Além disso, os indicadores de satisfação e experiência nos sinalizam estarmos no caminho certo em nosso processo de priorização do cliente no centro de tudo que fazemos e valorização de nossos colaboradores enquanto principais agentes de transformação:

## indicadores de satisfação



e-NPS<sup>(1)</sup> **89 pts.**

eleito o melhor lugar em gestão de pessoas e para se trabalhar

(Fonte: Valor Carreira e UOL)



NPS Global **+ 10 pts.**

atingimos o desafio 2020 vs. 2018

Desafio (2021 vs. 2018): **atingir + 17 pts.**

Desafio (2023 vs. 2018): **atingir + 27 pts.**

Na frente de digitalização e eficiência, aumentamos nossa base de clientes digitais, conquistando a marca de 24,2 milhões em dezembro de 2020, enquanto seguimos aumentando nossos investimentos em tecnologia. Ao longo de 2020 incorporamos mais de 3.700 colaboradores ao nosso time de tecnologia e, em 2021, aportaremos o dobro do que foi feito em 2018.



**24,2 milhões** de clientes digitais<sup>(2)</sup>  
**2020 vs. 2019**

**+14,0%** de clientes digitais  
pessoa física;

**-0,2%** de clientes digitais  
pessoa jurídica; e

**+92,0%** de contas abertas de  
forma digital.



**eficiência e pessoas**  
**2020 vs. 2019**

**-167** agências físicas e postos de  
atendimento bancário;

**+7%** de cientistas de dados; e

**+3.764** engenheiros e profissionais  
de tecnologia (1.994 colaboradores  
integrados da ZUP<sup>(3)</sup>).



**investimento contínuo** em tecnologia  
**2021 vs. 2018**

**+112%** em desenvolvimento de  
soluções; e

**-28%** em infraestrutura.

(1) e-NPS situacional média de abril a dezembro de 2020; (2) Em dezembro de 2020; e (3) Empresa de Tecnologia adquirida em 2018.

Adicionalmente, em razão da relevância da nossa organização, atuamos para cuidar da sociedade, especialmente com o Todos pela Saúde, iniciativa com o objetivo de combater a COVID-19 e seus efeitos sobre a sociedade brasileira, por meio de quatro pilares de atuação: informar, proteger, cuidar e retornar.

Reforçamos ainda mais nossa atuação em sustentabilidade, em ações sobre temas de relevância social, ambiental e de governança.



**todos pela saúde**  
Mais de R\$ 1,2 bilhão  
doados ao combate  
à COVID-19.

## destaques da nossa atuação

### Plano Amazônia em parceria com Bradesco e Santander

(iniciativas priorizadas)



estímulo a cadeias sustentáveis;



regularização fundiária;



combate ao desmatamento na cadeia de carne; e



promoção da bioeconomia.

### conferência Amazônia

**+ 12 participações** em 3 dias de conferência;

**+ 70 especialistas** (empresas e integrantes do mercado financeiro); e

**380 mil árvores nativas** serão plantadas com as doações.

### US\$ 500 milhões captados em títulos de dívida sustentáveis em janeiro de 2021

Primeira emissão de Capital Nível 2 de um banco na América Latina, para financiar projetos verdes e sociais.

### compromissos de impacto positivo

**R\$ 47,4 bilhões** para setores de impacto positivo;

**R\$ 12,5 bilhões** para geração e serviços de energia renovável;

**R\$ 9,1 bilhões** para pequenas empresas lideradas por mulheres; e

### transparência e reporte

Evolução das diretrizes SASB e TCFD.

Ao longo desse ano desafiador, nós apoiamos, ainda, o Conselho de Administração do banco na condução do processo de sucessão do CEO. Após quatro anos em que estive na liderança do Itaú Unibanco, observei diversas demonstrações de transformação da instituição, que segue agora para uma nova fase em que a evolução contínua certamente dará o tom das ações empreendidas daqui para frente.

Nos meses de novembro, dezembro e janeiro, realizamos um processo de transição que foi muito bem percebido por nossos colaboradores e pelo mercado.

Estou muito confiante neste novo Comitê Executivo liderado pelo Milton e certo da capacidade já demonstrada por esses profissionais ao longo de suas consolidadas trajetórias.

Agradeço a oportunidade que me foi dada de estar à frente desta instituição que tem um papel tão relevante no mercado financeiro e em nosso país, contando sempre com o apoio decisivo do Conselho de Administração, dos membros do Comitê Executivo e de todos os colaboradores, com os quais compartilho os aprendizados e conquistas desse período.

Desejo sorte e sucesso ao Milton na condução do Itaú Unibanco, que acompanharei no Conselho de Administração, do qual passarei a fazer parte.

Muito obrigado!



### **Candido Bracher**

ex-Presidente  
e futuro membro do  
Conselho de Administração



**Milton Maluhy Filho**  
Presidente

## perspectivas dos negócios e inovação centrada no cliente

Prezado(a) leitor(a),

É com grande satisfação e honra que assumo a presidência do Itaú Unibanco e que parablenizo a trajetória de sucesso trilhada pelo Candido Bracher até aqui.

Em dezembro anunciei os novos membros do Comitê Executivo, cuja configuração tem como objetivo aproximar-se ainda mais dos negócios, simplificando a operação e o modelo de gestão do banco para possibilitar mais autonomia e rapidez na tomada de decisão.

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

Em 2020, nossos ativos totais aumentaram 23,3% em relação ao mesmo período do ano anterior. Nosso lucro líquido atribuível aos acionistas controladores atingiu R\$ 18,9 bilhões, com redução de 30,3% em relação a 2019, principalmente em função do aumento das provisões para perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros. O retorno recorrente gerencial sobre o patrimônio líquido médio anual foi de 14,3% em 2020.

Mesmo em um cenário desafiador, estimulamos o desenvolvimento de novas soluções de produtos e serviços, alinhados às demandas relevantes do mercado e da sociedade, visando maior retorno de longo prazo. A exemplo disso, a Itaú Asset Management lançou em 2020 o Fundo Itaú Momento ESG<sup>(1)</sup>. Este é um fundo de renda variável com gestão ativa, que integra em seu processo de análise e seleção de empresas aspectos de sustentabilidade, visando um retorno de longo prazo. Além disso, são incorporados aspectos ESG<sup>(1)</sup> na avaliação de 100% dos ativos sob nossa gestão.

Essa é mais uma demonstração da tradição do Itaú Unibanco na busca constante por práticas de negócios sustentáveis.

É evidente que a pandemia acelerou a demanda por soluções digitais e, especificamente no segmento financeiro, impulsionou a adesão a canais digitais por parte de camadas de clientes antes reticentes ou que tinham um potencial de aumento no uso.

(1) Sigla em inglês para ambiental, social e de governança.

Entre as mudanças, que continuam em progressão, ficará cada vez mais claro o diferencial das instituições que saibam combinar estrategicamente a automatização e análise de dados ao uso eficiente da computação em nuvem, promovendo cada vez melhores e mais ágeis experiências digitais aos clientes. Tendo isso em vista, demos mais um passo em 2020, com a escolha da Amazon Web Services, Inc., nuvem líder mundial, como nossa parceira de longo prazo.

Não podemos deixar de mencionar, nesse contexto, novos produtos e serviços, tais como o modelo de recomendação de investimento do Itaú Personalité. Baseado em 12 milhões de simulações mensais e com cerca de 300 mil combinações de carteiras para cada perfil de investidor, o modelo permite ao nosso time de especialistas testar cada combinação em 10 mil cenários diferentes, até identificar a melhor opção de acordo com o perfil de investidor.

Outro exemplo é o aplicativo íon, cujo objetivo é oferecer uma experiência intuitiva, digital e integrada aos clientes com investimentos no Itaú Unibanco e na Itaú Corretora. O aplicativo, ainda exclusivo para clientes do banco, traz ampla variedade de produtos do Itaú e de outras gestoras do mercado, com análises gráficas, comparativos, recomendações e notícias, com uma experiência distinta para cada perfil.

No âmbito de pagamentos, apresentamos em 2020 a primeira solução do iti que envolve crédito: um cartão de crédito sem cobrança de anuidade que fica automaticamente disponível na carteira do iti e, além de suas funções tradicionais, poderá ser usado para funcionalidades dentro do próprio aplicativo, como em pagamentos por QR Code.

Em paralelo, vemos a crescente adesão ao PIX como um indicador claro das novas características da atividade financeira. Entendemos que o uso desse tipo de solução tecnológica, aliado à trajetória de relacionamentos de confiança com nossos clientes, indica um forte caminho para o futuro, sobretudo com a aproximação do open banking.

Sem dúvida, continuaremos a seguir com a mesma dedicação as regulamentações tradicionais do setor financeiro, as já existentes regras do uso de dados e cibersegurança e as que devem advir desse processo.

(2) Conforme padrões gerenciais em BRGAAP.

Chegamos, assim, a 2021, com um olhar otimista para o futuro, embora cientes da complexidade do momento que estamos vivendo.

Os últimos meses têm apresentado uma importante recuperação da economia brasileira, porém, infelizmente, com efeitos colaterais nas questões sanitárias da crise, devido a alguns aspectos principais: a maneira como a curva de infecções vem se comportando no país e no mundo, as questões relacionadas à vacinação e todas as suas consequências na economia.

Observamos que, caso haja algum atraso na imunização da população, pode haver impactos sobre as nossas expectativas para a economia brasileira.

Para as nossas perspectivas e projeções, apresentadas a seguir, assumimos a premissa de que não haverá atraso na vacinação e na imunização da população brasileira.

A seguir está o cenário de contorno de nossa operação, o que embasará os números de nossas projeções<sup>(2)</sup> para o ano de 2021.

## perspectivas para 2021

- Níveis de liquidez e capitalização adequados aos nossos cenários de stress test.
- Expansão da carteira de crédito impulsionada principalmente pelo segmento de pessoas físicas, assumindo retomada da economia em linha com nosso cenário-base. Em um primeiro momento, esse crescimento deverá ser apoiado por produtos de menor risco e menor taxa de juros como consignado, financiamento imobiliário e de veículos; porém, esperamos no segundo semestre uma retomada da demanda por linhas de crédito ao consumo e linhas rotativas.
- Recuperação da taxa média da margem financeira com clientes (NIM) ao longo do ano, devido à progressiva mudança do mix da carteira de crédito entre segmentos e expectativa de maior taxa de juros e seu impacto na remuneração do nosso capital de giro próprio e margem de passivos.

- Crescimento das receitas de serviços e seguros em linha com a tendência de recuperação da atividade econômica, apesar do impacto negativo resultante do PIX e da cisão e alienação da participação na XP Investimentos. Essa performance será impulsionada pela expectativa de forte atividade em mercado de capitais e lançamentos de novos canais, produtos e serviços.
- Redução progressiva no custo do crédito ancorada no modelo de perda esperada e recuperação econômica do país. Entretanto, o modelo reagirá prontamente a mudanças relevantes no cenário macroeconômico do país e às condições financeiras dos nossos clientes.
- A gestão estratégica de custos baseada nos projetos estruturais de eficiência continuará trazendo benefícios nos próximos trimestres, com redução nominal das despesas de manutenção da estrutura da operação. Neste ano, esperamos o aumento de aproximadamente R\$ 1,5 bilhão em nossos investimentos em tecnologia, novos produtos e plataformas comerciais visando à eficiência operacional do banco no médio e longo prazo.

## projeções para 2021

	Consolidado	Brasil <sup>(1)</sup>
	Projeção para 2021	Projeção para 2021
Carteira de crédito total <sup>(2)</sup>	Crescimento entre <b>5,5%</b> e <b>9,5%</b>	Crescimento entre <b>8,5%</b> e <b>12,5%</b>
Margem financeira com clientes	Crescimento entre <b>2,5%</b> e <b>6,5%</b>	Crescimento entre <b>3,0%</b> e <b>7,0%</b>
Margem financeira com o mercado	Margem entre <b>R\$ 4,9 bi</b> e <b>R\$ 6,4 bi</b>	Margem entre <b>R\$ 3,3 bi</b> e <b>R\$ 4,8 bi</b>
Custo do crédito <sup>(3)</sup>	Custo entre <b>R\$ 21,3 bi</b> e <b>R\$ 24,3 bi</b>	Custo entre <b>R\$ 19,0 bi</b> e <b>R\$ 22,0 bi</b>
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros <sup>(4),(5)</sup>	Crescimento entre <b>2,5%</b> e <b>6,5%</b>	Crescimento entre <b>2,5%</b> e <b>6,5%</b>
Despesas não decorrentes de juros	Variação entre <b>-2,0%</b> e <b>2,0%</b>	Variação entre <b>-2,0%</b> e <b>2,0%</b>
Alíquota efetiva de IR/CS	Alíquota entre <b>34,5%</b> e <b>36,5%</b>	Alíquota entre <b>34,0%</b> e <b>36,0%</b>

Nota: o ponto médio das projeções implicaria em um ROE em torno de 17,6%, levando-se em conta outras premissas. Essa informação não deve ser entendida como projeção. (1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização; e (5) As projeções para 2021 não consideram o resultado de equivalência patrimonial da XP Inc. a partir de fevereiro 2021.

Convido-os a acessar nosso site de **Relações com Investidores** [\[link\]](#) para conhecer detalhes da nossa performance em 2020. Lá é possível se cadastrar para receber regularmente nossas informações.

Muito obrigado.



**Milton Maluhy Filho**  
Presidente



## Roberto Setubal e Pedro Moreira Salles

Copresidentes do Conselho de Administração

# solidez e inovação orientam as estratégias de negócio

Prezado(a) leitor(a),

Como é de conhecimento geral, o ano de 2020 foi marcado por uma crise sanitária inesperada, cuja extensão e impactos globais na economia e em todos os setores da sociedade ainda persistem. A imprevisibilidade desse cenário impeliu mudanças e adaptações drásticas. Contudo, após um ano em que lidamos com as consequências da pandemia de coronavírus, reunimos aprendizados e conhecimentos que nos nortearão nos meses a seguir e indicam, novamente, a capacidade e solidez do banco para atravessar crises.

Como banco brasileiro que mantém a maioria de suas operações neste país, estamos atentos às implicações sofridas pelo Brasil, cujo PIB, que cresceu 1,4% em 2019, sofreu uma queda de 4,1% em 2020. A taxa SELIC se manteve em 2,0% desde agosto de 2020 e a inflação atingiu 4,5% ao final de 2020. Os empréstimos bancários como proporção do PIB aumentaram para 54,2% em dezembro de 2020<sup>(1)</sup>.

Neste relatório, serão detalhadas nossa atuação e estratégias de 2020, que refletem a forma com que conduzimos nossos temas materiais, criação de valor e governança, gestão de riscos e capital, performance sustentável, como mantivemos a centralidade do cliente como fio condutor de nossos negócios e as medidas adotadas com nossos colaboradores, clientes e sociedade neste cenário de pandemia.

Mantivemos um gerenciamento sustentável de nosso apetite ao risco por meio do método de perda esperada,

(1) Fonte: Banco Central do Brasil; (2) Conforme os padrões contábeis em BRGAAP; e (3) Equivalente a 40,52% do capital da XP Inc na data-base de 31 de dezembro de 2020.

que em 2020 impactou os resultados do banco em virtude das provisões de crédito, porém, nos possibilitou a antecipação à deterioração esperada na saúde financeira das empresas clientes.

Em 2020, distribuímos R\$ 4,5 bilhões em dividendos e JCP líquidos, que representam 24,3% do resultado recorrente gerencial<sup>(2)</sup> do exercício de 2020. O retorno recorrente gerencial sobre o patrimônio líquido médio anualizado<sup>(2)</sup> foi de 16,1% no último trimestre do ano. Dessa forma, mantivemos a solidez de nosso capital, com o índice de capital de Nível I encerrando o ano em 13,2%.

Os investimentos contínuos em inovação e tecnologia trouxeram bons resultados. Chegamos à marca de 24,2 milhões de clientes digitais em dezembro do ano passado, o que solidifica nossa decisão de manter o foco contínuo nessa frente: em 2021, investiremos cerca de 112% a mais do que fizemos em 2018, enquanto esperamos diminuir em 28% o que gastamos com manutenção da infraestrutura neste ano.

Na busca contínua em gerar valor a nossos acionistas, aprovamos a segregação da linha de negócio do Conglomerado Itaú Unibanco referente à sua participação<sup>(3)</sup> no capital da XP Inc. para a XPart., sociedade a ser constituída após a obtenção de manifestação favorável das autoridades regulatórias.

Em paralelo, adotamos medidas como respostas imediatas à pandemia no sentido de garantir a segurança dos nossos colaboradores, de modo que eles pudessem estar próximos

dos nossos clientes para entender e atender às suas necessidades em meio à pandemia. Tais iniciativas refletem a história de valorização e a importância estratégica dos temas sociais, ambientais e de governança.

No que se refere aos cuidados com a sociedade, criamos o Programa Todos pela Saúde para combater os efeitos da pandemia no Brasil, pelo qual foram doados mais de R\$ 1,2 bilhão. Esse valor contempla a doação de R\$ 1 bilhão do Itaú Unibanco, R\$ 200 milhões das famílias controladoras do Itaú Unibanco e da Itaúsa, e doações de mais de 16 empresas parceiras e pessoas físicas. Mais de R\$ 1 bilhão já foram destinados para quatro áreas de atuação, sendo utilizadas da seguinte forma<sup>(4)</sup>:

- **R\$ 110 milhões para informar** aproximadamente 175 milhões de pessoas com campanhas de esclarecimento, conscientização da população e orientação para o uso correto de máscaras de proteção.
- **R\$ 226 milhões para preparar** a sociedade para o retorno à normalidade, com apoio em pesquisas epidemiológicas e para o tratamento da COVID-19. Além do investimento nas novas fábricas de vacinas da Fiocruz e do Instituto Butantan.
- **R\$ 351 milhões para proteger** 330 mil profissionais de saúde e 172 mil pacientes, beneficiados pela distribuição de mais de 50 milhões de equipamentos de proteção. Mais de 25 mil testes por dia, com início das operações da Central de Testagem no dia 31 de julho no Rio de Janeiro e no dia 7 de agosto no Ceará. Foram distribuídas 14 milhões de máscaras para idosos, usuários de transporte público, moradores de comunidades, população indígena e pessoas em situação de rua e 120 milhões de equipamentos de proteção individual como máscaras, luvas, óculos, face shields, entre outros.
- **R\$ 408 milhões para cuidar da sociedade em diversas iniciativas:** apoio a 50 mil idosos e cuidadores em mais de 600 instituições; com a compra de 105 mil oxímetros, para atender todos os municípios do Brasil, 44 mil testes e ações de conscientização para caminhoneiros e 2.500 equipamentos hospitalares para implementação de Centros de Acolhimento em áreas vulneráveis; compra de usinas de oxigênio no valor de R\$ 8,5 milhões para Manaus; destinação de R\$ 3,6 milhões para a Fiocruz relacionado ao projeto Conexão em comunidades do Rio de Janeiro (contempla testagem, telemedicina, orientações e doação de EPIs), além da avaliação de impacto.

(4) Desde abril de 2020 até janeiro de 2021; e (5) Sigla em inglês para ambiental, social e governança corporativa.

Em 26 de fevereiro de 2021, foi fundado o Instituto Todos pela Saúde (ITpS) com a missão de contribuir para o fortalecimento e a inovação na área de vigilância em saúde no Brasil. O foco do Instituto será o apoio à pesquisa e à formação de recursos humanos em epidemiologia genômica. A criação dessa organização tem como ponto principal um sistema de fomento para o desenvolvimento de atividades cujos resultados possam ser integrados e disponibilizados para auxiliar em políticas públicas.

Para dar apoio aos nossos clientes, realizamos a flexibilização das condições de pagamentos para pessoas físicas e micro e pequenas empresas.

Tampouco desviamos nosso olhar e esforço na atuação em sustentabilidade e perante nosso comprometimento com a transparência de nossos reportes, garantindo a consistência das nossas informações. A partir de 2020, incluímos o Compromisso de Investimento Social Privado, aos compromissos de impacto positivo, consolidando a visão de futuro do Itaú Unibanco para o desenvolvimento sustentável. Importante ressaltar que, em janeiro de 2021, fizemos a captação de títulos de dívida subordinada sustentáveis no montante de US\$ 500 milhões, sendo esse mais um passo da integração dos aspectos ESG<sup>(5)</sup> nos nossos negócios.

Em concordância com nossas estratégias, propomos algumas mudanças na composição do Conselho de Administração, que serão deliberadas em assembleia, no dia 27 de abril de 2021.

Em decorrência do processo de transição da liderança do banco para o Milton Maluhy, salientamos a nova composição do Comitê Executivo que visa simplificação da operação e do modelo de gestão do banco, possibilitando maior autonomia e rapidez na tomada de decisão, itens plenamente alinhados à estratégia de longo prazo da instituição.

Desejamos a todos uma boa leitura!

Cordialmente,



**Roberto Setubal e Pedro Moreira Salles**

Copresidentes do Conselho de Administração



## Alexandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

# compromisso com a transparência

Prezado(a) leitor(a),

Entendemos que é nosso papel fundamental sermos transparentes perante nossos acionistas, clientes, colaboradores e a sociedade como um todo, disponibilizando informações em quantidade e qualidade suficientes para o entendimento claro sobre a forma com que conduzimos nossos negócios.

Temos a visão de que parte de nossa responsabilidade de criação de valor se faz no estabelecimento de uma relação de confiança com nossos stakeholders pautada pela transparência e prestação de contas.

Seguindo esse compromisso, inovamos no ciclo de reporte anual de 2020. Apresentamos uma nova proposta de relatórios que contempla três documentos:

- **Relatório Anual Integrado (RAI):** apresenta de forma objetiva as principais informações de nossa estratégia, governança, atividades, resultados financeiros e de sustentabilidade de acordo com padrões internacionais de reporte.
- **Relatório ESG<sup>(1)</sup>:** aborda de forma completa nossas práticas e indicadores ambientais, sociais e de governança, bem como o acompanhamento das metas assumidas nos nossos compromissos de impacto positivo.
- **Demonstrações Contábeis Completas:** apresenta nossas operações e indicadores patrimoniais, econômicos e financeiros.

O Relatório Anual Integrado 2020 foi elaborado com base nos conceitos fundamentais, princípios orientadores, elementos de conteúdo e orientações gerais descritos no <IR> Framework emitido pelo International Integrated Reporting Council (IIRC). Apresentamos as informações financeiras de acordo com os Padrões Internacionais de Contabilidade (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).

(1) Sigla em inglês para ambiental, social e governança corporativa.

Para o reporte das informações ESG, além de indicadores setoriais do Global Reporting Initiative (GRI), expandimos os indicadores do Sustainability Accounting Standards Board (SASB), abrangendo três categorias: Commercial Banking, Investment Banking & Brokerage e Asset Management & Custody Activities. Além disso, seguimos as recomendações sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas do Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Pensando na experiência dos nossos usuários, lançamos uma versão digital do nosso Relatório Anual Integrado 2020. Essa versão mais dinâmica e interativa proporciona maior autonomia e flexibilidade de navegação, adaptando-se aos diferentes dispositivos de acesso.

Nossos relatórios buscam promover um reporte mais objetivo, conciso, multidisciplinar e integrado, que unifica informações financeiras, de governança, sociais e ambientais. Com uma linguagem mais simples, queremos atender às pessoas interessadas em conhecer a instituição nesse momento em que mais pessoas estão se inserindo no mercado de capitais.

Entendemos que a credibilidade é um reflexo da forma com que nos relacionamos com nossos acionistas, clientes, colaboradores e fornecedores, para os quais a prestação de contas com qualidade e transparência são fundamentais.

Objetivamos, assim, reforçar nosso comprometimento com a demanda crescente por parte de investidores, formuladores de políticas e reguladores, por um sistema de reporte que forneça informações consistentes, comparáveis e confiáveis, além de relevantes para a criação de valor empresarial e desenvolvimento sustentável.

Desejo a todos uma boa leitura!



**Alessandro Broedel**  
Chief Financial Officer (CFO)



# sobre este relatório

4H. Basis of preparation and presentation

- 19** base de preparação e apresentação
- 20** conceitos fundamentais
- 21** responsabilidades

# sobre este relatório

GRI 102-45 | GRI 102-50

O Relatório Anual Integrado é produzido e publicado anualmente, e este cobre o exercício de 2020 – de 1º de janeiro a 31 de dezembro – e, de forma comparativa, os exercícios de 2019 e 2018. Quaisquer eventos materiais após essa data e até a data de aprovação do CFO e do Diretor de Relações com Investidores em 12 de abril de 2021 também foram reportados neste relatório.

Este relatório fornece informações relevantes relacionadas:

- ao Itaú Unibanco Holding S.A.: companhia aberta constituída e existente segundo as leis brasileiras, sua matriz fica na cidade de São Paulo, Brasil. Este relatório cobre as principais atividades do grupo, nossos grupos de negócios, áreas-chave de suporte e subsidiárias em nossas operações brasileiras e internacionais.
  - ao ambiente externo e contexto operacional: estamos presentes em 18 países e territórios, por meio de agências, subsidiárias afiliadas internacionais e meios digitais.
  - às nossas alavancas estratégicas e projeções: apresenta o progresso de nossas estratégias ao longo de 2020 e fornece uma visão sobre as projeções financeiras de curto prazo (2021). Dado o impacto da pandemia de COVID-19, as projeções para 2020 foram suspensas e as principais metas revisadas.
  - ao nosso modelo de negócios: atuamos em todas as modalidades da atividade bancária, por meio das carteiras comercial, de investimento, de crédito, de arrendamento e de operações de câmbio.
  - aos riscos e oportunidades: como a nossa gestão de riscos e de capital nos permite enfrentar as transformações do ambiente de negócios.
  - aos interesses dos nossos acionistas: o Itaú Unibanco Holding S.A. é uma holding financeira de capital aberto, com ações negociadas na bolsa de valores do Brasil (B3) e nos Estados Unidos (NYSE).
- a performance, principais riscos e oportunidades e resultados dos negócios.
  - a nossa governança corporativa, práticas e políticas internas, alinhadas à cultura meritocrática e orientada para a criação de valor de longo prazo, que facilitam o acesso de capital e contribuem para a sustentabilidade dos negócios de forma ética e responsável.

## base de preparação e apresentação

O Relatório Anual Integrado foi desenvolvido com base em diversos critérios e conceitos:

- os conceitos fundamentais, princípios orientadores, elementos de conteúdo e orientações gerais descritos no <IR> Framework – atualizado em janeiro de 2021 – e emitido pelo International Integrated Reporting Council (IIRC) – os elementos de conteúdo do <IR> Framework estão destacados com a seguinte marcação: <IR>.
- consideramos os indicadores setoriais do GRI Standards: Setor Financeiro neste relatório. Os indicadores de desempenho GRI estão destacados com a seguinte marcação: [GRI].
- incorporamos os indicadores da Sustainability Accounting Standards Board (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].
- reportamos o nosso status de aderência às recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas. Os indicadores e métricas estão destacados com a seguinte marcação: [TCFD].

- apresentamos as informações financeiras de acordo com os padrões internacionais de contabilidade do International Financial Reporting Standards (IFRS), emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB).
- em alinhamento às tendências atuais trazidas por ratings e índices de mercado internacionais como Bloomberg, Dow Jones Sustainability Index, Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, entre outros.
- em aderência à Resolução nº 14 da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), de 9 de dezembro de 2020, que tornou obrigatória para as companhias abertas, quando da decisão da elaboração e divulgação do relato integrado, a Orientação CPC nº 9 – Relato integrado, emitida pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC). Adicionalmente, determina que o relato integrado deverá ser objetivo de assecuração limitada por auditor independente registrado na CVM, em conformidade com as normas emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC).

## conceitos fundamentais

A **criação de valor** é a consequência de como aplicamos e alavancamos nossos capitais na entrega de desempenho financeiro (resultados) e na otimização de valor (resultados e produtos) para todas as partes interessadas. Nosso processo de criação de valor está embutido em nosso propósito, descrito como parte do modelo de negócios, e integrado à maneira como pensamos e tomamos decisões (página 36).

Os **nossos capitais** são a essência dos nossos negócios. Nossa relevância como banco hoje e no futuro e nossa capacidade de criar valor de longo prazo estão inter-

relacionados e dependem fundamentalmente das formas de capital de que dispomos (financeiro, social e de relacionamento, humano, manufaturado, intelectual e natural), de como os usamos (atividades que agregam valor), nosso impacto sobre eles e o valor que entregamos (página 33).

Este relatório concentra-se principalmente nas questões, **oportunidades e desafios que impactam materialmente** o Itaú Unibanco Holding S.A. e a sua capacidade de ser um negócio sustentável que agrega valor aos acionistas e principais stakeholders (página 129).

Nossos **temas materiais**, ou compromissos de impacto positivo, conforme descritos na página 85, influenciam a estratégia de nosso grupo. As questões materiais são avaliadas continuamente para garantir que nossa estratégia permaneça relevante em um ambiente operacional em evolução.

Nossos compromissos são específicos, mensuráveis e irão nortear nossos negócios nos próximos anos. Sua definição foi realizada com base em nossa agenda estratégica de longo prazo, lançada há 2 anos, em que a centralidade no cliente é a chave principal, suportada por três alavancas fundamentais: transformação digital, pessoas e eficiência. Além disso, abordamos o nosso alinhamento ao contexto global, uma vez que consideramos os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) no desenvolvimento de nossos compromissos de impacto positivo.

Os compromissos foram discutidos, validados internamente e assegurados externamente por auditores independentes, com base nas diretrizes da Norma Accountability 1000 (AA1000), uma norma de desempenho social criada pela organização não governamental (ONG) britânica Institute of Social and Ethical Accountability (ISEA), especializada em responsabilidade social e ética.

Processo de elaboração do Relatório Anual Integrado 2020:



## responsabilidades

O Conselho de Administração reconhece sua responsabilidade em zelar pela integridade deste relatório, que aborda todos os temas relevantes para a capacidade de criação de valor do grupo e apresenta de maneira justa o desempenho integrado do Grupo Itaú Unibanco.

O CFO e o Diretor de Relações com Investidores participaram da preparação, revisão, validação e apresentação deste documento e acreditam que o relatório segue as principais diretrizes do <IR> International Framework. Este relatório foi aprovado pelos responsáveis no dia 12 de abril de 2021.

Por fim, informamos que o Relatório Anual Integrado 2020 foi revisado pela PricewaterhouseCoopers (PwC), conforme declarado em seu relatório, para fornecer aos diretores do Itaú a garantia sobre o assunto selecionado neste relatório, incluindo o alinhamento do relatório com AA1000 e GRI.



**saiba mais**

clique nos links disponíveis neste relatório



# quem somos

4A. Organizational overview and external environment; 4C. Business model; 4B. Governance

- 23** Itaú em destaque
- 24** cultura, valores e propósito
  - 25** nossa história
  - 25** investimento social privado
- 29** estrutura acionária e controle
- 31** modelo de negócios
  - 31** nossos negócios e operações
  - 32** principais marcas, canais e parcerias
  - 33** nossos capitais
- 36** criação de valor
  - 36** Distribuição do Valor Adicionado à sociedade
  - 37** destaques financeiros
- 38** governança corporativa



# Itaú em destaque

GRI 102-6 | GRI 102-7

Com quase um século de história, o Itaú Unibanco é o maior banco privado do Brasil, a maior instituição financeira da América Latina e um dos maiores do mundo em valor de mercado, aproximadamente US\$ 59,8 bilhões em dezembro de 2020.

Oferecemos produtos e serviços financeiros para diferentes setores da economia e somos líderes em diversos segmentos em que atuamos, seja em soluções para pessoas físicas, seja em soluções para micro, pequenas e médias empresas e grandes corporações. Essa ampla oferta de produtos e serviços reflete nossos contínuos

esforços em atender plenamente às necessidades de cada cliente, desde pessoas físicas e microempresas a organizações de grande porte, e proporcionar a melhor experiência tanto digital quanto presencial, sempre tendo em vista valores éticos.

Em 2020, pelo 16º ano consecutivo, o Itaú foi a marca mais valiosa do Brasil, avaliada em aproximadamente R\$ 37,4 bilhões, segundo o Ranking Interbrand, e, pelo 12º consecutivo, ficamos entre as melhores empresas para trabalhar, na categoria Grandes Empresas, segundo Instituto Great Place to Work e revista Época Negócios.

## atuação internacional

GRI 102-4 | GRI 102-7

Estamos presentes em 18 países.

listado nas Bolsas de Valores: B3 e NYSE



● banco múltiplo   
 ● corporate and investment banking   
 ● asset management   
 ● private banking



**+ 56 milhões de clientes de varejo no Brasil.**



**contamos com 96.540 colaboradores.**



**aproximadamente 466,5 mil acionistas pessoa física e jurídica no Brasil.**



**4.337 agências e postos de atendimento.**



**45,6 mil caixas eletrônicos.**



**nossos apps são utilizados por mais de 23 milhões de pessoas.**



**15.649 prestadores de serviços.**



# cultura, valores e propósito

Acreditamos que uma instituição financeira deve ajudar a realizar sonhos e investir em grandes ideias que tragam retornos positivos não só para nossos negócios, mas para a sociedade. Um banco incentiva pessoas a crescer e empresas a progredir. Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência de nossa atividade.

## nossa visão

é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

## nosso propósito

é estimular o poder de transformação das pessoas.

## nossa cultura

é expressa por meio do Nosso Jeito, um conjunto de sete princípios pautados pela ética, colaboração, meritocracia e respeito.

## nosso jeito

- #1 só é bom para a gente, se for bom para o cliente \_
- #2 fanáticos por performance\_
- #3 gente é tudo para a gente\_
- #4 o melhor argumento é o que vale\_
- #5 simples. Sempre\_
- #6 pensamos e agimos como donos\_
- #7 ética é inegociável\_

A ética também se traduz na transparência e na honestidade no relacionamento com nossos públicos, na qualidade dos nossos serviços e produtos e na preocupação com o desempenho financeiro e a responsabilidade socioambiental.

A aderência ao Código de Ética e aos princípios e valores do banco é assegurada por meio do Programa de Integridade e Ética. O conjunto desses documentos e compromissos abrange temas como: diversidade; combate à discriminação; prevenção e erradicação do trabalho infantil e forçado ou compulsório; prevenção à exploração da prostituição e à 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.



**saiba mais**

Integridade e Ética

# nossa história

A história do Itaú Unibanco só pode ser escrita levando-se em conta cada uma das pessoas que participaram de sua construção. Ela começa há 97 anos pelas mãos de cinco pessoas comprometidas com o empreendedorismo e com o desenvolvimento do Brasil: Alfredo Egydio de Souza Aranha, Eudoro Libânio Villela, Olavo Egídio Setubal, Walther Moreira Salles e João Moreira Salles.

Ao longo desse percurso, crescemos, fizemos fusões, aquisições e parcerias comerciais, vivenciamos as mudanças da economia, as transformações trazidas pela tecnologia e a evolução nos hábitos de consumo e no relacionamento social.

Um dos grandes marcos dessa trajetória foi a fusão do Itaú com o Unibanco em 2008, a maior da história do Brasil, que originou o maior banco privado da América Latina e um dos 30 maiores do mundo em valor de mercado, ao final de dezembro de 2020.

Ao longo de quase um século, escrevemos uma história de empreendedorismo apoiada no trabalho de nossos colaboradores e na confiança de nossos clientes. Sem perder de vista o compromisso com o desenvolvimento do Brasil e nos adaptando às mudanças trazidas pelo tempo, há mais de duas décadas passamos a integrar valores socioambientais e de governança, ou ESG, na sigla em inglês, à gestão dos negócios.

## investimento social privado

O Itaú Unibanco é uma das empresas líderes em investimento social no país, seja por meio de aportes diretos e por projetos inscritos às leis de incentivo, seja por meio de nossos institutos e fundações.

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.

A agenda de investimento social privado do banco, que assim como os demais compromissos de impacto positivo 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.

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 município.

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, destinados principalmente ao Programa Todos pela Saúde, 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).

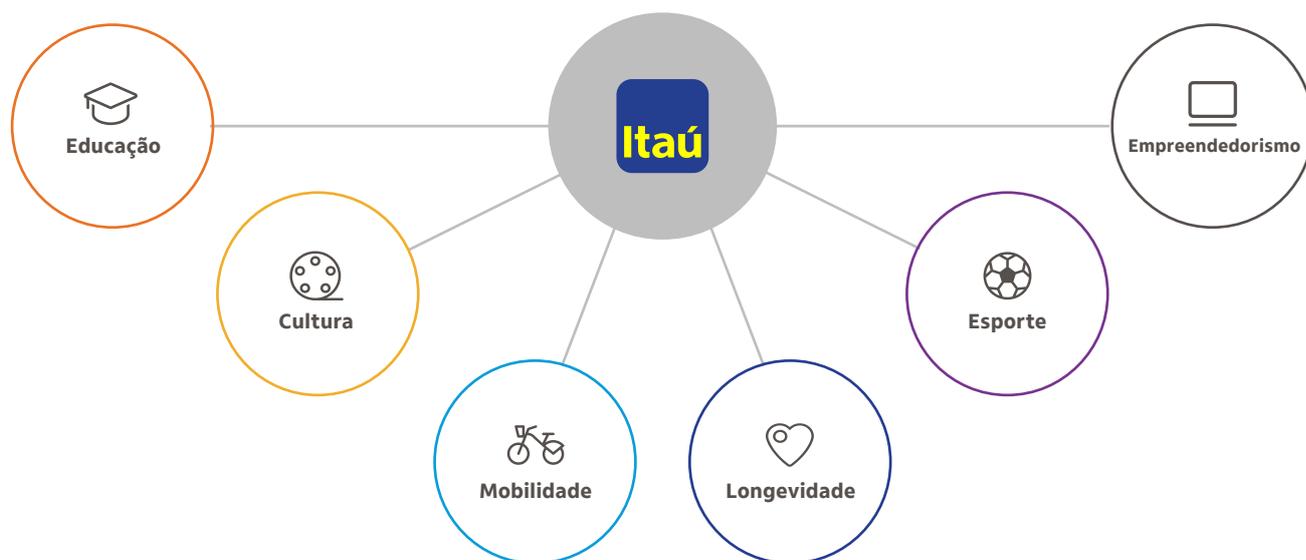


**saiba mais**  
nossa história

## nossas frentes são a materialização do nosso propósito

nossas frentes	educação	saúde e longevidade	inovação e empreendedorismo	mobilidade	cultura	esporte
Investimento social privado em 2020 – R\$ milhões	285,31	1.423,21	36,00	77,22	160,09	11,86
Investimento não incentivado – R\$ milhões	273,71	1.396,92	36,00	77,22	112,34	0,55
Número de projetos não incentivados	635	172	28	44	215	3
Investimento incentivado – R\$ milhões	11,60	26,29	-	-	47,75	11,31
Número de projetos incentivados	35	34	-	-	118	31
Investimento social privado em 2019 – R\$ milhões	343,40	57,50	47,30	86,10	265,50	31,70

## 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.

Há anos fazemos parte ou aderimos a diversas entidades, programas e pactos internacionais.



**responsabilidade bancária**    **desenvolvimento sustentável**    **mudanças climáticas**    **transparência e prestação de contas**    **respeito e diversidade**    **ética e integridade**

## fundos com doação para projetos sociais e ambientais

**Itaú Excelência Social (FIES):** o FIES é um fundo de investimento que aplica seus recursos em ações de empresas socialmente responsáveis. Visando contribuir para a 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 organizações da sociedade civil.

**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 tCO<sub>2</sub>eq de emissões evitadas; e
- 1,6 tonelada de resíduos dispostos de maneira correta.

# estrutura acionária e controle

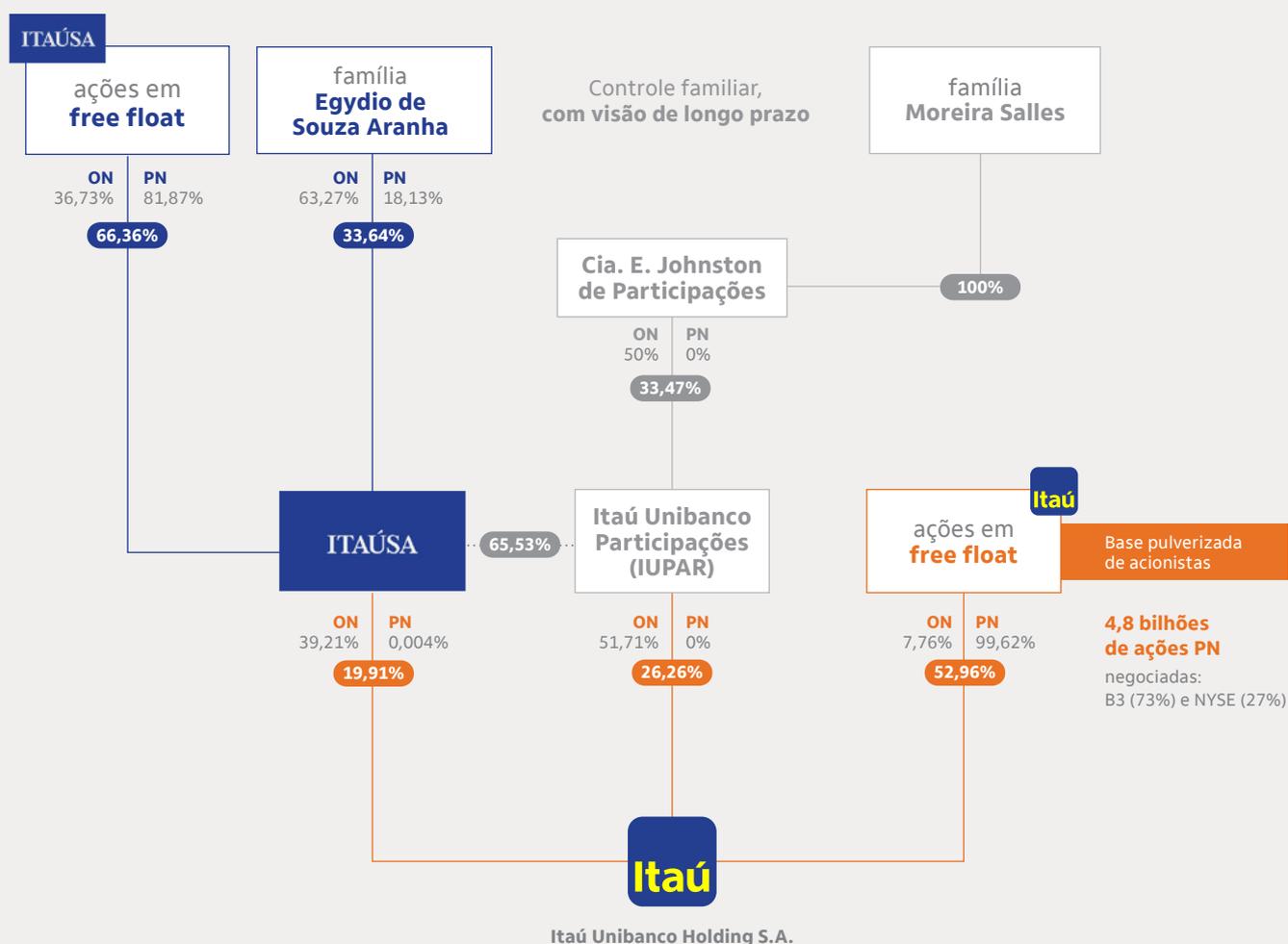
O Itaú Unibanco é uma holding financeira controlada pela Itaú Unibanco Participações S.A. (IUPAR), empresa de participações que detém 51,71% de nossas ações ordinárias e que é controlada conjuntamente pela (i) Itaúsa S.A., uma empresa de participações controlada pelos membros da família Egydio de Souza Aranha, e pela (ii) Companhia E. Johnston de Participações, uma empresa de participações controlada pela família Moreira Salles.

A Itaúsa também detém diretamente 39,21% das nossas ações ordinárias.

Nosso capital social é representado por ações ordinárias (ITUB3) e preferenciais (ITUB4), ambas negociadas na Bolsa de Valores do Brasil (B3). As ações preferenciais também são negociadas na Bolsa de Nova Iorque (NYSE) na forma de recibos (ADR-ITUB).

## organograma societário

em 31 de dezembro de 2020



## performance das nossas ações

performance	ITUB4 ações PN (R\$)	ITUB3 ações ON (R\$)	ITUB ADR (US\$)
Cotação de fechamento – em 31/12/2020	31,63	27,93	6,09
Cotação máxima em 2020	38,24	32,79	9,40
Cotação média em 2020	26,99	24,90	5,32
Cotação mínima em 2020	20,00	19,46	3,48
Cotação de fechamento – em 31/12/2019	37,10	32,03	9,15
Variação nos últimos 12 meses	(14,7%)	(12,8%)	(33,4%)
Volume médio negociado em 2020 – em milhões	1.028,7	23,9	172,3

base acionária e principais indicadores	2020	2019	2018
Capital social – milhões	9.804	9.804	9.804
Ações ordinárias (ON)	4.958	4.958	4.958
Ações preferenciais (PN)	4.846	4.846	4.846
Ações em tesouraria – milhões	41,7	58,5	83,6
Número de ações em circulação – milhões	9.762	9.746	9.721
Quantidade de acionistas	466.560	244.116	-
Valor patrimonial por ação (R\$)	13,99	13,54	13,55
Preço/lucro (P/E) <sup>(1)</sup>	16,32	13,59	13,81
Preço/patrimônio líquido (P/B) <sup>(2)</sup>	2,26	2,74	2,62

(1) Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / Lucro Líquido por ação. Para o cálculo, foi considerado o lucro líquido acumulado dos últimos 12 meses; e (2) Preço de fechamento da ação preferencial no fim do período / Valor Patrimonial por ação no fim do período.

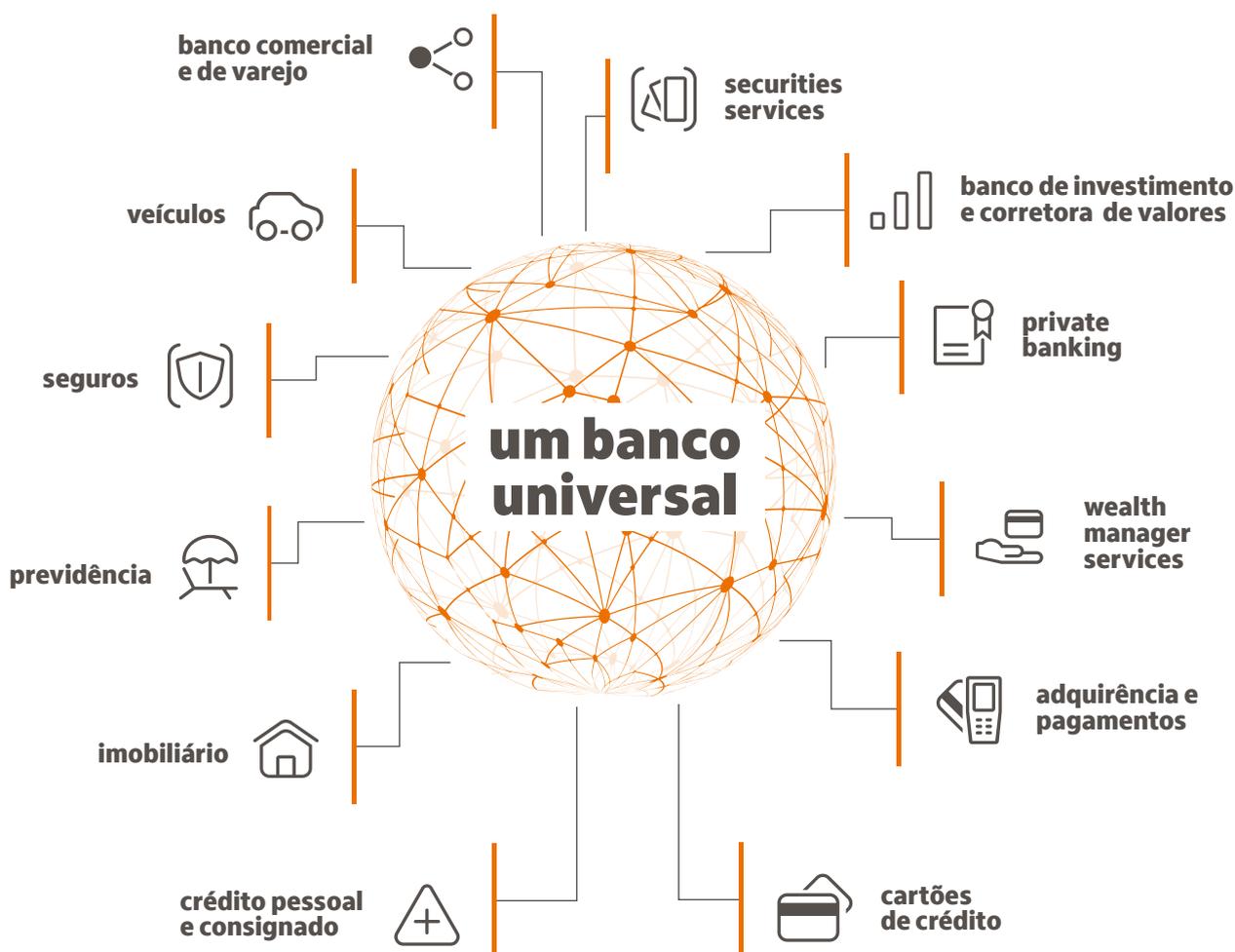
# modelo de negócios

GRI 102-2

Somos um banco múltiplo. Integramos diferentes atividades bancárias em um banco completo e universal e fornecemos uma ampla gama de produtos e serviços financeiros a uma base diversificada de clientes pessoas físicas e jurídicas, no Brasil e no exterior.

## nossos negócios e operações

A razão por trás de nossas operações está na visão de sermos o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. Como banco, devemos contribuir para que as pessoas e as empresas tenham uma relação saudável com o dinheiro e façam boas escolhas financeiras. Nossa responsabilidade com o desenvolvimento do país está na essência de nossa atividade.



## principais marcas, canais e parcerias

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

Em 2020, alcançamos o posto de maior banco privado do país em valor de mercado e, pela primeira vez, de marca mais valiosa do país segundo o ranking Brandz Brasil, elaborado pela empresa de pesquisa e consultoria Kantar em parceria com o grupo WPP.

O levantamento da BrandZ analisou 500 marcas predominantemente brasileiras e o cálculo considera o valor financeiro (rentabilidade) e a contribuição de cada marca.

O ranking BrandZ apontou o Itaú como a marca mais valiosa do Brasil, avaliada em US\$ 8,2 bilhões, após demonstrar estabilidade, mesmo em meio a um cenário de crise. Esse reconhecimento soma-se ao da Interbrand, pelo qual o banco é considerado a marca mais valiosa do Brasil há mais de 10 anos, e ao Folha Top of Mind. Com isso, pela primeira vez, o Itaú Unibanco está na liderança dos três principais rankings de marca do país.

Esses reconhecimentos refletem o trabalho de todos nós, e o nosso compromisso de estimular o poder de transformação das pessoas, levando em consideração as mudanças pelas quais o mercado e a sociedade estão passando e mostra que conseguimos aproximar as relações com nosso cliente e entregar a ele a melhor experiência.

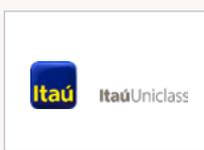
## conheça outras marcas do Grupo Itaú



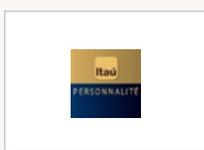
**Itaú Unibanco**  
Banco universal



**Itaú Empresas**  
Banco para micro e pequenas empresas



**Itaú Uniclass**  
Banco de Varejo



**Itaú Personalité**  
Banco de Varejo



**Itaú BBA**  
Banco de Atacado, Tesouraria e Investimentos



**Itaú Corretora**  
Corretora de Valores



**Itaú Private Bank**  
Private Banking



**Itaú Asset Management**  
Gestão de recursos



**Itaú Seguros**  
Seguros



**Itaúcard**  
Cartões de crédito



**Hipercard**  
Cartões de crédito



**Credicard**  
Cartões de crédito



**rede**  
Serviços financeiros e adquirência



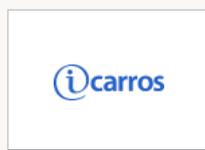
**iti**  
Conta digital



**Íon**  
Plataforma de investimentos digital



**iupp**  
Plataforma de compras programa de pontos



**iCarros**  
Plataforma de compra, venda e financiamento de veículos



**recovery**  
Recuperação de crédito e cobrança

# nossos capitais

## capital financeiro

Como um banco, intermediamos operações financeiras, captando recursos no mercado e repassando-os aos clientes e à sociedade, na forma de empréstimos e investimentos, atribuindo taxas de juros que remunerem os riscos do negócio e os seus provedores de capital.

Entre as diferentes formas de captação e funding, destacam-se: depósitos, debêntures, letras financeiras, operações de repasse, empréstimos, títulos e valores mobiliários e certificados de operações estruturadas.

- **R\$ 2.019,3 bilhões**  
ativos totais
- **R\$ 1.864,7 bilhões**  
passivos e outras obrigações
- **R\$ 143,0 bilhões**  
patrimônio líquido atribuível aos acionistas controladores
- **R\$ 1.068,9 bilhões**  
funding de clientes e demais captações
- **R\$ 837,1 bilhões**  
operações de crédito<sup>(1)</sup>
- **13,2%**  
Índice de Capital Nível 1

(1) Carteira de crédito com garantias financeiras prestadas e títulos privados.

## capital social e de relacionamento

A sustentabilidade dos nossos negócios depende de nossa capacidade de inovar e manter relacionamentos éticos e perenes com clientes, colaboradores e investidores e com a comunidade.

Nesse contexto, atuamos para estimular o poder de transformação das pessoas, sermos líderes em performance sustentável e em satisfação de clientes. Queremos conquistar a admiração e a confiança de todos que se relacionam com a gente e inspirar as pessoas a pensar de maneira inovadora para transformar o mundo.

- **56 milhões**  
de clientes de varejo no Brasil e 21 mil clientes institucionais e corporações
- **24,2 milhões**  
de clientes digitais
- **466,5 mil**  
acionistas pessoa física no Brasil
- **15,6 mil**  
fornecedores no Brasil
- **R\$ 1,2 bilhão**  
doado ao programa Todos pela Saúde para combate à COVID-19
- **R\$ 2,0 bilhões**  
em investimento social privado

## capital humano

Ao longo dos anos, implementamos uma sólida cultura interna, baseada na valorização pessoal, no orgulho de pertencer e, principalmente, no foco no cliente.

Além desses valores, acreditamos na força da diversidade. A pluralidade de gêneros, raças, origens, opiniões, culturas e gerações, amplia as perspectivas para as tomadas de decisão e nos torna melhores como instituição, tanto para nossos colaboradores quanto para clientes.

- **96,5 mil** colaboradores
- **87%** (no Brasil)<sup>(1)</sup> e **13%** no exterior<sup>(1)</sup>
- **42,5%** homens<sup>(1)</sup> e **57,5%** mulheres<sup>(1)</sup>
- **23,4%** se autodeclararam negros<sup>(1)</sup>
- **4,6%** são pessoas com deficiência (PcD)<sup>(2)</sup>
- **6,0% acima** de 50 anos<sup>(1)</sup>  
**53,5% entre** 30 e 50 anos<sup>(1)</sup>  
**40,5% até** 30 anos<sup>(1)</sup>
- **+ 56 mil colaboradores** habilitados para home office durante a pandemia
- **e-NPS: 89 pontos** e **91%** das avaliações entre 9–10
- **R\$ 21,9 bilhões** investidos em remuneração, treinamentos e incentivos

(1) Considera apenas os colaboradores do Brasil: em dezembro de 2020, 88.081 colaboradores; e (2) Considera apenas os colaboradores celetistas do Brasil: em dezembro de 2020 eram 82.162 colaboradores.

## capital manufaturado

Em um cenário de constante evolução tecnológica, nosso desafio é acompanhar as mudanças e tendências digitais e a forma como modificam o comportamento das pessoas, para entender e melhor atender às necessidades de nossos clientes, de forma tempestiva.

Por meio da tecnologia, oferecemos produtos e serviços integrados em uma variedade de canais de distribuição que proporcionam mais conforto, conveniência e segurança. Além disso, acompanhar os avanços tecnológicos nos permite atender e nos relacionar com clientes, investidores, colaboradores e fornecedores, obter eficiência operacional e entender o comportamento dos clientes para melhor satisfazê-los.

- **4.337 agências** e postos de atendimento no Brasil e no mundo
- **196 agências digitais** no Brasil e no mundo
- **+ 1,3 milhão** de maquininhas de cartão
- **45.556** caixas eletrônicos
- **99,5% é o índice** de clientes que não encontram problemas ao utilizar as principais transações nos canais digitais
- **70 petabytes** processados e analisados
- **nossos apps** estão entre os mais bem avaliados nas lojas de apps



## capital intelectual

Nosso Conselho de Administração é composto de profissionais com conhecimento e experiência destacados em diferentes áreas de atuação. Nosso desempenho e nosso sucesso são dependentes dos talentos e esforços de profissionais altamente qualificados. As experiências e habilidades de nossos administradores são essenciais para o crescimento sustentável de nossos negócios.

- **50% de membros independentes** no Conselho de Administração
- **novo Comitê Executivo** e a missão de liderar a operação e a transformação do banco
- **aquisição de 52,96% do capital da ZUP** para acelerar nosso desenvolvimento digital
- **86 mil candidatos** inscritos no Programa de Trainee 2021
- **atração e desenvolvimento** com patrocínio internacional (MBA, Master, Sloan e LLM), MBA Summer, Sumer Acadêmico e Full Time Associate
- **simplificando operações** e modelos de gestão
- **permitindo mais autonomia** e rapidez na tomada de decisão
- **mais próximo** das áreas de Negócio



## capital natural

Somos um agente de transformação e temos um importante papel no desenvolvimento sustentável. Pensando no futuro, buscamos a criação de valor sustentável e a ecoeficiência operacional, por meio de impactos positivos, planos de contingência e ações para mitigação e melhoria de eficiência no consumo de água em nossos negócios, investimentos em matrizes energéticas de fontes renováveis para a manutenção das nossas operações e projetos que contribuam para a redução de nossas emissões, além de programas que promovam a redução e correta destinação de resíduos.

- **14.561 tCO<sub>2</sub>eq** emissões de Escopo 1: aumento de 15% em 2020
- **29.196 tCO<sub>2</sub>eq** emissões de Escopo 2<sup>(1)</sup>: redução de 27% em 2020
- **compensamos 100%** das nossas emissões de Escopo 1<sup>(3)</sup> e compramos certificados REC zerando nossas emissões de Escopo 2<sup>(4)</sup>
- **468.518 MWh<sup>(2)</sup>** total de energia elétrica consumida: redução de 14% em 2020  
100% dessa energia é proveniente de fontes renováveis
- **630.466 m<sup>3</sup>** de água consumida: redução de 52% em 2020
- **15.390 ton** de resíduos destinados a aterros: redução de 40% em 2020

(1) Location based; (2) Dados referentes ao Brasil; (3) Brasil e LATAM (Argentina, Paraguai e Uruguai); e (4) Referente às emissões no Brasil.

# criação de valor

A gestão do Itaú Unibanco é baseada na criação de valor para o acionista. Portanto, é um dos principais indicadores que utilizamos para decisões estratégicas.

Desde a remuneração dos nossos executivos até as decisões comerciais são pautadas em função da criação de valor.

Dessa forma, temos o incentivo de potencializar nosso desempenho financeiro e controlar os riscos da nossa operação, uma vez que a criação de valor corresponde ao resultado que supera o nosso custo de capital.

Em 2020, devido ao impacto relevante da pandemia de COVID-19 sobre nossos resultados, nossa criação de valor foi de R\$ 2,6 bilhões. Em 2019, antes da crise econômica e sanitária, criamos R\$ 12,8 bilhões em valor para os nossos acionistas. Esse montante é apurado conforme nosso resultado gerencial, que é baseado nas normas contábeis estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

Nosso custo de capital em dezembro de 2020 era de 13%, um aumento de 0,5 ponto percentual em relação a dezembro de 2019.

## Distribuição do Valor Adicionado<sup>(1), (2)</sup>

A apresentação da Demonstração do Valor Adicionado (DVA) é requerida pela legislação societária brasileira e pelas práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis a companhias abertas. Foi preparada de acordo com os critérios definidos no Pronunciamento Técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) nº 9 – Demonstração do Valor Adicionado.

As Normas Internacionais de Contabilidade (IFRS, na sigla em inglês), contudo, não requerem a apresentação dessa demonstração. Como consequência, essa demonstração está apresentada como informação suplementar.

A DVA apresenta dados econômicos referentes à criação de riqueza, à sua distribuição e aos fatores que contribuíram para a sua criação. Entendemos que essas informações são importantes, pois permitem que analistas, colaboradores, investidores, pesquisadores e outros stakeholders efetuem comparações e tirem conclusões sobre o desempenho da empresa no âmbito social.

## adicionamos R\$ 54,5 bilhões à sociedade em 2020



(1) Calculada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BRGAAP). Inclui lucro líquido recorrente e reclassificação dos efeitos fiscais do hedge dos investimentos no exterior para margem financeira; e (2) Informações com base nas Demonstrações Contábeis em BRGAAP.

## destaques do nosso resultado financeiro, em R\$ bilhões

informações de resultado (em IFRS)	2020	2019	2018	variação (%) YoY (20–19)	variação (%) YoY (19–18)
Produto bancário <sup>(1)</sup>	117,9	119,6	104,2	(1,4%)	12,4%
Receita de juros <sup>(2)</sup>	67,8	71,8	60,7	(5,7%)	14,2%
Receitas de prestação de serviços e resultados de seguros e previdência <sup>(3)</sup>	43,0	43,6	40,8	(1,2%)	6,9%
Perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros	(26,0)	(18,6)	(10,2)	39,9%	82,4%
Despesas gerais e administrativas	(64,2)	(61,0)	(57,5)	5,2%	6,0%
Lucro líquido	15,1	27,8	25,6	(45,8%)	8,5%
Lucro atribuível aos acionistas	18,9	27,1	24,9	(30,3%)	8,9%
Retorno recorrente gerencial sobre o patrimônio líquido médio anualizado <sup>(4)</sup>	14,3%	20,9%	20,4%	(6,6) p.p.	1,2 p.p.
Dividendos e JCP líquidos <sup>(5)</sup>	4,50	18,78	22,4	(76,0%)	(16,3%)
Lucro líquido atribuível aos acionistas por ação (R\$)	1,94	2,78	2,56	(30,2%)	8,6%

informações patrimoniais	2020	2019	2018	variação (%) YoY (20–19)	variação (%) YoY (19–18)
Ativos totais	2.019	1.637	1.553	23,3%	5,5%
Total de operações de crédito <sup>(6)</sup>	873,1	725,3	640,5	20,4%	10,8%
Patrimônio líquido dos acionistas	143,0	136,9	136,8	4,4%	0,1 %
Índice de Capital Nível 1	13,2%	14,4%	15,9%	(1,2) p.p.	(1,5) p.p.
Média ponderada da quantidade de ações em circulação	9,8 bilhões	9,7 bilhões	9,7 bilhões	0,2%	0,2%

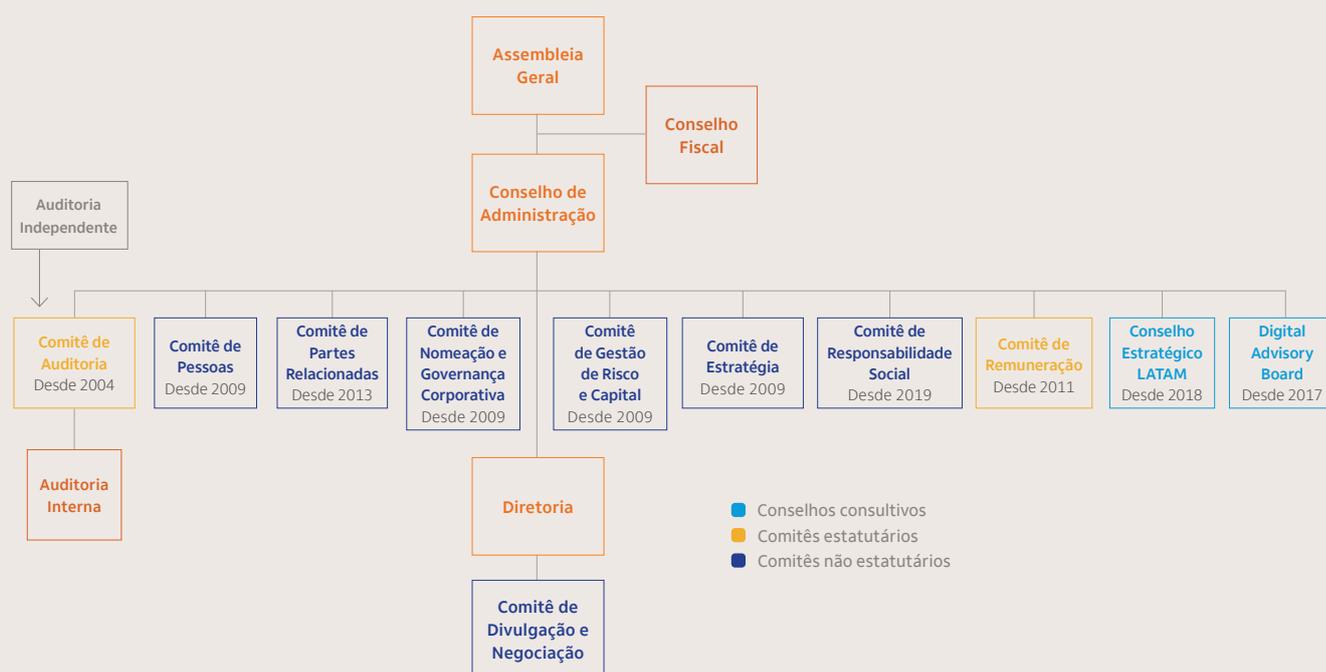
(1) Soma de (i) receitas de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes, (ii) receitas de juros, rendimentos e dividendos de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado, (iii) despesas de juros e rendimentos, (iv) ajuste ao valor justo de ativos e passivos financeiros, (v) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior, (vi) receita de prestação de serviços, (vii) resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização e (viii) outras receitas. Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais do hedge nos investimentos no exterior; (2) Soma de (i) receitas de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes, (ii) receitas de juros, rendimentos e dividendos de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado, (iii) despesas de juros e rendimentos, (iv) ajuste ao valor justo de ativos e passivos financeiros e (v) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior. Para melhor comparabilidade, foram reclassificados os efeitos fiscais do hedge nos investimentos no exterior; (3) Soma das receitas da prestação de serviços e do resultado de operações de seguros e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização, líquidas de resseguros; (4) O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o resultado recorrente gerencial pelo patrimônio líquido médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços ainda não aprovados em AGO ou em reuniões do Conselho de Administração; (5) JCP: valores pagos/provisionados, declarados e destacados no patrimônio líquido; e (6) Carteira de crédito com garantias financeiras prestadas e títulos privados.

# governança corporativa

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

Nessa perspectiva, constituímos órgãos decisórios e procedimentos institucionalizados para alinhar nossa administração à cultura meritocrática, focada em desempenho e criação de valor em longo prazo, o que facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade dos nossos negócios.

## órgãos da Administração



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

## Assembleia Geral

Órgão soberano que reúne os acionistas, ordinária ou extraordinariamente, mediante convocação, na forma prevista em lei. A Assembleia Geral de 2020 ocorreu no dia 28 de abril de 2020, com respectivo arquivamento do Manual da Assembleia na CVM em 27 de março de 2020. A Assembleia de 2021 está prevista para o dia 27 de abril de 2021, com arquivamento do Manual da Assembleia na CVM no dia 27 de março de 2021.

- Assembleia Geral Ordinária (AGO): realiza-se no primeiro quadrimestre de cada ano, para exame, discussão e votação das demonstrações contábeis apresentadas pelos administradores, deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício, distribuição de dividendos e eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- Assembleia Geral Extraordinária (AGE): realiza-se quando convocada para deliberar sobre matérias relevantes que não sejam da competência privativa da Assembleia Geral Ordinária.

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

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

## Conselho de Administração

Nosso Conselho de Administração é composto por profissionais com excepcional conhecimento e expertise em diferentes áreas de atuação, um dos principais diferenciais de nossa gestão.

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

### principais atribuições do Conselho de Administração

- Definição e acompanhamento da estratégia;
- Avaliação de fusões e aquisições;
- Acompanhamento do desempenho do Comitê Executivo;
- Nomeação da diretoria (meritocracia);
- Aprovação do orçamento;
- Definição e supervisão do apetite de risco e políticas de utilização de capital;
- Definição e acompanhamento dos modelos de incentivos e remuneração e definição de metas;
- Supervisão da estratégia de tecnologia;
- Definição de políticas de meritocracia; e
- Supervisão da operação do negócio.

O processo de avaliação do Conselho de Administração é conduzido por um terceiro. Cada conselheiro faz a avaliação de si próprio, dos outros membros e do órgão enquanto colegiado.



#### 2 Copresidentes

Pedro Moreira Salles 2 4 6 7 8  
Roberto Egydio Setubal 5 6 8



#### 1 Vice-Presidente

Ricardo Villela Marino 6



#### 9 membros, sendo 6 independentes

Alfredo Egydio Setubal 2 4 7  
Ana Lúcia de Mattos Barretto Villela 2 4 7  
João Moreira Salles 6  
Fábio Colleti Barbosa 2 3 4 6 7  
Gustavo Jorge Laboissière Loyola 1 3 8  
José Galló 2  
Marco Ambrogio Crespi Bonomi 4 5  
Pedro Luiz Bodin de Moraes 3 5 8  
Frederico Trajano Inácio Rodrigues

#### Comitês do Conselho de Administração

- 1 Auditoria
- 2 Pessoas
- 3 Partes relacionadas
- 4 Nomeação e governança corporativa
- 5 Gestão de riscos e de capital
- 6 Estratégia
- 7 Responsabilidade Social
- 8 Remuneração

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

Em março de 2021, anunciamos alterações na composição do Conselho de Administração, a serem aprovadas em Assembleia Geral Ordinária de abril de 2021. Na proposta, deixam de fazer parte do nosso Conselho os membros independentes, Gustavo Jorge Laboissière Loyola e José Galló, com a eleição dos novos membros, Candido Bracher e Maria Helena Santana

(conselheira independente). Após obtidas as aprovações, o Conselho de Administração continuará composto de 12 conselheiros, todos não executivos, sendo duas mulheres conselheiras (16%) e cinco membros independentes (42%). Todas as deliberações da assembleia serão submetidas para homologação do Banco Central.

Nossos comitês respondem diretamente ao Conselho de Administração. O Conselho de Administração é responsável por eleger os membros dos comitês para mandatos de um ano. Eles devem ter conhecimento comprovado nas respectivas áreas de atuação e capacitação técnica compatível com as suas atribuições.

## 8 comitês que respondem diretamente ao Conselho de Administração

Desde 2004

### Auditoria

**100% dos membros são independentes**  
**60 reuniões no ano**

Garantir a integridade das demonstrações contábeis; cumprir exigências legais e regulatórias; assegurar a eficiência dos controles internos e gestão dos riscos.

Desde 2011

### Remuneração

**100% dos membros são não executivos**  
**5 reuniões no ano**

Promover discussões sobre os modelos de incentivo e remuneração; desenvolver políticas de remuneração para os administradores e colaboradores e definir metas.

Desde 2009

### Pessoas

**100% dos membros são não executivos**  
**4 reuniões no ano**

Definir políticas para atração e retenção de talentos; propor diretrizes para recrutamento e capacitação; apresentar programas de incentivo de longo prazo e aplicar e monitorar a cultura da meritocracia.

Desde 2009

### Estratégia

**100% dos membros são não executivos**  
**5 reuniões no ano**

Propor diretrizes orçamentárias; fornecer subsídios para tomada de decisão; recomendar diretrizes estratégicas e oportunidades de investimento e internacionalizar e criar novas áreas de negócios.

Desde 2019 **NOVO**

### Responsabilidade Social

**4 reuniões no ano**

Definir estratégias para fortalecer nossa responsabilidade social; acompanhar o desempenho e definir o processo de alocação da Lei Rouanet.

Desde 2013

### Partes relacionadas

**100% dos membros são independentes**  
**12 reuniões no ano**

Gerir as operações entre partes relacionadas e assegurar a igualdade e transparência dessas operações.

Desde 2009

### Gestão de riscos e de capital

**100% dos membros são não executivos**  
**12 reuniões no ano**

Apoiar o Conselho de Administração; definir o apetite de risco; avaliar o custo de capital e o retorno mínimo esperado; alocar o capital, supervisionar a gestão e o controle de riscos e atender exigências regulatórias.

Desde 2009

### Nomeação e Governança Corporativa

**100% dos membros são não executivos**  
**3 reuniões no ano**

Revisar periodicamente critérios de nomeação e sucessão; apoiar metodologicamente a avaliação do Conselho de Administração e do Presidente; indicar conselheiros e diretores gerais e analisar potenciais conflitos de interesse.

## Conselhos estratégicos



Desde 2018

### Conselho Estratégico LATAM

Avaliar as perspectivas para a economia mundial, adotar tendências, códigos e normas internacionalmente aceitas e oferecer diretrizes para o Conselho de Administração analisar oportunidades.



Desde 2017

### Digital Advisory Board

Propor revoluções tecnológicas, avaliar a experiência dos clientes e acompanhar tendências mundiais.

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

## novο Comitê Executivo<sup>(1)</sup>

Desde o início de 2021, esse grupo tem a missão de liderar a operação e a transformação do banco, em linha com as frentes prioritárias de satisfação do cliente, eficiência, digitalização e com foco em crescimento.

Em 2020, apresentamos mudanças significativas no nosso Comitê Executivo. A nova configuração tem como objetivo central aproximar ainda mais o Comitê Executivo dos negócios e, assim, simplificar a operação e modelo de gestão do Itaú, possibilitando maior autonomia e rapidez na tomada de decisão. Abaixo, seguem detalhes do novo Comitê e sua composição de executivos:

### Diretoria

Implementa as diretrizes propostas pelo Conselho da Administração. Os diretores conduzem nossas atividades de negócios rotineiras, garantindo a melhor alocação e gestão dos recursos para alcance das metas estabelecidas. Composta de cinco a 30 membros, compreendendo os cargos de Diretor-Presidente, Diretor-Geral, Diretor Vice-Presidente, Diretor-Executivo e Diretor, na conformidade do que for estabelecido pelo Conselho de Administração ao prover esses cargos. A Diretoria é eleita anualmente pelo Conselho de Administração. A eleição de cada membro da nossa Diretoria deve ser aprovada pelo Banco Central. Segundo a legislação brasileira, um Diretor em exercício mantém seu cargo até que seja reeleito ou até a posse de seu sucessor.

### Comitê de Divulgação e Negociação

Comitê responsável por: gerir a Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante e a Política de Negociação de Valores Mobiliários; conduzir as ações internas que buscam melhorar o fluxo de informações; promover a conduta ética de nossos administradores e colaboradores; e assegurar a transparência, qualidade, igualdade e segurança nas informações prestadas aos nossos acionistas, investidores, e demais participantes do mercado de capitais. Composto de: membros do Conselho de Administração; membros da Diretoria do Itaú Unibanco Holding ou qualquer empresa do Conglomerado Itaú Unibanco; profissionais de conhecimento comprovado na área de mercado de capitais; e Diretor de Relações com Investidores (membro permanente do Comitê).

(1) As alterações na composição do Comitê Executivo, anunciadas em dezembro de 2020, serão aprovadas em Assembleia Geral Extraordinária de abril de 2021.

# novο comitê executivo



**Candido Bracher**

ex-Presidente e futuro membro do Conselho de Administração



**Milton Maluhy Filho**

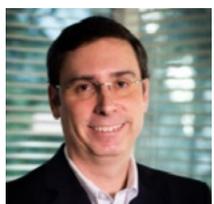
Presidente

## áreas de negócios



**Alexandre Zancani**

Veículos, imobiliário, consórcio, crédito para pessoas físicas e recuperação, entre outros



**André Sapoznik**

Pagamentos, operações, atendimento e marketing



**André Rodrigues**

Banco de varejo, canais digitais, UX, seguros e crédito para PMEs



**Carlos Constantini**

Wealth Management & Services (WMS)



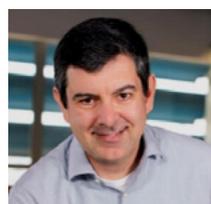
**Flávio Souza**

Presidente do Itaú BBA – Banco comercial, CIB, distribuição de renda fixa e variável, research e crédito do atacado



**Pedro Lorenzini**

Tesourarias, produtos ativos e mesas clientes, macro-economia e operações na América do Sul



**Ricardo Guerra**

Tecnologia

## áreas de suporte



**Alessandro Broedel**

Finanças e relações com investidores, ativos imobiliários, patrimônio e compras



**Leila Melo**

Jurídico, ouvidoria, comunicação institucional, sustentabilidade e relações governamentais



**Matias Granata**

CRO – Riscos de mercado, crédito e operacional, gestão de capital, segurança corporativa, compliance e PLD



**Sergio Fajerman**

Pessoas

## Conselho Fiscal

Órgão independente que atua de forma insubordinada à Administração, a nossos auditores externos e ao Comitê de Auditoria. Fiscaliza as atividades da nossa Administração, examina e opina sobre as nossas demonstrações contábeis, entre outras competências estabelecidas pela legislação brasileira. Composto de três a cinco membros eleitos anualmente pelos nossos acionistas, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

## comitês que cuidam de questões socioambientais, de diversidade e de investimento social

### Comitê de Risco Socioambiental

Deliberar sobre entendimentos institucionais sobre questões relacionadas à exposição da instituição ao risco socioambiental; recomendar papéis e responsabilidades com relação ao gerenciamento desse risco; deliberar sobre situações de não cumprimento das políticas e dos procedimentos relacionados à gestão deste tema, bem como endereçar, se necessário, o caso de descumprimento aos fóruns competentes. Composto de Diretores de áreas de Riscos, Compliance, Jurídico e Sustentabilidade, sendo passível a convocação dos responsáveis pelas demais áreas, conforme os assuntos a serem deliberados.

### Comitê de Diversidade

Discutir projetos, apresentar tendências, construir parcerias e discutir os avanços da organização na agenda de diversidade. Bimestralmente, reúne gestores e especialistas que atuam na sociedade civil para a promoção dos pilares de raça, gênero, LGBTQ+ e pessoas com deficiência, cumprindo a missão de manter a discussão institucional atualizada. Composto de um membro do nosso Conselho de Administração e pessoas referências no tema.

### Comitê Estratégico de Fundações e Institutos

Tomar decisões estratégicas sobre o investimento social privado, bem como a gestão de riscos nas fundações e nos institutos. Composto de Presidente, Vice-Presidentes, Diretores e Superintendentes responsáveis por nossas fundações e nossos Institutos.

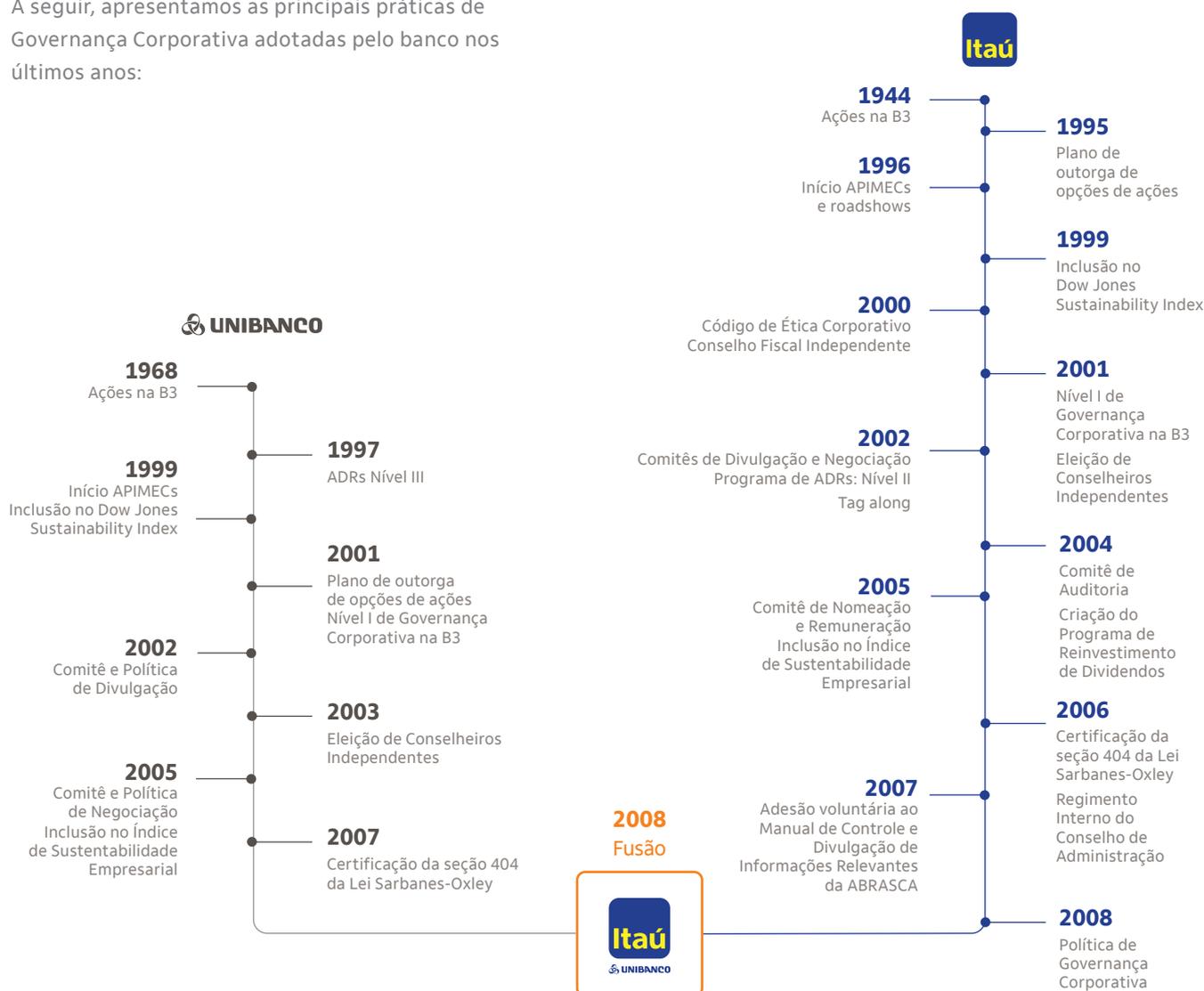
# nossas práticas, políticas e regimentos

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

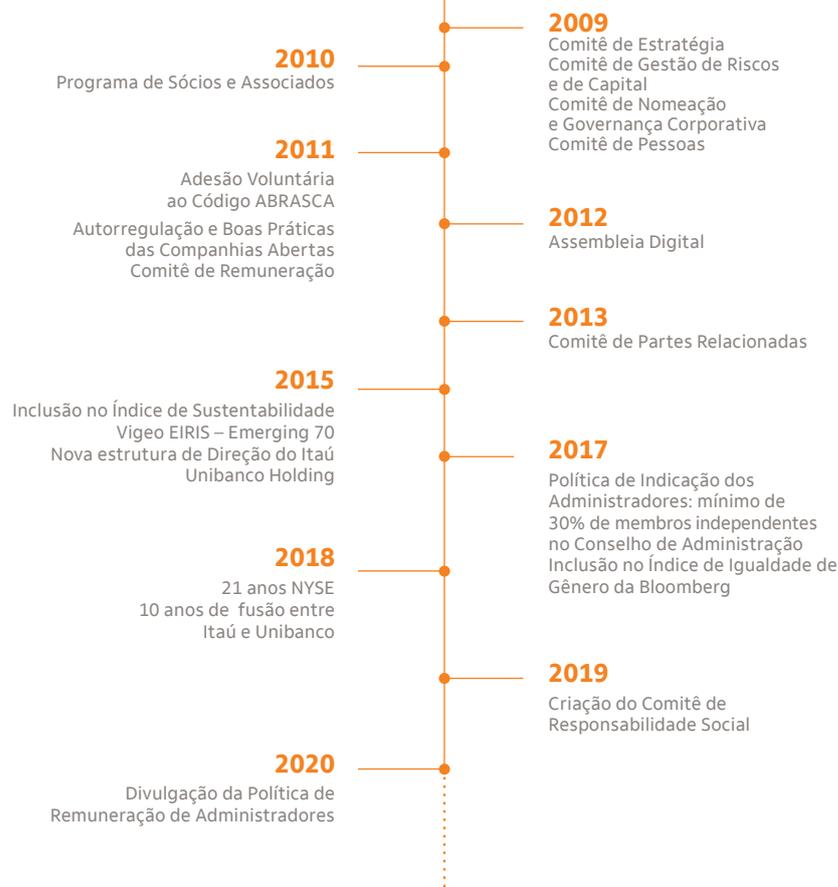
Conduzimos os nossos negócios de maneira ética e transparente, prevenindo e combatendo fraude e atos ilícitos, assegurando a sustentabilidade dos nossos negócios. Apresentamos a seguir os principais regulamentos relacionados à nossa Governança Corporativa, inclusive nosso estatuto social, ambos aprovados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

## nossas práticas

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



 **saiba mais**  
histórico de governança corporativa



## políticas e regimentos

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

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

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

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

### **Política de Governança Corporativa**

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

### **Política de Divulgação de Ato ou Fato Relevante**

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

### **Política Corporativa de Prevenção à Corrupção**

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

#### **Política de Remuneração de Administradores**

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

#### **Política para Transações com Partes Relacionadas**

Estabelece regras e consolida procedimentos a serem observados por nós em transações entre Partes Relacionadas, garantindo a igualdade e a transparência

e, como tal, assegurando aos acionistas, investidores e demais públicos que estamos de acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa.

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

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

#### **Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta**

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

## regimentos

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

### Código de Ética

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

### Estatuto Social

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



**saiba mais**  
políticas e regimentos

# remuneração e incentivos

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

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

Elaborar a política de remuneração de administradores, propondo ao Conselho de Administração as diversas formas de remuneração fixa e variável, além de benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento.

Discutir, analisar e supervisionar a implementação e operacionalização dos modelos de remuneração existentes, discutindo os princípios gerais da política de remuneração dos colaboradores e recomendando ao Conselho de Administração o seu aprimoramento à luz dos princípios da política.

Propor ao Conselho de Administração o montante da remuneração global dos administradores a ser submetido à Assembleia Geral Ordinária.

Elaborar, com periodicidade anual, o Relatório do Comitê de Remuneração.

## composição da remuneração dos nossos colaboradores

### remuneração fixa mensal

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

### remuneração variável

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

### benefícios

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

# estratégia de remuneração e incentivos

Nossa estratégia de remuneração e benefícios varia de acordo com a área de atuação e com parâmetros de mercado. A nossa política de remuneração fixa e variável está alinhada às práticas de mercado, e a nossa estratégia de remuneração varia conforme a unidade na qual atua cada colaborador. Esses parâmetros são verificados periodicamente por meio de:

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

Adicionalmente, nossos colaboradores também podem ser contemplados por:

- Programa de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD), que consiste em uma participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.
- Performance Diferenciada (PD), um modelo que considera a avaliação individual de colaboradores em cargos de liderança ou cargos similares da nossa organização e visa premiar os profissionais que foram destaque em resultados e em comportamento (outorga remuneração na forma de nossas ações preferenciais [ITUB4] de forma diferida).
- Programa de Sócios, que reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e que lideram a construção de um banco voltado para o futuro, alinhado a nossa visão e aos nossos valores. Para alinharmos os interesses de nossos Diretores e colaboradores aos de nossos acionistas, mantemos um programa de sócios e associados direcionado a administradores e colaboradores com desempenho diferenciado.

## programa de sócios e associados

### Incentivos de longo prazo

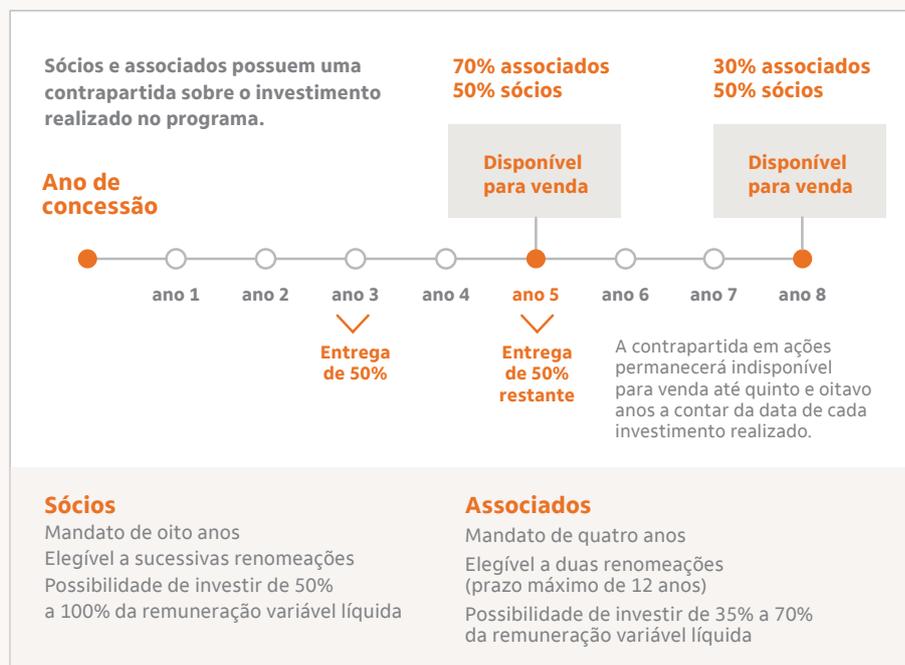
O programa concede aos seus participantes a oportunidade de investir em nossas ações preferenciais (ITUB 4), recebendo uma contrapartida também em ações, **compartilhando os riscos de curto, médio e longo prazos.**

Remuneração variável líquida

O investimento realizado deverá ser mantido por:

50%  
3 anos

50%  
5 anos



O programa de sócios **poderá considerar outros instrumentos derivados das ações**, além das ações.

O valor da ação considerado na concessão e entrega é **calculado no 7º dia útil antes de cada evento**, considerando o preço médio de fechamento nos 30 dias anteriores ao cálculo.

As ações dos sócios ainda não recebidas também estão sujeitas a "Malus", ou seja, redução proporcional à redução significativa do lucro líquido recorrente realizado ou resultado negativo na área de Negócios, salvo quando a redução ou o resultado negativo decorrer de eventos extraordinários, imprevisíveis e externos ao conglomerado Itaú Unibanco, que afetem também outras instituições financeiras e não sejam relacionados a ações ou omissões dos administradores. O Comitê de Remuneração pode decidir pela aplicação do "Malus" mesmo nesses casos.

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.

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

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

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

## participação nos lucros baseada em ações para colaboradores

Temos um programa de participação nos lucros baseado em ações preferenciais para um público-alvo específico, visando ao reconhecimento daqueles que mais se destacam durante o ano vigente. O programa consiste em conceder ações preferenciais (ITUB4) ou instrumentos equivalentes, observados os limites estabelecidos pelo Comitê de Remuneração.

### público elegível

**10% dos Gerentes** com melhor desempenho

**~30%<sup>(1)</sup> dos Superintendentes** com melhor desempenho

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

## remuneração dos administradores

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

	<b>Conselho de Administração</b> <sup>(1), (2), (3)</sup>	<b>Diretoria</b> <sup>(2), (5)</sup>	<b>Conselho Fiscal</b>	<b>Comitê de Auditoria</b> <sup>(3), (4)</sup>
<b>Remuneração fixa mensal</b>	Valor dos honorários em dinheiro aprovados em Assembleia Geral Ordinária.	Valor dos honorários em dinheiro aprovado em Assembleia Geral Ordinária.	Honorários em dinheiro aprovados em Assembleia Geral Ordinária.	Honorários em dinheiro definidos pelo Conselho de Administração.
<b>Remuneração fixa anual</b>	Honorários em ações aprovados em Assembleia Geral Ordinária.			
<b>Remuneração variável anual</b>	Honorários em ações aprovados somente em caso de deliberação do Comitê de Remuneração, sujeita às diretrizes da Resolução CMN nº 3.921 e limitada ao determinado pela Assembleia Geral Ordinária.	Participação nos lucros estatutária e honorários (em dinheiro e em ações) aprovados pelo Comitê de Remuneração e limitados pelo montante anual aprovado em Assembleia Geral Ordinária.		
<b>Plano de benefícios</b>		Composto de plano médico, odontológico, check-up, previdência complementar, estacionamento e seguro de vida.		

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



### saiba mais

Formulário 20F – 2019 > **6B. Remuneração**



# estratégia para criação de valor

4E. Strategy and resource allocation; 4F. Performance; 4G. Outlook

## 52 alavancas estratégicas

- 53 centralidade no cliente
- 61 transformação digital
- 68 pessoas
- 83 eficiência

## 85 compromissos de impacto positivo

- 87 transparência nos reportes e na comunicação
- 88 investimento responsável
- 89 financiamento em setores de impacto positivo
- 90 inclusão e empreendedorismo
- 91 cidadania financeira
- 92 ética nas relações e nos negócios
- 93 gestão responsável
- 96 gestão inclusiva
- 98 investimento social privado

# alavancas estratégicas

Como um banco universal que oferece os mais diversos produtos e serviços financeiros a uma ampla base de clientes dos mais variados perfis, vemos mudanças e desafios como oportunidades para transformar-nos a todo momento, tendo em vista o nosso objetivo principal: **mudar de liga**.

Queremos estar entre as melhores empresas do mundo em satisfação de clientes, independentemente de seu setor ou de sua geografia.

Nesse contexto, a partir de uma reflexão colegiada, definimos nossas alavancas estratégicas prioritárias, com o objetivo de dar consistência e qualidade ao nosso resultado nos próximos anos: centralidade no cliente, transformação digital, pessoas e eficiência.



## centralidade no cliente

A centralidade no cliente é o fio condutor da nossa estratégia. É fundamental nos colocarmos no lugar do cliente, ouvindo e participando de sua experiência em todos os nossos canais.



## transformação digital

A transformação digital é um dos principais instrumentos para evoluir a jornada dos nossos clientes e, assim, atender às suas novas expectativas. Temos o compromisso com a melhor experiência dos clientes e com a sua segurança digital.



## pessoas

A gestão de pessoas também é de grande relevância, pois precisamos atrair e reter os melhores talentos, bem como incentivar os comportamentos necessários para nossa permanente transformação.



## eficiência

Visamos sempre à eficiência em nossas atividades para nos mantermos competitivos. Temos uma gestão cuidadosa em nossos custos há anos e investimos de modo forte e contínuo em tecnologia, com foco na automação e na eficiência de processos. Entendemos que a eficiência é uma das principais alavancas para melhorar a rentabilidade e estamos focados em entregar ainda mais ganhos estruturais nos próximos anos.



# centralidade no cliente

Nossa ambição é ser uma das melhores empresas do mundo em satisfação de clientes. Nossas ações, incluindo a transformação digital e os esforços em relação à gestão de pessoas, são orientadas para a satisfação dos nossos clientes, métrica-chave para toda a organização. Buscamos melhorar de maneira contínua e incansável a experiência das pessoas em cada uma de suas interações com o banco, transformando a nossa cultura para que o cliente esteja no centro de tudo.

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

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

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

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

- 1** conhecemos e entendemos o nosso cliente.
- 2** priorizamos o cliente na tomada de decisões.
- 3** o problema do cliente é problema meu.
- 4** encantar o cliente é responsabilidade de todos.
- 5** inovamos, testamos com o cliente e aprendemos rápido com nossos erros e acertos.
- 6** comunicamos ao cliente de forma clara, simples e transparente.
- 7** reconhecemos e recompensamos pela satisfação do cliente.

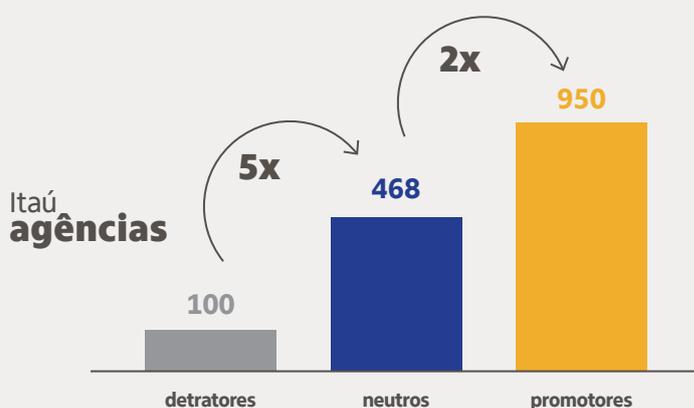
Acreditamos que a mudança acontece de dentro para fora. Por isso, as nossas iniciativas têm o intuito de melhorar a experiência não somente do cliente, mas também dos nossos colaboradores e de nossa forma de trabalhar. Colocarmos-nos no lugar do cliente deve fazer parte do nosso dia a dia.

É fundamental que toda a Companhia se engaje nesse objetivo. Por isso, trabalhamos na evolução do nosso modelo de negócios e consolidamos a centralidade no cliente como fio condutor de nossa estratégia.

Para termos cada vez mais eficácia em nossas decisões, revisamos nossas métricas para mensurar e acompanhar a evolução da satisfação de nossos clientes. Assim, desde 2018, adotamos o Net Promoter Score (NPS), método universal de avaliação da satisfação. Perguntamos aos clientes a probabilidade de recomendarem o Itaú Unibanco a um amigo em uma escala de 0 a 10. Em 2020, atingimos +10 pontos em nosso NPS Global (em relação a 2018). Queremos atingir +27 pontos até 2023 (em relação a 2018).

### clientes satisfeitos geram mais valor

Valor presente em resultado recorrente gerencial R\$/cliente, projeção de 5 anos (base 100)



**10x**

É a diferença entre o valor presente gerado por um cliente promotor do segmento Itaú Agências e o valor gerado por um detrator

### desafio 2023 – NPS Global



Nós queremos ser comparados com as melhores empresas do mundo em satisfação de cliente



Empresas comparáveis

Além disso, estabelecemos um fórum recorrente para discutir a jornada do cliente dentro do Itaú e entender como podemos melhorar a sua experiência. Nesse sentido, nossas ações são priorizadas de acordo com o potencial de melhora no atendimento. Levamos em consideração tanto o volume de transações e a quantidade de clientes impactados quanto o sentimento do cliente em seu relacionamento conosco. Estruturamos o Fórum Executivo de Clientes, composto de reuniões periódicas de nossa Diretoria, cujo foco é integrar a centralidade no cliente em todas as nossas áreas executivas.

Nesse sentido, com base em sete princípios, estabelecemos rituais em nosso ambiente de trabalho para entendermos as reais necessidades dos clientes e assim criar mecanismos para aprimorar a sua jornada.



## objetivos do Fórum Executivo de Clientes

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

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



**+430 mil feedbacks<sup>(1)</sup>**  
Contato ativo para entender a experiência dos clientes



**+ de 37 mil compromissos<sup>(1)</sup>**  
Aprendizados a partir dos feedbacks do cliente para melhorar a sua experiência

(1) Período: jan./20 a dez./20.

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

Equipes de diversos departamentos atuam no redesenho e na melhoria dessas jornadas em busca de soluções para aumentar a satisfação dos clientes. O processo é constituído por duas etapas principais: (i) identificar as reais necessidades dos clientes e levantar hipóteses para atendê-las; e (ii) revisar as hipóteses com os clientes e, quando aprovadas, implementar, testar, colocar em prática e acompanhar seus resultados.

Porém, para mudarmos de liga, precisamos ir além. Portanto, buscamos melhorar a experiência não somente do cliente, mas também dos nossos colaboradores. A atitude de cada colaborador é indispensável, tanto para quem se relaciona diretamente com o cliente como para quem está na área administrativa.

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

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

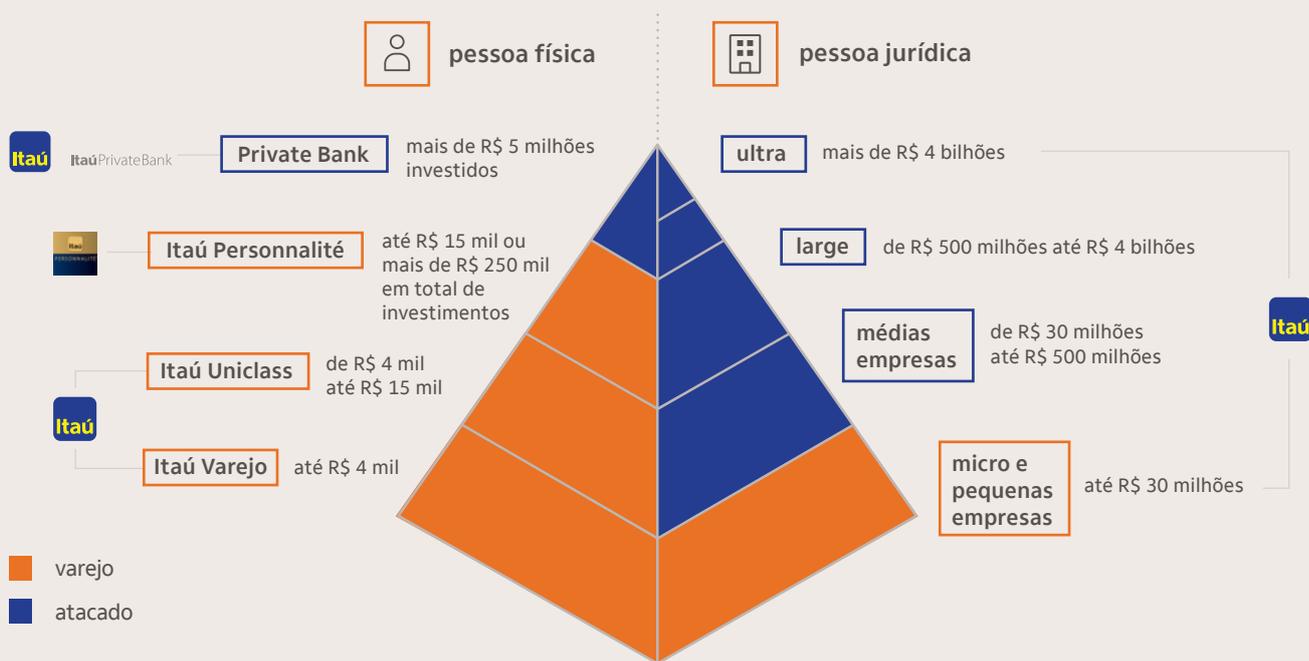
## relacionamento com o cliente

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 um público-alvo bem definido e sejam comercializados em canais de contratação condizentes com a sua complexidade.

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.

## perfil dos clientes

por segmento de atuação no Brasil



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.

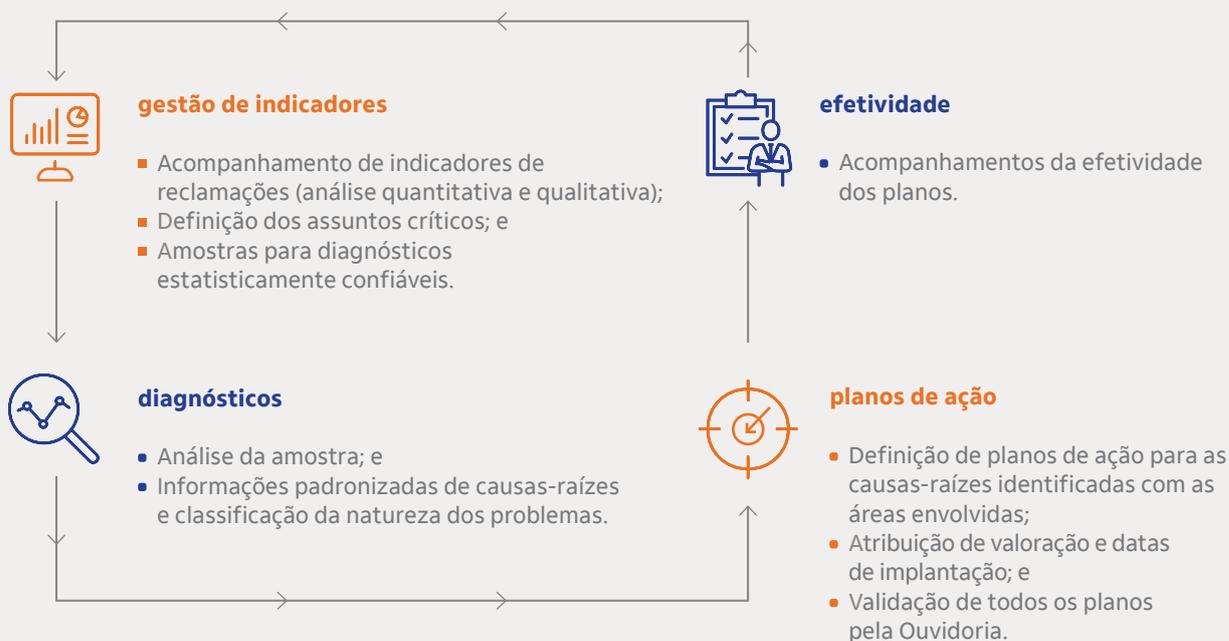
A área de Ouvidoria é um dos canais que os clientes podem utilizar para resolver seus problemas. A Ouvidoria atua como última instância para os casos em que o cliente teve sua reclamação atendida pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução. Adicionalmente, atuando em

parceria com nossas demais áreas, a Ouvidoria contribui com a avaliação da visão do cliente na criação de novos produtos e serviços de varejo, garantindo a adequação ao Código de Defesa do Consumidor e a visão do cliente, com foco em transparência e satisfação de nossos clientes.

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

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

## ciclo de gestão de demanda de clientes



## suitability, incentivos e qualidade de vendas

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 de outros critérios, como a capacidade de pagamento.

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, como o NPS.

## 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;
- filiais com profissionais qualificados e atendimento prioritário;
- faturas impressas em braile e/ou em letras grandes;
- contas disponíveis em nossos canais digitais e de áudio, mediante solicitação do cliente; e
- atendimento acessível por voz e canais digitais, como: chat, Assistente Virtual Itaú (AVI), Fale Conosco e canais para atendimento diferenciados, como Reclame Aqui, SAC e consumidor.gov.

## ações de orientação financeira para clientes e sociedade

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:



+ 300 mil acessos no podcast **Investidor em Foco**.



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



+ 340 mil pessoas acessaram a plataforma **Investir em Quê?**



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



+ 7,6 mil inscritos no Telegram **Itaú Investimentos**.

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.

- **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 Personalitê.

- **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.

### 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 suas necessidades e momentos 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 reparcelamento 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.



# transformação digital

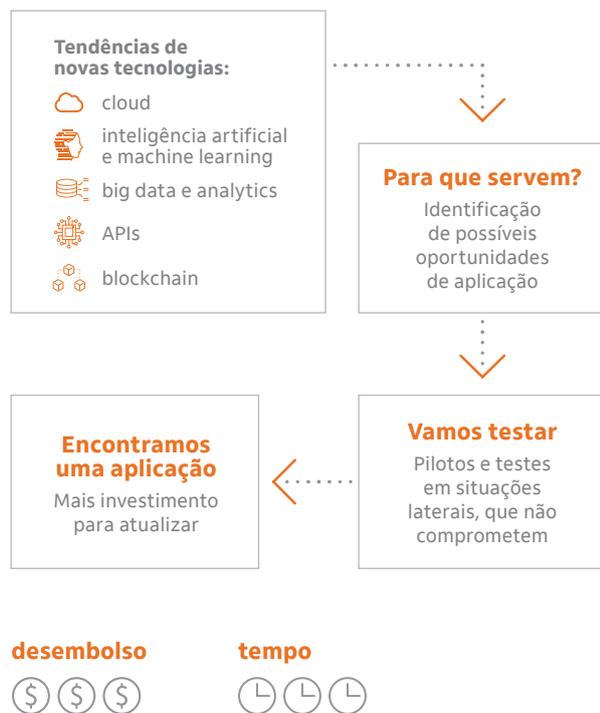
Não é de hoje que entendemos o investimento em tecnologia como um fator crucial de competitividade e perenidade dos negócios. Nossa decisão de investimento contínuo em soluções e estruturas digitais já vem se demonstrando, nos últimos anos, indispensável na criação de valor para nossos clientes e determinante no avanço de nossos objetivos em eficiência.

Porém, sem dúvida, esse posicionamento central da transformação digital em nossa estratégia de

negócio adquiriu uma relevância e uma velocidade de desenvolvimento ainda mais significativas no contexto da pandemia de coronavírus, dado que esta gerou mudanças profundas na vida de nossos clientes e colaboradores, estendendo-se, certamente, a todos os nossos stakeholders e segmentos da sociedade. Muitos hábitos e costumes foram ajustados ao “novo normal” e os canais digitais tornaram-se uma forma segura de continuar interagindo com outras pessoas e empresas sem sair de casa.

## visão de oferta x demanda

### Raciocínio tradicional: Visão de oferta



### Raciocínio moderno: Visão de demanda



Do ponto de vista dos clientes a demanda é crescente; não somente por produtos e serviços, mas por experiências de alta qualidade, com soluções integradas e, se possível, disponíveis em tempo integral. Para tanto, destacamos itens essenciais para seguirmos competitivos na escolha dos clientes em um mercado em tamanha transformação: aumento exponencial da digitalização do banco e de suas operações; armazenamento de dados em sistema de nuvem; utilização de machine learning e de inteligência artificial para análises efetivas das demandas dos clientes, desenvolvimento de soluções estratégicas e investimento contínuo em novas tecnologias.

Somos conscientes de nossa história de quase 100 anos de existência e da mudança na forma de operar que estamos empreendendo para nos tornar um banco cada vez mais digital. Em 2021, prevemos investir 112% mais em desenvolvimento de soluções e 28% menos em infraestrutura, como resultado do aumento da digitalização da organização, quando comparados a nossos aportes em 2018.

Embora arrojada, essa empreitada já se tornou um processo estratégico natural para o Itaú Unibanco que, em 2020, conquistou a marca de 24,2 milhões de clientes digitais.

Investimos muito para oferecer aos nossos clientes a melhor experiência possível por meio dos canais digitais. As melhorias no cenário regulatório e competitivo reforçaram que os compromissos assumidos com nossos

clientes e demais públicos de relacionamento, há alguns anos, foram extremamente importantes e resultaram em significativas conquistas. Nosso crescimento em usuários ativos mensais foi de 13% no ano de 2020. Outro destaque na digitalização no ano foi o de mais de 4,5 milhões de novos usuários, sendo desses 30% do público acima de 45 anos. Houve um crescimento de 108% nas contas abertas digitalmente para pessoas físicas, o que representou quase 50% do total de contas abertas em 2020. Também tivemos dois registros de grande relevância: o número de downloads do App Itaú foi 1,3x superior à média diária de 2019 e o do App Itaú Empresas foi 5x superior à média diária do mesmo período.

SASB FN-CB-000.A

Em 2020, o total de correntistas utilizando os nossos canais digitais em operações de varejo atingiu a marca de 14,3 milhões de pessoas físicas e de 1,2 milhões de empresas, um aumento de 15% em relação às operações digitais do varejo no ano anterior. Ainda no Banco de Varejo, 97% das transferências, 85% dos pagamentos, 47% dos investimentos, 29% dos financiamentos de veículos e 25% das operações de crédito foram realizadas via canais digitais. Do total de vendas com cartões de crédito, 13,2% foram feitas digitalmente.

SASB FN-CB-000.A

Adicionalmente, observamos uma crescente alta do número de clientes que quase não frequentam agências físicas. Esses, portanto, demandam soluções 100% digitais e podem ser atendidos via agências digitais, com maior eficiência e menor custo.

**196**  
agências digitais  
para 2,3 milhões  
de clientes

**15**  
agências digitais  
para 127 mil  
micro e pequenos  
empreendedores

**+ 335 mil**  
empresas atendidas  
por gerentes com  
mobilidade, usando  
smartphone, tablet  
e videoconferência

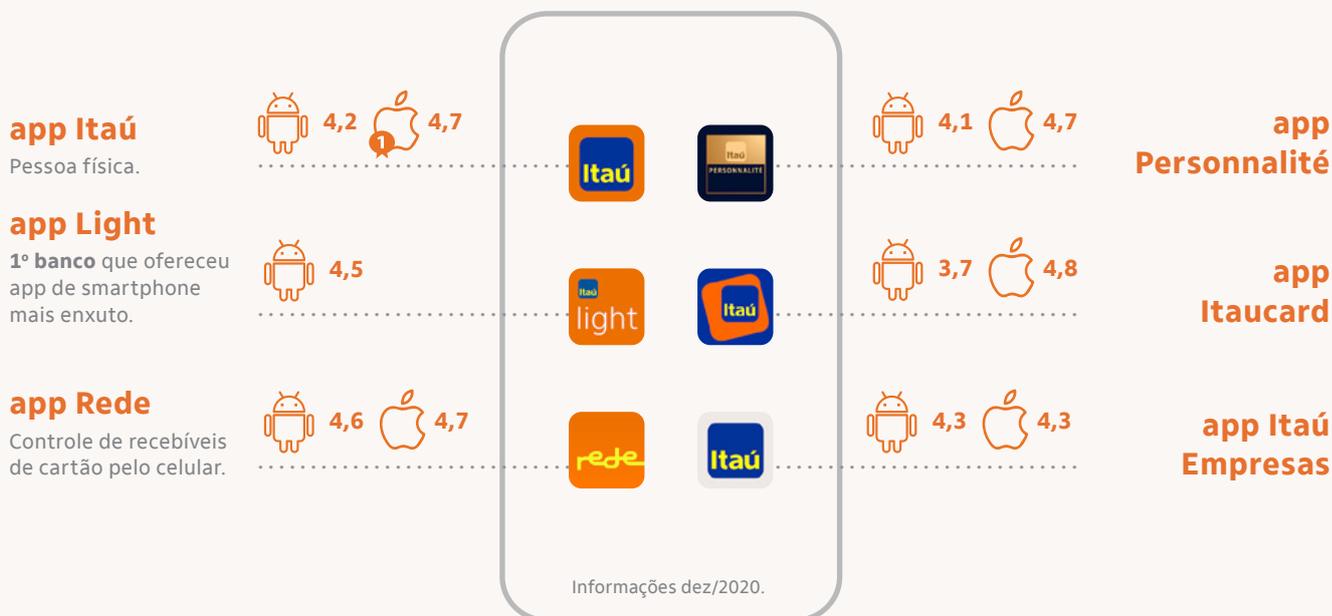
**agências**  
com horários  
estendidos e  
atendimento  
diferenciado

Importante destacar a melhora da experiência do usuário na contratação de produtos. Com a implementação de novas funcionalidades garantimos o atendimento aos clientes e suportamos a redução da capacidade de atendimento das centrais e agências, minimizando o impacto das restrições do isolamento social. Trouxemos mais comodidade e apoiamos financeiramente nossos clientes.

Assim, seguimos com a perspectiva de investimento contínuo em tecnologia, foco em soluções digitais, tendo sempre a centralidade no cliente como o orientador de nossas atuações futuras.

## usabilidade e experiência digital

Nossos apps estão entre os mais bem avaliados nas lojas de aplicativos. Realizamos atualizações recorrentes e buscamos lançar novas funcionalidades levando sempre em consideração as avaliações dos usuários, para oferecer experiências cada vez melhores. Em 2020, foram lançadas mais de 66 novas funcionalidades em nossos canais mobile.



**aplicativo Abreconta** foi substituído pelo fluxo de abertura de conta pela internet ([www.itau.com.br/abrir-conta](http://www.itau.com.br/abrir-conta)).



desligado em maio/20



desligado em set./20<sup>(1)</sup>

(1) Fluxo PWA disponível para Android: usuário acessa o novo fluxo de abertura de conta pelo Google Play e tem experiência de app (sem ocupar espaço no celular).

## novos produtos e serviços

### WhatsApp cliente Itau

A funcionalidade permite a consulta de saldo da conta corrente e acesso do limite disponível para compra e saque do cartão de crédito. O Chat Itau tem uma inteligência artificial que aprende na interação diária com clientes. Além disso, o usuário conta com um time de especialistas dedicados a seguir com o atendimento caso seja necessário.



#### no App e na Internet

Disponível nos apps itau, Itaucard, Personalité e na internet.



#### disponível para você

Assistente Virtual 24h ou nossos especialistas até as 22h.



#### respostas rápidas

Nosso Assistente Virtual responde na hora que você precisa.



#### atendimento humanizado

Ainda tem dúvida? Especialistas estão prontos para te ajudar.

## iti: agora com cartão de crédito

Nas versões virtual e física, esta é a primeira solução do iti que envolve crédito. Com o objetivo de tornar o acesso ao crédito mais democrático, o cartão fica automaticamente disponível na carteira do iti e, além de suas funções tradicionais, poderá ser usado para funcionalidades dentro do próprio app, como em pagamentos por QR Code. Em linha com a nossa preocupação com a acessibilidade, o cartão de crédito físico é sinalizado em braile. Além disso, o novo cartão não conta com nenhum tipo de numeração escrita: todos os dados são acessados pelo app do cliente, aumentando a segurança e reduzindo as chances de fraude.

Adicionalmente, a cantora e empreendedora Anitta protagoniza uma série de vídeos que demonstram as diversas funcionalidades do iti, que conquistou o prêmio de melhor onboarding digital entre instituições financeiras no Brasil, em estudo desenvolvido pela consultoria Idwall. Na prática, o título significa a melhor experiência digital para a abertura de contas entre os 25 principais bancos e carteiras digitais no país.

## carteiras digitais

Oferecemos diversos meios de pagamento virtuais, aceitos em lojas on-line e físicas. Com elas, é possível pagar usando apenas o celular, relógio ou pulseira, dispensando o uso do cartão físico.

 <b>Apple Pay</b> Realize compras com o seu iPhone e autorize com Touch ID ou Face ID.	 <b>Samsung Pay</b> Use o PIN, íris ou digital para comprar com o seu Samsung e saia sem a sua carteira.	 <b>Google Pay</b> Transforme o seu jeito de comprar apenas com o seu celular Android.	 <b>PayPal</b> Realize compras on-line de forma rápida e segura com o aplicativo PayPal.
---	---	--	---

## uso de dados para a recomendação de investimentos

Apresentamos nosso modelo de recomendação de investimento do Itaú Personalité que, baseado em 12 milhões de simulações mensais e com cerca de 300 mil combinações de carteiras para cada perfil de investidor, permite ao nosso time de especialistas testar cada combinação em 10 mil cenários diferentes até identificar a melhor opção para cada perfil de investidor.

Integramos também a experiência de nossos clientes com investimentos no banco e na Itaú Corretora a partir do aplicativo Íon, cujo objetivo é oferecer uma experiência intuitiva, digital e integrada. O aplicativo, ainda exclusivo para clientes do banco, traz ampla variedade de produtos do Itaú e de outras gestoras do mercado, com análises gráficas, comparativos, recomendações e notícias, com uma experiência distinta para cada perfil.

## cartões virtuais: mais comodidade e segurança

Em 2020, nossos clientes geraram 2,5 vezes mais cartões virtuais em comparação a 2019. O cliente não precisa mais do seu cartão de crédito para compras on-line, bastando gerar o número de um cartão temporário em um de nossos apps, com o mesmo limite de crédito do cartão original, válido para uma compra única no período de até 48h.

## nova plataforma de compras e programa de pontos

No iupp, nossa plataforma de compras e programa de pontos, R\$ 1,00 em compras = 1 ponto. Os clientes acumulam pontos também por meio das faturas dos cartões Itaucard elegíveis. Os pontos podem ser utilizados na compra de produtos, na troca por experiências exclusivas ou transferidos para parceiros.

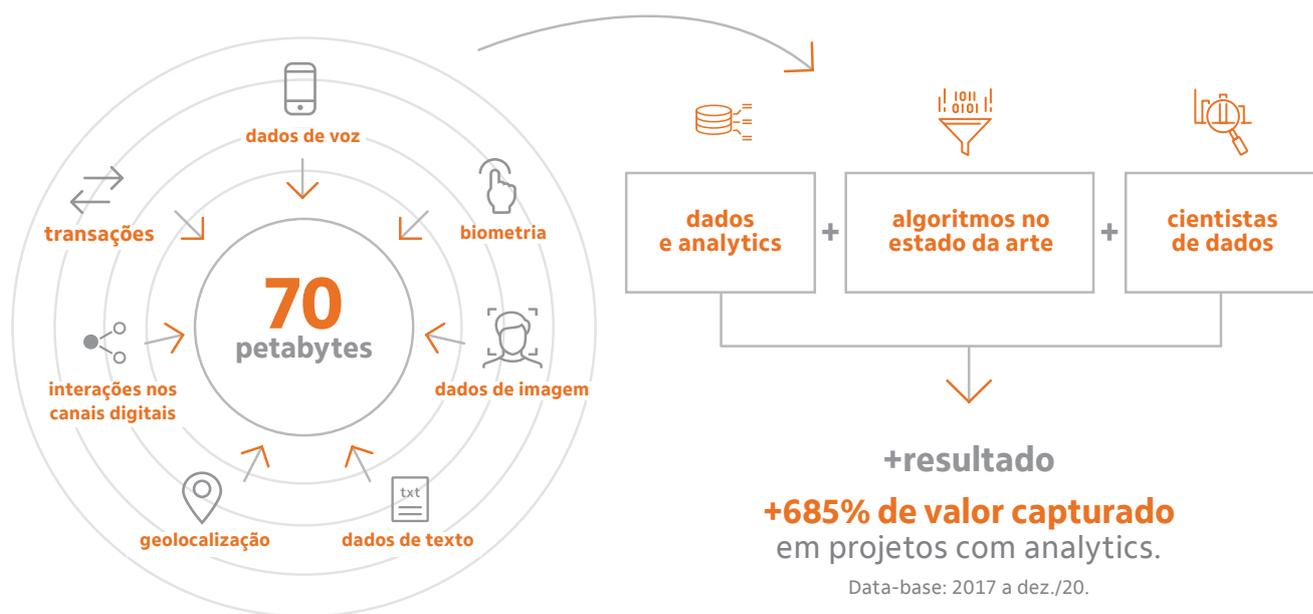
## marketplace com soluções tecnológicas que aproximam compradores e vendedores de veículos

O portal iCarros, com 20 milhões de acessos por mês e mais 2,5 milhões de downloads para iOS e Android, apresentou um aumento de 12% no volume de propostas de financiamento de veículos em 2020.

## dados: o novo capital do banco

Tais resultados, centrados nas necessidades do cliente e em uma jornada digital de excelência nos canais digitais, se sustentam no armazenamento e no uso estratégico de dados; ambos demandam responsabilidade e confiabilidade. Nesse aspecto, nos sentimos confiantes em nossa trajetória de dedicação e observância às regulamentações referentes à nossa atividade. Nos dedicamos meticulosamente às já existentes regras do uso de dados, cyber security e seguiremos dessa forma com novas normas que devem surgir a partir de inovações em todo o mundo.

Nosso big data reúne mais de 70 petabytes<sup>(1)</sup> em dados de voz, biometria, imagem e texto, geolocalização, interações nos canais digitais e transações. Essa quantidade de dados equivale a quase 3,5 anos de vídeo em Full HD (cerca de 30 mil horas ou a um terço de todo acervo da Netflix). Combinado à aplicação de análise de dados, esse banco de informações possibilitou mais de 685% de valor capturado em projetos de analytics<sup>(2)</sup>.



Em 2020 escolhemos a Amazon Web Services, Inc. (AWS) como nosso provedor estratégico de nuvem de longo prazo. Com essa nuvem – líder mundial – temos o objetivo de acelerar nossa transformação digital e melhorar a experiência bancária de nossos clientes em

todo o mundo. Como parte do acordo de 10 anos, que expande nosso relacionamento com a AWS, migraremos a maior parcela de nossa infraestrutura de TI dos mainframes e de nossos data centers para a nuvem.

(1) Data-base: dez./20; e (2) Data-base: 2017 a dez./20.

2018

50% dos projetos que trouxeram benefícios financeiros tiveram o uso de soluções em nuvem.

2019

70% dos projetos têm soluções em nuvem. Pelo menos uma nuvem de provedor público foi usada.

2020

AWS escolhida como provedor estratégico de nuvem de longo prazo do Itaú Unibanco.

2021

Uso de nuvem nas principais interfaces com os clientes: multinuvm em pelo menos três provedores.

Buscamos levar nossas principais plataformas bancárias, soluções de call center, aplicativos bancários on-line e móveis para a AWS, criando uma arquitetura tecnológica mais flexível e eficiente que nos ajudará a introduzir novos serviços para o cliente de forma mais rápida e com custos operacionais mais baixos. Além disso, poderemos utilizar a infraestrutura da AWS e a amplitude de seus serviços – incluindo analytics, machine learning, serverless, contêineres, banco de dados gerenciado, processamento, armazenamento e segurança – para captura de informação e insights que permitam o desenvolvimento de novas linhas de negócios e aplicativos, com segurança e dentro da conformidade regulatória.

### análise de dados: atendimento certo, para o cliente certo, no momento certo

O uso eficiente, ético e estratégico dos dados tem nos possibilitado fortalecer nosso relacionamento com os clientes, conseguindo mensurar com mais precisão e em larga escala suas demandas.

## analytics: "ouvindo" 360 mil ligações todos os dias

No passado

### monitoria tradicional



Ligações monitoradas por pessoas <b><0,5% acompanhadas</b>

Captura da satisfação do cliente **limitada** a uma amostra

Hoje

### speech analytics

Transcrição de 100% das ligações e análise dos textos



sinal do áudio



conteúdo da ligação



dados do cliente

- Medir a satisfação de 100% dos clientes;
- Mapear oportunidades;
- Capturar a intenção sem precisar perguntar; e
- Direcionar eficiência.

Uma das maiores operações de transcrição de voz do mundo

130 MM de ligações/ano

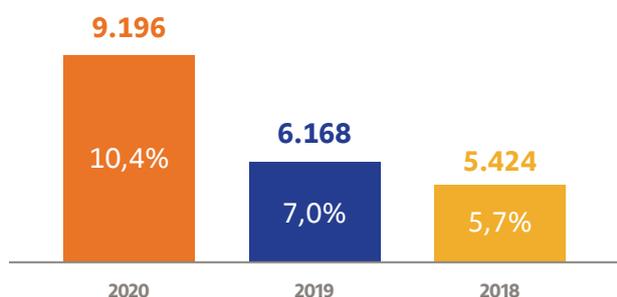
(1) Data-base: dez./20; e (2) Data-base: 2017 a dez./20.

## transformação digital de dentro para fora: investimento em pessoas e novas formas de trabalho

Ao longo de 2020, contratamos mais de 3.700 colaboradores para nosso time de tecnologia. Foram incorporados 1.994 engenheiros de dados e profissionais de tecnologia com a aquisição de 52,96% do capital da Zup, cujo objetivo é a aceleração de nosso desenvolvimento digital. Além disso tivemos 260 novos cientistas de dados admitidos em todas as áreas do banco, um aumento de 7% em relação ao mesmo período de 2019.

Novos modelos de trabalho se traduzem em resultados superiores. Em 2020, aumentamos em 80% as funcionalidades entregues em nossos apps e sistemas, reduzimos em 25% o tempo de entrega de soluções de tecnologia e em 19% o índice de clientes que tiveram problemas nas principais transações nos canais internet e mobile, atingindo a marca de 99,5% de disponibilidade dos canais digitais. Em 2020, atingimos a marca de 9.196 colaboradores atuando com metodologias ágeis de trabalho, um aumento de 170%, em comparação a 2018.

### colaboradores em comunidades<sup>(1)</sup>



(1) Total %: Total (homens e mulheres) do ano em referência dividido pelo total de colaboradores banco.

Tudo isso foi realizado enquanto procuramos cuidar da saúde e do bem-estar de nossos colaboradores, que puderam contar com uma infraestrutura tecnológica capaz de sustentar, rapidamente, a migração de boa parte do trabalho executado em prédios administrativos em um formato totalmente virtual. Atualmente, mais de 56 mil colaboradores estão habilitados a trabalhar no modo home office.

## ecossistema de inovação

Com o objetivo de ampliar a nossa oferta digital, temos o Cubo, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina.



#### Fundadores:



#### Verticais patrocinadas

Logística & mobilidade | Varejo | Saúde | Educação | Fintech

#### Parcerias



#### Prêmios desde 2015:



- ☆ Spark Awards
- ☆ IF Design Award
- ☆ International Visual Identity Award
- ☆ Financial Innovation Awards 2016
- ☆ Startup Awards



# peçoas

Nosso negócio é prestar serviços, então pessoas são uma questão vital. Investimos para ter um ambiente mais aberto e mais diverso. Temos o desafio de ser cada vez mais atrativos para todas as gerações e de engajar e desenvolver nossos talentos.

Para isso, temos investido consistentemente na disseminação de nosso propósito e do que chamamos de Nosso Jeito – uma cultura forte, pautada pela colaboração, meritocracia, ética e respeito total e irrestrito ao indivíduo. Investimos também para alcançar um ambiente mais inovador e inspirador, com novos métodos de trabalho, ambientes colaborativos e comunidades de entrega, que visam maior sinergia, comunicação e integração entre as equipes, além de flexibilidade, com mais liberdade para o colaborador organizar seu horário de trabalho com sua vida pessoal.

## Compromisso com os 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. 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 Cívicos 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.

## experiência do colaborador

### 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.



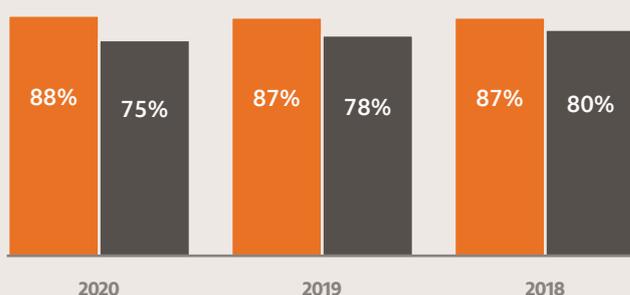
**saiba mais**

**Compromisso com os Direitos Humanos**

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.

## iD pesquisa de satisfação dos colaboradores



- Índice de satisfação médio dos colaboradores – %  
considera apenas colaboradores que responderam à pesquisa no mesmo ano
- Participação voluntária – %  
colaboradores que responderam à pesquisa naquele ano em relação ao total de colaboradores elegíveis

## e-NPS (employee-Net Promoter Score)

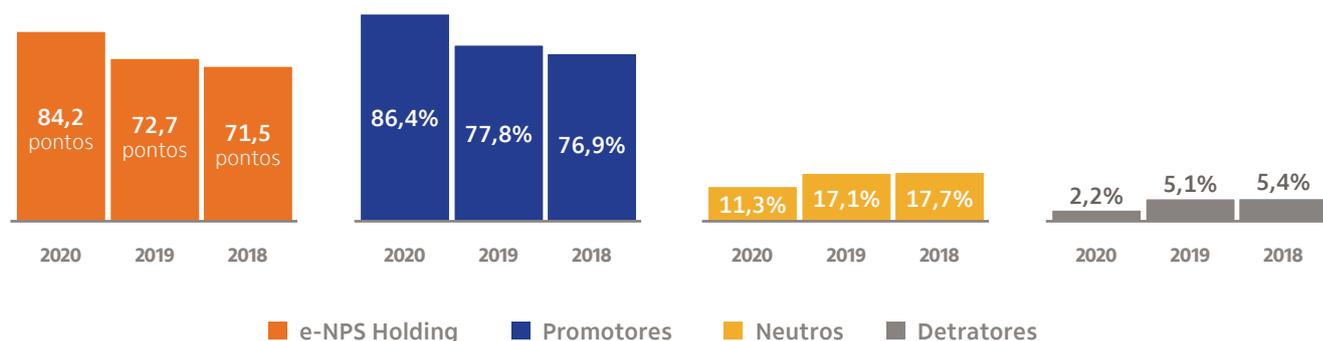
Além da pesquisa de clima Pulso, medimos também o e-NPS (Employee Net Promoter Score), que foi iniciado em 2018 e tem como objetivo entender a visão geral dos colaboradores sobre a experiência de trabalho no Itaú Unibanco de maneira prática e voluntária.

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. 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.

## resultados da pesquisa e-NPS



Nota: quantidade de respondentes: 11.446 (2020); 10.003 (2019); e 12.923 (2018).

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 de abril a dezembro de 2020.

### home office e trabalho remoto

Em 2020, mais de 56 mil 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 mil colaboradores no sistema de home office e fechamos o ano com mais de 56 mil 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 de abril a 18 de dezembro). 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.



## reconhecimento do mercado

### 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.

## perfil de diversidade

GRI 405-1

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.

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), LGBT+, gerações e temos um pilar transversal de vieses inconscientes que permeiam todas as nossas ações. Os princípios básicos de nossa gestão da diversidade são:

- 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.

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.



## colaboradores por nível hierárquico

GRI 102-7 | GRI 102-8

	2020	2019 <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(1)</sup>
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
<b>Total de gestores</b>	<b>13.157</b>	<b>13.389</b>	<b>14.349</b>
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
<b>Total de colaboradores celetistas<sup>(2)</sup></b>	<b>82.162</b>	<b>81.950</b>	<b>86.999</b>
<b>Total geral</b>	<b>88.081</b>	<b>88.491</b>	<b>95.325</b>

(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; e (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.

## mulheres

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).



**58%** dos colaboradores são **mulheres**



**51%** das mulheres em **cargo de gestão**



programa de **apoio a mães e gestante**



**pagamento integral da PLR** em anos de licença-maternidade



**retenção de 90%** dos colaboradores pós-maternidade em 12 meses

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.

## mulheres por nível hierárquico

SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

	2020	percentual <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(2)</sup>	percentual <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(2)</sup>	percentual <sup>(1)</sup>
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%
<b>Total de gestoras</b>	<b>6.765</b>	<b>51,4%</b>	<b>6.926</b>	<b>51,7%</b>	<b>7.390</b>	<b>51,5%</b>
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%
<b>Total geral</b>	<b>50.622</b>	<b>57,5%</b>	<b>51.749</b>	<b>58,5%</b>	<b>56.354</b>	<b>59,1%</b>

(1) Colaborador por nível hierárquico e gênero, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente; e (2) Colaborador por nível hierárquico, raça e gênero, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico e gênero correspondente, os quais foram explicitados no Relatório ESG. 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.

## equidade na remuneração<sup>(1)</sup> – 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **mulheres**

## negros

Nosso objetivo na Agenda de Equidade Racial é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos e garantir equidade de oportunidades para todos os públicos, respeitando as diferenças. São quatro frentes de trabalho nesse sentido: atratividade e revisão de processos de seleção; qualificação de potenciais candidatos; desenvolvimento de colaboradores negros; e sensibilização.



**23,4%** dos colaboradores se declaram negros



lançamento da **trilha letramento racial**



**programa de desenvolvimento** para 150 estagiários negros



**mentoria e encareiramento** de gerentes e coordenadores



**233 bolsas de estudo** para cursos de inglês para universitários negros

### negros<sup>(1)</sup> por nível hierárquico

SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

	2020	percentual <sup>(2)</sup>	2019 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>	2018 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>
Nível executivo	-	-	-	-	-	-
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%
<b>Total de gestores</b>	<b>1.942</b>	<b>14,8%</b>	<b>1.942</b>	<b>14,5%</b>	<b>2.001</b>	<b>14,0%</b>
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%
<b>Total geral</b>	<b>20.654</b>	<b>23,4%</b>	<b>20.246</b>	<b>22,9%</b>	<b>20.992</b>	<b>22,0%</b>

(1) Considerados negros colaboradores que se autodeclaram pretos ou pardos; (2) Colaborador por nível hierárquico e raça, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente; e (3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados no Relatório ESG. 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 negras<sup>(1)</sup> por nível hierárquico

SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

	2020	percentual <sup>(2)</sup>	2019 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>	2018 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>
Nível executivo	-	-	-	-	-	-
Diretoria	-	-	-	-	-	-
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%
<b>Total de gestoras</b>	<b>967</b>	<b>14,3%</b>	<b>969</b>	<b>14,0%</b>	<b>995</b>	<b>13,5%</b>
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%
<b>Total geral</b>	<b>12.101</b>	<b>23,9%</b>	<b>12.126</b>	<b>23,4%</b>	<b>12.713</b>	<b>22,6%</b>

(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 correspondente; e (3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados no Relatório ESG. 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+

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.

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 LGBT+ no setor. Além disso, somos membros do Fórum de Empresas e Direitos LGBT+, que promove constantemente o diálogo entre empresas para a troca de experiências.



**saiba mais**

Relatório ESG > negros

## peças 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.



**4,6%** de colaboradores com deficiência



**+ 40 colaboradores** com deficiência intelectual



**capacitação de cerca de 800 gestores** sobre gestão inclusiva



programa de formação em tecnologia para colaboradores com deficiência de gerentes e coordenadores



**+ 35 colaboradores** com Transtorno do Espectro Autista

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, distribuimos 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<sup>(1)</sup> por nível hierárquico

	2020	percentual <sup>(2)</sup>	2019 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>	2018 <sup>(3)</sup>	percentual <sup>(2)</sup>
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%
<b>Total de gestores</b>	<b>147</b>	<b>1,1%</b>	<b>135</b>	<b>1,0%</b>	<b>147</b>	<b>1,0%</b>
Administrativo, comercial e operacional	3.642	5,3%	3.611	5,3%	4.004	5,5%
Trainee	1	0,8%	-	-	-	-
<b>Total geral</b>	<b>3.790</b>	<b>4,6%</b>	<b>3.746</b>	<b>4,6%</b>	<b>4.151</b>	<b>4,8%</b>

(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; e (3) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados no Relatório ESG. 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **pessoa com deficiência**

## 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 de 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.

## colaboradores – por faixa etária

GRI 405-1

	abaixo de 30 anos			de 30 a 50 anos			acima de 50 anos		
	2020	2019 <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(1)</sup>	2020 <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(1)</sup>	2020 <sup>(1)</sup>	2019 <sup>(1)</sup>	2018 <sup>(1)</sup>
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
<b>Total de gestores</b>	<b>1.050</b>	<b>1.262</b>	<b>1.401</b>	<b>10.675</b>	<b>10.833</b>	<b>11.194</b>	<b>1.432</b>	<b>1.294</b>	<b>1.754</b>
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	-	-	-
Aprendiz	1.542	1.622	2.609	1	-	-	-	-	-
Estagiário	4.186	4.762	5.582	68	37	10	1	-	-
<b>Total geral</b>	<b>35.666</b>	<b>38.254</b>	<b>41.081</b>	<b>47.130</b>	<b>45.490</b>	<b>47.277</b>	<b>5.285</b>	<b>4.747</b>	<b>6.967</b>

(1) As informações dos anos 2018 e 2019 foram adequadas aos critérios definidos em 2020, os quais foram explicitados no Relatório ESG. 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.

## Programa de Trainee

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; e
- desenvolvemos um sistema de cinco testes: raciocínio lógico, estilos de trabalho, tomada de decisão, perfil e contexto social.

Em todas as bancas avaliadoras tivemos representatividade de gênero e raça.

## trajetória dos colaboradores

### atração

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.

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.

As adversidades impostas pela pandemia de COVID-19 fizeram com que o banco fizesse adaptações em sua estratégia de atração e desenvolvimento. Em um curto espaço de tempo, entrevistas e treinamentos antes presenciais passaram a ser digitais, oferecendo acessibilidade para todos e ainda ampliando a oferta de possibilidades e conteúdo.

- **programa jovens aprendizes**
- **estágio na rede de agências**
- **estágio corporativo**
- **estágio de férias internacional**
- **programa de trainee**
- **programa de carreira acelerada (PCA)**
- **patrocínio internacional (MBA, Master, Sloan e LLM)**
- **MBA Summer e Full Time Associate**
- **summer acadêmico**
- **programa Carreiras Internas** GRI 404-2

### rotatividade

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.

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 <sup>(1)</sup>	involuntário <sup>(2)</sup>	total <sup>(3)</sup>
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; e (3) Soma dos índices de rotatividade voluntário e involuntário.



**saiba mais**

Relatório ESG > **a trajetória do colaborador**

## desenvolvimento e capacitação

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).

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 conteúdo.

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 conteúdo de outras plataformas, como Udemy, Coursera, Alura, LinkedIn Learning, GetAbstract, entre outras.



**27 mil**

colaboradores  
já usaram a  
Degreed



**+50 mil**

conteúdos  
disponíveis na  
plataforma



**85%**

dos usuários  
consideram  
relevante para  
o dia a dia



**86%**

dos colaboradores  
estão "satisfeitos"  
ou "muito  
satisfeitos"

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.

### número de participações em treinamentos presenciais e digitais GRI 404-1

ano	número de participações em treinamentos presenciais e digitais <sup>(1), (2)</sup>	total de horas de participações (digitais e presenciais) – milhões <sup>(3)</sup>	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. 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; (2) Número total de presenças em treinamentos; e (3) Número total de horas dedicadas a treinamentos.

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 participações síncronas e assíncronas em treinamentos.

## indicadores de treinamentos presenciais e digitais

GRI 404-1

nível hierárquico	total de horas de treinamento <sup>(1)</sup>		número de colaboradores treinados <sup>(2)</sup>		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
<b>Total</b>	<b>963.972</b>	<b>1.224.392</b>	<b>85.983</b>	<b>89.439</b>	<b>11</b>	<b>14</b>

(1) Número total de horas dedicadas a treinamentos; e (2) Contagem de colaboradores que concluíram algum treinamento na plataforma SABA.

## 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.

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.

## 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **desenvolvimento e capacitação**

- 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 102-36 | GRI 404-3

Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados.

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 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

## 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.

Oferecemos cursos 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.

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.

No que se refere à 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 produzirmos conteúdos que possam auxiliá-los.

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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **programa para colaboradores**



# eficiência

A eficiência é um dos pilares da nossa estratégia, tratado com prioridade no banco já há alguns anos. Temos estruturado iniciativas que envolvem desde a redução de desperdícios até projetos para aumento de produtividade e transformação digital, buscando ganhos de escala e sinergias para os negócios.

Nosso desafio é melhorar continuamente a eficiência de nossas operações, mantendo os clientes no centro de nossas decisões, por meio de gerenciamento estratégico de custos e investimento em tecnologia e novas formas de trabalhar, a fim de aumentar o uso de nossos recursos, enquanto gerenciamos com eficiência a alocação e custo de capital.

## principais fundamentos da estratégia de gerenciamento de custos semanalmente reportado ao Comitê Executivo



automação e digitalização



consolidação, reorganização e redesenho de operações



otimização de canais de serviços



foco em tecnologia

Nosso modelo de negócios, em conjunto com as ferramentas de gestão de riscos e o controle de eficiência, nos permite identificar oportunidades granulares de diversificação e expansão das operações que atendam à necessidade de criação de valor para nossos acionistas e se enquadrem nos limites estabelecidos pelo nosso apetite de risco.

Ações com foco em eficiência, como o encerramento de agências físicas, que resultou em redução de custos fixos, e o programa de desligamento voluntário promovido durante o segundo semestre de 2019 e a menor despesa com participação nos resultados foram as maiores causas da redução de despesas não decorrentes de juros em 2020.

## rede de agências físicas e postos de atendimento bancário (PAB)



A busca por eficiência e a maior demanda por atendimento via canais digitais levaram à redução anual de 3,7% das agências físicas no Brasil. Também houve redução de despesas com processamento de dados e telecomunicações, com instalações e materiais e com comercialização de cartões de crédito, principalmente pela menor atividade econômica causada pela pandemia.

O crescimento de despesas na América Latina foi de 13,6%, basicamente relacionado com a variação cambial no período. A combinação desses efeitos levou as despesas não decorrentes de juros à redução de 0,9% na comparação anual. No Brasil esta redução foi de 3,0%, que corresponde a uma redução real de 7,6%.

## despesas não decorrentes de juros do Brasil

crescendo em um ritmo inferior ao apresentado pela taxa de inflação

○ Crescimento da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior

○ Crescimento real da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior (deflacionado pelo IPCA)



## índice de eficiência

Em 2020, nosso índice de eficiência foi de **49,4%**

**76,7%** índice de eficiência das agências físicas

**31,8%** índice de eficiência das agências digitais

O índice de eficiência é um indicador gerencial, calculado de acordo com os padrões contábeis locais e obtido por meio da divisão das despesas não decorrentes de juros pela soma da margem financeira gerencial, das receitas de prestação de serviços, do resultado de operações com seguros, previdência e capitalização e das despesas tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras).



**saiba mais**

**Análise Gerencial da Operação e Demonstrações Contábeis Completas em BRGAAP**

# 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 resultado desse trabalho se traduz 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.

Por isso, diante da crescente relevância do tema, em 2020, 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.



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

(1) Potencial tema material.

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**.



**saiba mais**

Relatório ESG > **compromissos de impacto positivo**

# **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

## **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.

## **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.** <sup>(1)</sup>

**ATINGIDA** <sup>(2)</sup>

**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.



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

**ATINGIDA** <sup>(2)</sup>

### **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** <sup>(2)</sup>

**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.

(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; e (2) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.



## **saiba mais**

Relatório ESG > **Transparência nos reportes e na comunicação**

## investimento responsável

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

### 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.

### 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.<sup>(1)</sup>

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



**saiba mais**

Relatório ESG > **Investimento responsável**

# 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

## compromisso

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

## 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.



### saiba mais

Relatório ESG > **Financiamento em setores de impacto positivo**

## **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

### **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).

### **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<sup>(1)</sup> lideradas por mulheres, atingindo R\$ 11 bilhões de crédito<sup>(2)</sup> 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.<sup>(3)</sup>**

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



**saiba mais**

Relatório ESG > **Inclusão e empreendedorismo**

## cidadania financeira

GRI 103-1 Cidadania financeira | GRI 103-2 Cidadania financeira |

GRI 103-3 Cidadania financeira | SASB FN-CB-240a.4

### compromisso

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

### nossas metas



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

#### indicadores de performance a serem atingidos<sup>(1)</sup>

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<sup>(1)</sup>

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%**



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

#### indicadores de performance a serem atingidos<sup>(1)</sup>

##### LIS<sup>(2)</sup> – 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<sup>(3)</sup>

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



**saiba mais**

Relatório ESG > **Cidadania financeira**

# **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

## **compromisso**

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

## **nossas metas**



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

ATINGIDA<sup>(1)</sup>

**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<sup>(1)</sup>

Desenvolvimento de novas políticas para aderência à LGPD<sup>(2)</sup> 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<sup>(1)</sup>

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<sup>(1)</sup>

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



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

NÃO ATINGIDA<sup>(1)</sup>

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

(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; e (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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **Ética nas relações e nos negócios**

## compromisso

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

## nossas metas



### energia elétrica

#### EM ANDAMENTO

	2020 <sup>(1)</sup>	Baseline 2013
<b>Meta absoluta – 2021</b> 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.
<b>Meta relativa – 2021</b> Reduzir em 52% o consumo de energia por R\$ 1 milhão em produto bancário <sup>(2)</sup> 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<sup>(3)</sup> de 1,73.

#### EM ANDAMENTO

Mantivemos o mesmo índice de 1,79 esse ano.<sup>(4)</sup>



### 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.



### emissões de gases de efeito estufa – Escopo 1<sup>(5)</sup>

#### EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2018
<b>Meta absoluta</b> Redução absoluta de 4% entre 2018 e 2021.	Emissões de Escopo 1: 14.561 tCO <sub>2</sub> eq. Reduzimos as emissões absolutas de Escopo 1 em 21% entre 2018 e 2020.	Emissões de Escopo 1: 18.658 tCO <sub>2</sub> eq.
<b>Meta relativa – 2021</b> Reduzir em 28% nossas emissões de Escopo 1 por R\$ 1 milhão em produto bancário <sup>(2)</sup> 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.

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



## emissões de gases de efeito estufa – Escopo 2<sup>(6)</sup>

### EM ANDAMENTO

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



## água<sup>(9)</sup>

### EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2013
<b>Meta absoluta – 2021</b> Reduzir em 13% o consumo de água entre 2013 e 2021.	Consumo de água: 635.828 m <sup>3</sup> . Reduzimos o consumo em 62,00%, entre 2013 e 2020.	Consumo de água: 1.675.032 m <sup>3</sup> .
<b>Meta relativa – 2021</b> Reduzir em 51% o consumo de água por R\$ 1 milhão em produto bancário <sup>(2)</sup> entre 2013 e 2021.	Consumo relativo: 5,54. Reduzimos o consumo em 73,75%, entre 2013 e 2020.	Consumo relativo: 21,1.



## resíduos

### EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2017
<b>Meta absoluta</b> 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.

(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; (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; e (9) Após a publicação em 12/04/2020 o Relatório ESG foi atualizado para corrigir as informações relacionadas ao consumo de água. Dado original: 630.466 m<sup>3</sup> | Dado ajustado: 635.828 m<sup>3</sup>.



## viagens

### EM ANDAMENTO

	2020	Baseline 2018
<b>Meta absoluta</b> 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.
<b>Meta relativa – 2021</b> Reduzir em 30% a quantidade de quilômetros rodados por R\$ 1 milhão em produto bancário <sup>(2)</sup> 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<sup>(10)</sup>

- 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<sup>(10)</sup>

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; e (10) Meta de vigência anual, monitorada periodicamente.



### saiba mais

Relatório ESG > **Gestão responsável**

# gestão inclusiva<sup>(1)</sup>

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

## compromisso

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

### nossas metas

#### experiência do colaborador



**Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores.**

ATINGIDA<sup>(2)</sup>

##### 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<sup>(2)</sup>

##### Nova cultura de aprendizagem "lifelong learning" [↗](#)

Colaborador como protagonista do seu desenvolvimento	
	<ul style="list-style-type: none"><li>1,4 milhão de participações em treinamentos digitais e presenciais<sup>(3)</sup>;</li><li>Conteúdos acessíveis para pessoas com deficiência visual ou auditiva;</li><li>Mais de 50 mil conteúdos disponíveis na plataforma Degreed;</li><li>Mais de 420 mil conteúdos concluídos;</li><li>Mais de 440 trilhas ativas de aprendizagem para que os colaboradores possam desenvolver continuamente; e</li><li>Mais de 160 experts internos.</li></ul>

#### saúde e segurança do trabalho



**Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental de colaboradores.**

EM ANDAMENTO<sup>(2)</sup>

Programas de bem-estar físico e mental <sup>(4)</sup> <a href="#">↗</a>	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<sup>(2)</sup>

##### Atendimentos relacionados à saúde dos colaboradores [↗](#)

Telemedicina	69.426 atendimentos <sup>(5)</sup>
Vacina contra gripe	Mais de 50 mil colaboradores
Fique OK	Mais de 18 mil colaboradores atendidos

(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; (4) Essa meta foi impactada negativamente pelo cenário da pandemia de COVID-19; e (5) Os atendimentos incluem: medicina, enfermagem e nutrição. Nota: Devido ao cenário de pandemia, processos de contratações foram impactados, afetando a evolução planejada de nossos indicadores internos.

## diversidade



### Aumentar o total de colaboradores negros na organização.

EM ANDAMENTO<sup>(2)</sup>

#### 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<sup>(2)</sup>

Ano	Mulheres em cargo de gestão <a href="#">↗</a>	Mulheres em quadro de diretoria
2019	51,7%	13,9%
2020	51,4% <sup>(6)</sup>	14,0% <sup>(7)</sup>

**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<sup>(2)</sup>

#### 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; (6) Até nível superintendente; e (7) Para o valor de 2020, houve uma alteração de racional e consideramos mulheres em nível executivo e diretoria. Nota: Devido ao cenário de pandemia, processos de contratações foram impactados, afetando a evolução planejada de nossos indicadores internos.



### saiba mais

Relatório ESG > **Gestão inclusiva**

# investimento social privado

GRI 103-1 Investimento social privado | GRI 103-2 Investimento social privado |  
GRI 103-3 Investimento social privado

## 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<sup>(1)</sup>



### 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.



### saiba mais

Relatório ESG > **Investimento social privado**



# performance sustentável e abordagem ESG

4F. Performance; 4D. Risks and opportunities

- 100** governança e estratégia de sustentabilidade
- 102** remuneração vinculada a questões ESG
- 103** Plano Amazônia
- 104** sustentabilidade em investimentos
- 107** operações ESG no banco de atacado
- 109** finanças climáticas
- 113** Itaú microcrédito
- 114** Itaú Mulher Empreendedora
- 115** ética nas relações e nos negócios
- 120** recursos naturais

# 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.

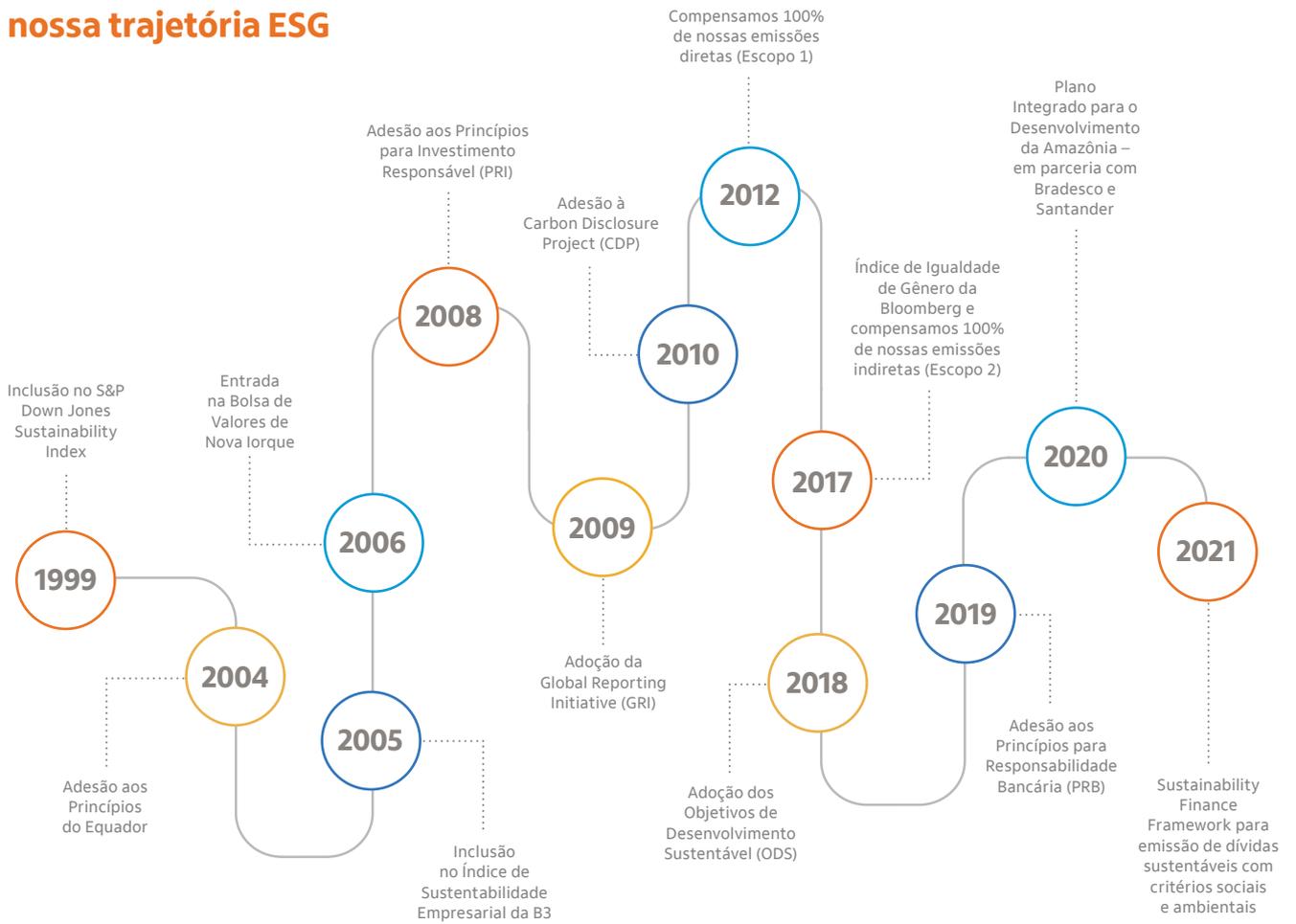
## estrutura de nossa governança de sustentabilidade



**saiba mais**

Relatório ESG > **órgãos de governança de sustentabilidade**

## nossa trajetória ESG



**saiba mais**

Relatório ESG > **responsabilidade bancária**

# 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 do Relatório ESG.

# Plano Amazônia

Os três maiores bancos privados do país, Bradesco, Itaú Unibanco e Santander, lançaram em junho de 2020 um plano integrado com o objetivo de contribuir efetivamente para 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%<sup>(1)</sup>. A região também foi fortemente atingida pela COVID-19, o que intensificou as condições de vulnerabilidade social da população.

## sobre a Amazônia



### cobertura

A Amazônia possui 5,1 milhões de hectares, e sozinha seria o 7º maior país do mundo (CINDRA).



### perdas de floresta

De janeiro a dezembro de 2019, o Brasil perdeu cerca de 13.610 km<sup>2</sup> de floresta tropical virgem (Global Forest Watch 2019).



### contexto populacional

Há mais de 27 milhões de habitantes na Amazônia Legal (IBGE).



### condição socioeconômica

42% da população vive abaixo da linha da pobreza (SUDAM).

(1) Nota técnica completa com dados em: [www.inpe.br/noticias/noticia.php?Cod\\_Noticia=5615](http://www.inpe.br/noticias/noticia.php?Cod_Noticia=5615)

## conheça as dez medidas para a preservação e prosperidade da região, da população e da economia da Amazônia



### 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.



### saiba mais

Relatório ESG > **Plano Amazônia**

# 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](#)

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.

Práticas robustas de sustentabilidade empresarial, governança corporativa e Stewardship<sup>(1)</sup> são fundamentais para geração de valor nas empresas e contribuem para um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

## 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 10 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 multissetoriais 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](#)

 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

 **participação em 99 assembleias**  
de empresas investidas

 vencedora do prêmio  
**ALAS Institution Brazil**

(1) Entendemos por Stewardship a excelência na gestão e no monitoramento dos valores mobiliários detidos em nome de nossos clientes.

## avaliação do desempenho de empresas



## 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:** 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:** 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 (IGCT) da B3.

**Fundo Carteira Itaú ESG Internacional:** fundo 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 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 CO<sub>2</sub>. 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 irrestrita, 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.

## compartilhando conhecimento

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.



### Integração ESG na avaliação de empresas

Saiba mais [↗](#)



### Integração ESG em renda fixa

Saiba mais [↗](#)



### O investimento responsável nos tempos de COVID-19

Saiba mais [↗](#)



### Mudanças climáticas e seus impactos

Saiba mais [↗](#)



### Investimento responsável pela lente dos ODS

Saiba mais [↗](#)



### saiba mais

RAI ESG > [sustentabilidade em investimentos na Itaú Asset Management](#)

# operações ESG no banco de 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.

## 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.



**saiba mais**

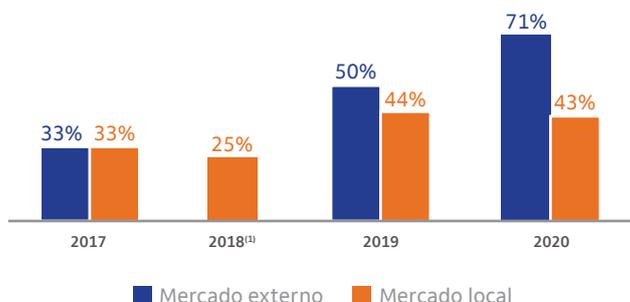
Relatório ESG > **operações ESG no banco de atacado**



**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.

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.

Os recursos das emissões proprietárias serão destinados ao financiamento ou refinanciamento de investimentos<sup>(1)</sup> verdes e/ou sociais elegíveis do nosso portfólio de crédito, conforme o nosso Sustainability Finance Framework, e estão diretamente relacionados aos compromissos de impacto positivo.

# alocação 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.



(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; e  
(2) Excluindo operações de mercado de capitais.



**saiba mais**

Relatório ESG > gestão do risco socioambiental na aprovação de crédito

# finanças climáticas

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

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.

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.

Contamos com um grupo multidisciplinar de Finanças Climáticas, composto pelas áreas de Risco Socioambiental Corporativo<sup>(1)</sup>, 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.

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

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

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

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

(1) 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 Transacional, responsável pela investigação do risco climático.

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

2008 <sup>(1)</sup>		79%	2022
Aspecto	Entregas em 2020		
 <p>Governança 96,50%</p> 	<p>As deliberações de risco climático acontecem no Comitê de Risco Socioambiental. Nosso CRO foi designado como executivo responsável pelo tema.</p> <p>Trabalhamos de forma multidisciplinar, por meio do nosso Squad de Finanças Climáticas, responsável pela implementação da TCFD e pela gestão de projetos relacionados às mudanças climáticas.</p> <p>A área de Risco Socioambiental Corporativo é responsável pela condução dos trabalhos em risco climático e acompanha regularmente o desempenho no tema, o que possibilita uma visão integral dos negócios do banco e sua tratativa de maneira célere.</p> <p>O tema de risco climático foi incluído na Política de Responsabilidade Socioambiental e de Sustentabilidade do Itaú Unibanco, e em procedimentos específicos sobre a gestão do risco climático, com exposição de conceitos, ferramentas e metodologias em uso e responsabilidades de cada área envolvida, devidamente formalizado seguindo as diretrizes de Compliance.</p>		
 <p>Estratégia 73,01%</p> 	<p>Participamos ativamente das discussões nacionais e internacionais sobre mudanças climáticas.</p> <p>Com a UNEP FI, atuamos na construção de ferramentas e metodologias para a identificação e tratamento do risco climático, além de termos desenvolvido e divulgado cenários climáticos.</p> <p>Com a FEBRABAN, desenvolvemos e implementamos ferramentas para gestão de finanças climáticas, assim como um processo de identificação de riscos materiais para risco socioambiental, que inclui risco climático.</p> <p>Ainda, incluímos o atendimento às recomendações da TCFD entre nossos compromissos de impacto positivo, e a integração de riscos e oportunidades climáticas à nossa estratégia.</p>		
 <p>Gestão de riscos 69,19%</p> 	<p>Integramos a variável climática no cálculo do risk rating de crédito do segmento de grandes empresas do banco (CIB). Definimos a Governança do Risco Climático.</p> <p>Ampliamos o mandato do Comitê de Risco Socioambiental para deliberação também sobre risco climático.</p> <p>Implementamos o monitoramento da sensibilidade das carteiras de crédito de grandes empresas ao risco climático.</p>		
 <p>Metas e métricas 84,63%</p> 	<p>Temos metas baseadas na ciência (Science Based Target) para as emissões de operação do banco (Escopos 1 e 2). Trabalhamos com as metodologias PCAF e PACTA para entender nossas emissões financiadas e alinhamento climático ao Acordo de Paris.</p> <p>Implementamos uma metodologia de análise da sensibilidade do nosso portfólio de crédito ao risco climático.</p>		

(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.

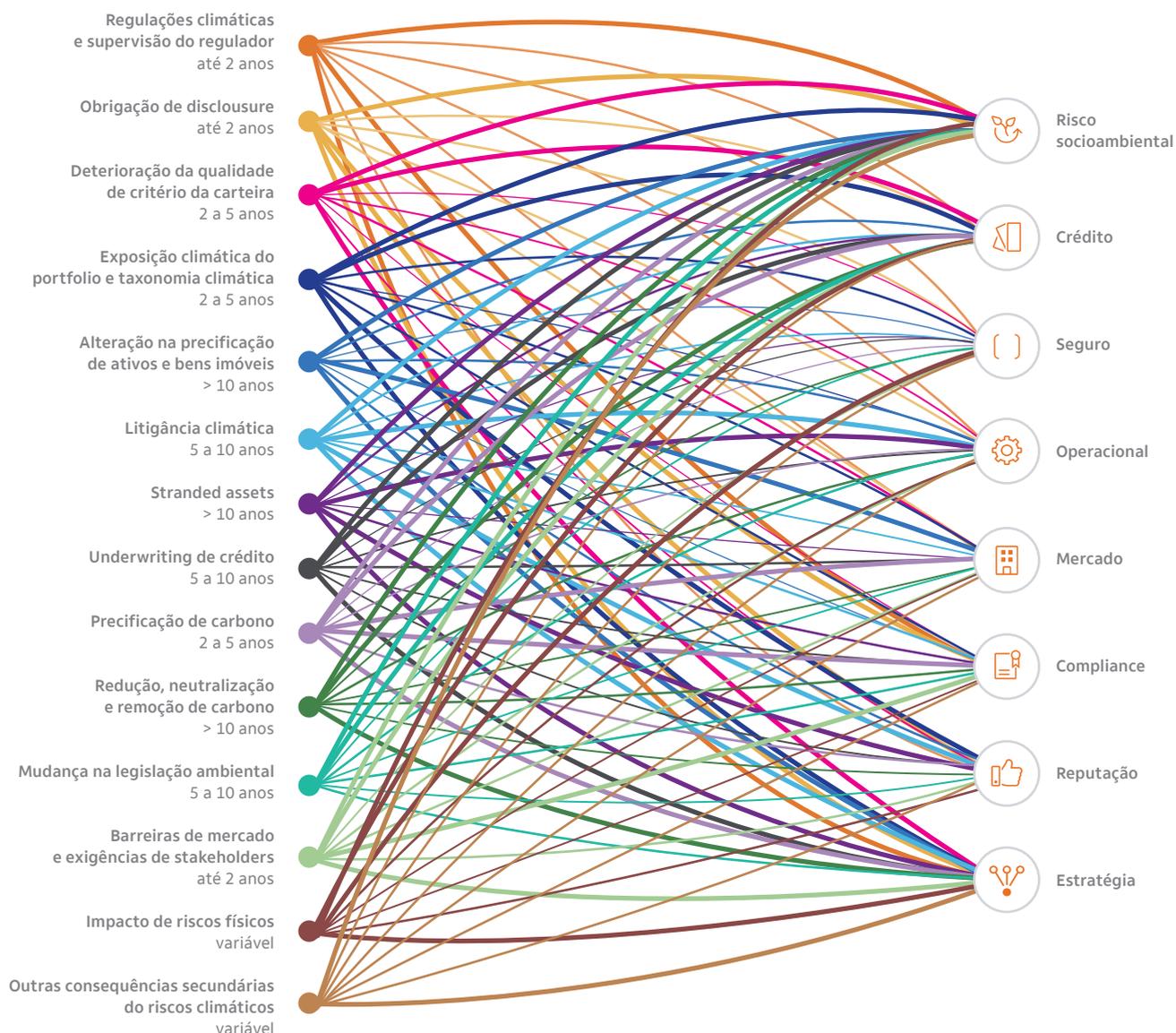
Com o objetivo de incorporar o risco climático aos processos de gestão integrada de riscos, incluímos o tema em nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA) e criamos um procedimento de Gestão do Risco Climático, alinhado à Política de Responsabilidade Socioambiental.

 **saiba mais**  
Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA)

# riscos climáticos

Com base em ampla revisão bibliográfica, mapeamos os potenciais impactos dos riscos climáticos e seus canais de transmissão para disciplinas tradicionais de risco, considerando horizontes de tempo de até 2 anos, de 2 a 5 anos, de 5 a 10 anos e acima de 10 anos, considerando diferentes cenários qualitativos de materialização. Entendemos que o risco climático pode se materializar de maneira física ou de transição.

No mapeamento dos riscos climáticos consideramos três cenários qualitativos:



**riscos físicos**  
 Eventos climáticos extremos e alterações em parâmetros climáticos

**riscos de transição**  
 Precificação de carbono, regulação climática, tecnológica, risco reputacional

### **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 podem afetar a produtividade de diversos setores da economia, também podendo levar a uma crise financeira.

A pandemia do novo coronavírus torna ainda mais urgente a necessidade de ação climática global, uma vez que, dadas as complexidades e potencial de interação com outros riscos, as consequências das mudanças climáticas podem ser tão ou mais drásticas do que as da pandemia. Contudo, 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.

## **emissões financiadas nos segmentos Imobiliário e de Veículos**

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 em nossas carteiras imobiliária e de financiamento de veículos, tendo identificado o financiamento de 21.700 toneladas de CO<sub>2</sub> no setor imobiliário e 834.102 toneladas de CO<sub>2</sub> no setor de financiamento de veículos.

## **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 tipos de risco 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > **risco climático**

# 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 no Brasil. GRI G4-FS13 | GRI 203-2

carteira de microcrédito – ao fim do período	2020	2019	2018	Varição 2020 vs. 2019
Volume da carteira – R\$ milhões	28,9	37,0	14,0	(21,9%)
Número de clientes	10.914	15.577	4.801	(29,9%)
Carteira em atraso total	3,9	4,6	1,5	(15,2%)
Atraso de 1 a 90 dias	1,6	2,9	0,6	(44,8%)
Atraso de 91 a 360 dias	2,3	1,7	0,9	+61,7%
% de atraso em relação ao total da carteira de microcrédito	14%	13%	11%	+ 1 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.

## carteira de crédito 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.

## 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%).



**saiba mais**

Relatório ESG > Itaú microcrédito

# Itaú Mulher Empreendedora

GRI 203-2 | GRI G4-FS14

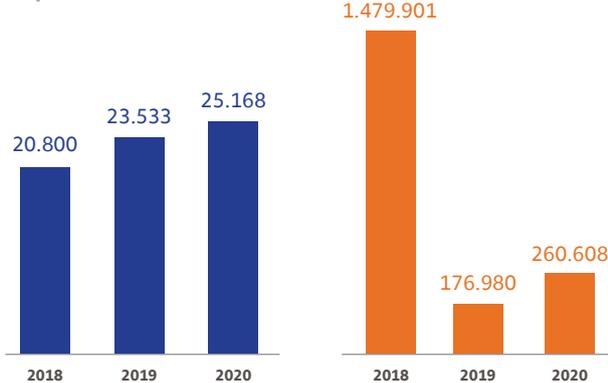
O programa Itaú Mulher Empreendedora (IME) tem a finalidade de apoiar o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de uma plataforma com soluções e ferramentas que capacitam, apresentam referências inspiradoras e favorecem a conexão entre empreendedoras. A idealização do programa-piloto 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.

O programa 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.

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

peças cadastradas na plataforma<sup>(1)</sup>



(1) Valores acumulados; e (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.

## 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > Itaú Mulher Empreendedora

# 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

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.

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](#)

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.

## 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 financeiro.

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 referindo a entidades que tenham a finalidade de congregar, nutrir, amparar e desenvolver atividades de cunho cívico, empresarial ou institucional, de modo a produzir e agregar valor à sociedade.

## relacionamento com fornecedores

[GRI 102-10](#) | [GRI 203-2](#) | [GRI 308-1](#) | [GRI G4-FS14](#)

Em 2020 lançamos o Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores, 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](#)

Para se tornar um fornecedor do banco, entre outras exigências, é obrigatório o aceite do Código de Relacionamento com Fornecedores, disponível em português, inglês e espanhol no site Itaú Fornecedores.

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 e com questões sociais como ética, diversidade e respeito. Após o cadastro no nosso sistema, 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.



**saiba mais**

Relatório ESG > entidades às quais somos filiados

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. 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

avaliação de fornecedores GRI 308-1   GRI 308-2   GRI 414-1   GRI 414-2	2020	2019	2018	variação 2020 vs. 2019
Fornecedores homologados no Brasil	15.649	14.798	13.789	+ 5,7%
Taxa de aprovação de fornecedores no Brasil	84,2%	84,5%	94,6%	(0,3) p.p.
Número de processos de compras	4.204	5.224	11.456	(19,53%)
Valor total da compra (R\$ bilhões)	11,0	10,0	12,3	+ 7,6%
Compra de fornecedores locais – dentro do próprio estado (%)	84,2%	77,4%	54,7%	(8,8%)

## relacionamento com o governo<sup>(1)</sup>

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.

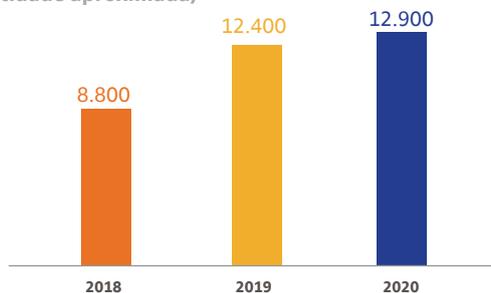
As atuações com os órgãos públicos, em atenção às questões que envolvem o negócio e às causas que o banco apoia, zelam pela democracia e pelo respeito às leis do país. Os princípios são estabelecidos pelo Código de Ética e pela Política de Relações Governamentais e orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores nos casos de relacionamento com agentes públicos.

(1) 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.

proposições legislativas em nível federal (quantidade aproximada)



proposições legislativas em níveis estadual e municipal (quantidade aproximada)



**saiba mais**

RAI ESG > **relacionamento com o governo e relacionamento com fornecedores**

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

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

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.

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

## canais de manifestação – colaboradores, clientes, fornecedores, reguladores e a sociedade

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.

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. 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.

## 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 suas 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. 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



### saiba mais

Relatório ESG > **ética nas relações e nos negócios**

## 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.

## 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 se 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. 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.

manifestações	2020	2019	2018	variação 2020 vs. 2019
Recebidas no ano	2.016	2.132	1.750	(5,4%)
Recebidas e concluídas no mesmo ano	1.945	2.002	1.484	(2,8%)

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatados, o percentual de procedência e os principais comportamentos identificados nos casos procedentes, apresentados a seguir:

relatados	2020	2019	2018	variação 2020 vs. 2019
Quantidade de colaboradores denunciados	1.210	1.632	1.074	(25,9%)
Denúncias procedentes – %	40%	30%	42%	+ 10 p.p.
<b>Comportamentos</b>				
Descumprimento de normas	17,8%	20,4%	30,5%	N.A.
Má índole	2,2%			N.A.
Falta de efetividade na gestão	7,7%	5,1%	9,7%	+ 2,5 p.p.
Deficiência na comunicação	6,8%	8,8%	6,2%	(2,0) p.p.
Cobrança inadequada	11,6%	47,1%	32,7%	N.A.
Desrespeito	13,5%			N.A.
Constrangimento	31,2%			N.A.
Intimidação/retaliação	5,4%	12,6%	12,8%	(6,8) p.p.
Assédio moral	1,5%	3,1%	2,4%	(1,6) p.p.
Assédio sexual	1,9%	0,6%	1,1%	+ 1,3 p.p.
Discriminação	0,3%	0,8%	0,2%	(0,5) p.p.
Outros	0,0%	1,4%	4,4%	(1,4) p.p.

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

medidas implementadas	2020	2019	2018	variação 2020 vs. 2019
<b>Total de medidas</b>	<b>514</b>	<b>510</b>	<b>457</b>	<b>+ 0,8%</b>
Desligamentos	65	42	55	+54,7%
Advertência	7	9	10	(22,2%)
Notificação para ajuste de conduta	115	119	118	(3,3%)
Feedback registrado	300	310	244	(3,2%)
Transferência de área ou movimentação de área	27	30	30	(10,0%)

# 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.

## 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 <sup>(1)</sup>	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 contempla-se Certificações e o Sistema de Gestão Ambiental.

## energia elétrica

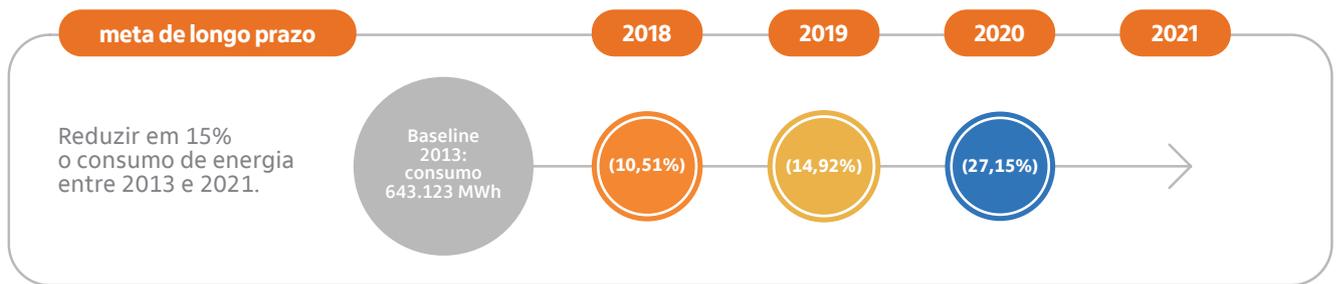
GRI 302-4 | GRI 302-1

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.

## 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 <sup>(1)</sup>
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.**



**saiba mais**

Relatório ESG > energia elétrica

# gestão de emissões

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

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 CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O, CH<sub>4</sub> e HFC.

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

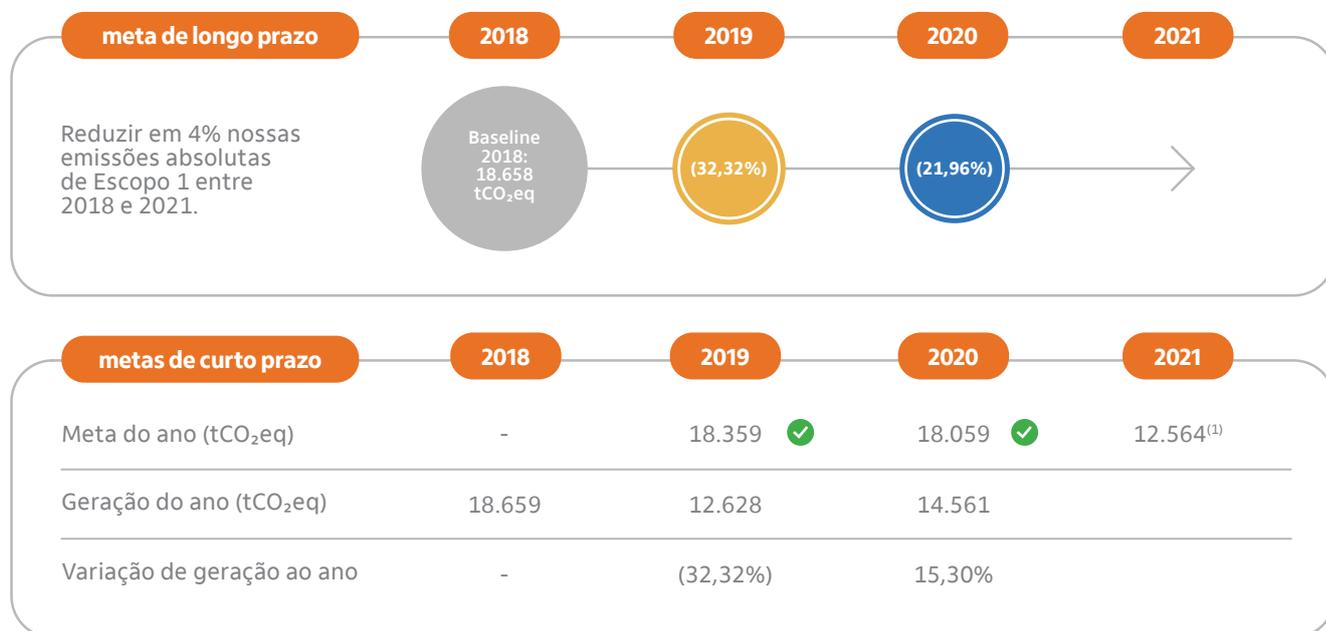
Investimos em diferentes projetos que contribuem para a redução de nossas emissões dos Escopos 1, 2 e 3. Também mensuramos nossas emissões financiadas e investidas para entender o impacto indireto do banco e adotar iniciativas de mitigação.

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 considera-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/tCO<sub>2</sub>eq, 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 pelo incentivo à produção de energia limpa.

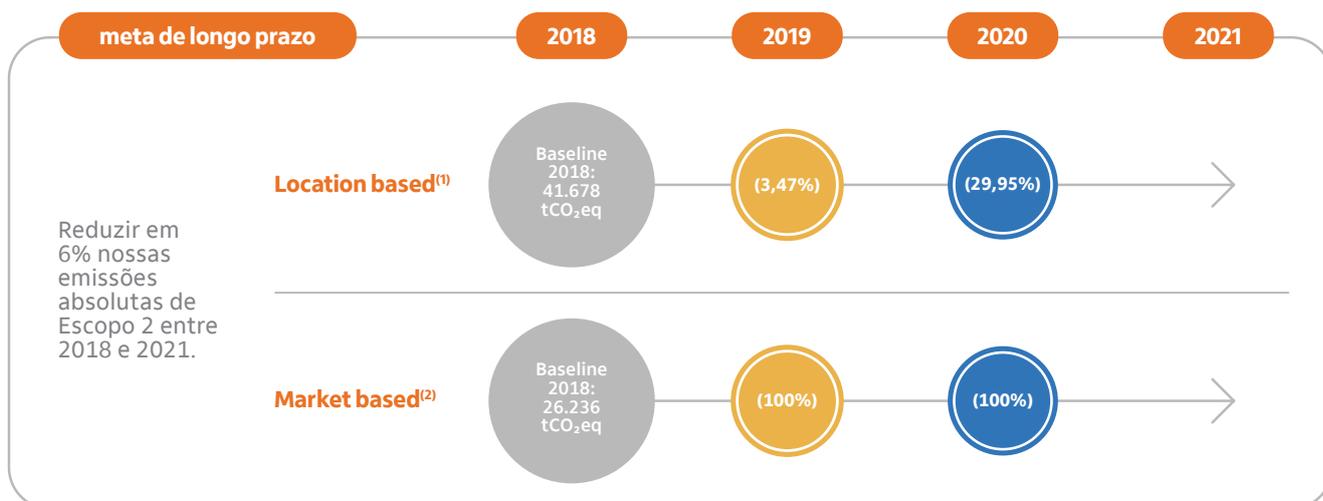
## Escopo 1: metas e emissões absolutas – Brasil



(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.

**saiba mais**  
Relatório ESG > **gestão de emissões**

## Escopo 2: metas e emissões absolutas – Brasil



**metas de curto prazo**

2018 2019 2020 2021

**Location based<sup>(1)</sup>**

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

**Market based<sup>(2)</sup>**

Meta do ano (tCO <sub>2</sub> eq)	-	25.711 ✅	25.186 ✅	25.256 <sup>(3)</sup>
Geração do ano (tCO <sub>2</sub> 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; e (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.

# água

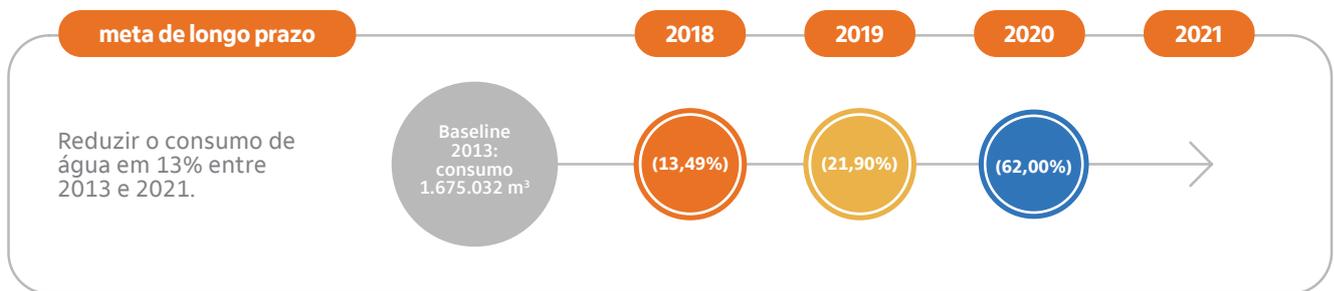
GRI 303-1 | GRI 303-3 | GRI 303-5

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.

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



**metas de curto prazo**

	2018	2019	2020	2021
Meta do ano (m <sup>3</sup> )	1.460.999 ✓	1.460.999 ✓	1.297.793 ✓	857.240 <sup>(1)</sup>
Consumo do ano (m <sup>3</sup> )	1.449.038	1.308.143	635.828	
Varição de consumo ao ano	+4,24%	(9,72%)	(51,40%)	

(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.



**saiba mais**

Relatório ESG > água



# gestão de riscos e de capital

4D. Risks and opportunities; 4E. Strategy and resource allocation

## **126** cultura e gestão de riscos

**127** estrutura de gestão de riscos

**129** principais fatores de risco

**133** risco socioambiental

## **134** comportamento empresarial

**134** prevenção à corrupção

**135** gestão de privacidade

**135** conformidade legal

**137** processos judiciais

## **138** gerenciamento de capital

**139** adequação e composição de capital

**141** indicadores de liquidez

# cultura e gestão de riscos

Assumir e gerenciar riscos é a essência da nossa atividade e uma responsabilidade de todos os nossos colaboradores. Dessa forma, devemos cultivar normas e objetivos bem definidos em relação à gestão de riscos.

Nesse contexto, o apetite de riscos define a natureza e o nível dos riscos aceitáveis para nós, e nossa cultura de risco orienta as atitudes necessárias para gerenciá-los:

- Nossa Cultura de Risco pretende englobar diferentes iniciativas relacionadas com gestão de risco.
- Nosso apetite de risco e as iniciativas incluídas na frente de gestão estratégica de risco têm como intuito elaborar ferramentas que possibilitem a implementação dos princípios da nossa Cultura de Risco, como segue: “Somos todos gestores de risco”, “Assumimos riscos conscientemente”, “Discutimos nossos riscos” e “Agimos sobre os nossos riscos”.



# como estamos estruturados para gerir riscos?

Nosso modelo de gestão de riscos é composto por três linhas de defesa: as áreas de Negócios carregam a responsabilidade primária pela gestão do risco, seguidas pela área de Riscos e, por fim, a Auditoria, que está ligada ao Conselho de Administração:



(1) Membros independentes do Conselho de Administração.

Nossa estrutura organizacional de gerenciamento de risco está em conformidade com as regulamentações brasileiras e internacionais aplicáveis atualmente em vigor e está alinhada com as melhores práticas de mercado.

O Banco Central adota os mesmos indicadores estabelecidos pelo Comitê de Basileia para determinar se as instituições financeiras brasileiras se qualificam como Instituições Financeiras Consideradas Sistemicamente

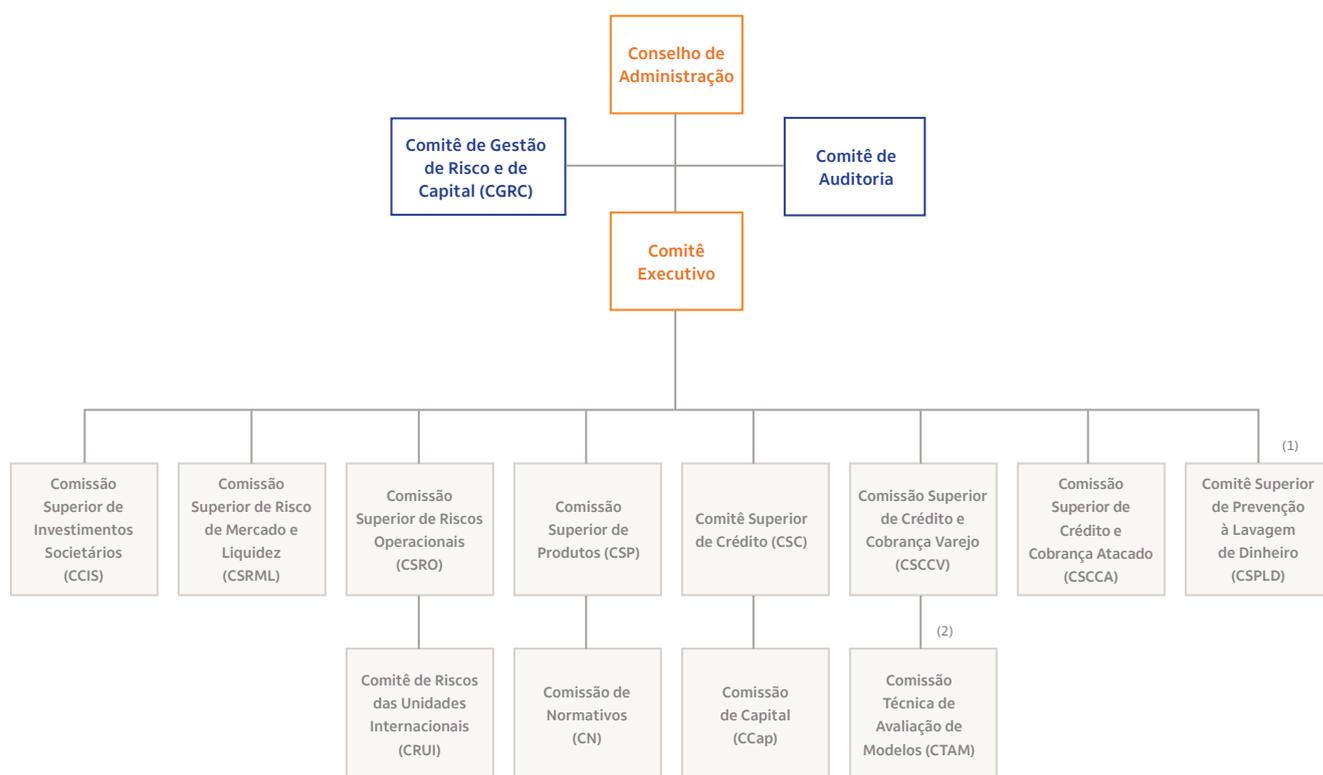
Importantes em Nível Global – “G-SIFIs”. Essa avaliação é exigida de bancos com exposição total – o denominador da Razão de Alavancagem – acima de 200 bilhões de euros, calculada individualmente. Contudo, não foram estabelecidos requerimentos adicionais para absorção de perdas para os G-SIFI brasileiros. Não fomos incluídos na última lista de G-SIFIs emitida em 11 de novembro de 2020 pelo Conselho de Estabilidade Financeira (FSB). A próxima atualização deverá ocorrer em novembro de 2021.

SASB FN-CB-550a. 1 | SASB FN-IB-550a.1

**saiba mais**  
relatório Pilar 3 e Índice de Importância Sistêmica e Global



## principais comitês de gestão de riscos



(1) Presididos pelo CEO do Itaú Unibanco Holding; e (2) Presididas pelo Vice-Presidente de riscos do Itaú Unibanco Holding.

## governança de risco em subsidiárias estrangeiras

As subsidiárias no exterior seguem o modelo de gestão e governança de riscos estabelecido pela holding em suas políticas e diretrizes, mantendo um fluxo de informações efetivo sobre os níveis de riscos em cada localidade e alinhamento das estratégias para manutenção dos riscos em patamares aceitáveis.

Para assegurar o aprimoramento contínuo das unidades na gestão e controles de riscos, foi instituído um programa de maturidade da gestão de riscos, compreendendo a definição e a avaliação periódica das melhores práticas de controle e gerenciamento de riscos conduzidas nas unidades e das atividades de supervisão e governança exercidas pela holding.

A proximidade no acompanhamento das unidades nos permite entender melhor as especificidades de cada país e região onde fazemos negócios e de nos adaptarmos

rapidamente às mudanças nos diferentes ambientes regulatórios, sociais e econômicos dos mercados onde atuamos, mesmo em cenários de estresse, como o observado com o advento da pandemia da COVID-19.

Sobre esse tema, houve intensificação do fluxo de informações entre unidades e holding no que diz respeito à preservação da segurança e ao bem-estar dos clientes e colaboradores, à disponibilidade dos canais, produtos e serviços, às modificações regulatórias instituídas nos diferentes países e aos seus impactos nas unidades.

Por fim, o avanço nas ações para fortalecer a Cultura de Riscos no exterior tem alcançado os objetivos de reforço da responsabilidade individual e coletiva de todos os nossos colaboradores, de forma que eles possam fazer a coisa certa, no momento certo e do jeito certo, respeitando nossa forma ética e sustentável de atuação.

## principais fatores de risco

Um investimento nas nossas ações ordinárias está sujeito a diversos riscos, incluindo riscos relacionados com a natureza do nosso negócio como uma holding dos setores bancário, de seguros e de instituições financeiras e daqueles relacionados com nossas operações no Brasil. A lista a seguir apresenta um resumo de alguns desses riscos.

### riscos relacionados com os nossos negócios

- Alterações nas condições econômicas podem nos afetar adversamente. Nossas operações dependem do desempenho das economias dos países nos quais fazemos negócios, especialmente da América Latina. A turbulência e a volatilidade do ambiente econômico internacional e dos mercados financeiros globais podem também ter consequências significativas para os países onde operamos, tais como maior volatilidade no valor de títulos e valores mobiliários, nas taxas de juros e de câmbio. A maior incerteza e volatilidade podem resultar em uma desaceleração do mercado de crédito e da economia, o que, por sua vez, poderia provocar aumento na taxa de desemprego e redução no poder aquisitivo dos consumidores, o que pode afetar adversamente nossos negócios e nossos resultados operacionais.
- Alterações na legislação ou regulamentação aplicável podem ter um efeito adverso relevante sobre nossos negócios. Alterações na legislação ou regulamentação aplicável às instituições financeiras no Brasil e nos países em que operamos, assim como interpretações das leis por tribunais e agências reguladoras, podem afetar a nossa capacidade de conceder empréstimos e de cobrar dívidas em atraso, o que pode ter um efeito adverso sobre nós.
- Alterações no perfil dos nossos negócios podem afetar negativamente nossa carteira de crédito. Além disso, o valor de qualquer garantia que assegura nossos empréstimos pode não ser suficiente e podemos não conseguir realizar o valor cheio da garantia que assegura nossa carteira de crédito. Embora a qualidade da nossa carteira de crédito esteja associada ao risco

de inadimplência dos setores nos quais atuamos, alterações no perfil dos nossos negócios podem ocorrer, entre outros fatores, em função do nosso crescimento orgânico, fusões e aquisições, alterações nas condições econômicas e políticas nacionais e internacionais, desaceleração da demanda de clientes, acirramento na concorrência do mercado, surto de doenças transmissíveis, como a COVID-19.

- Enfrentamos riscos relacionados à liquidez dos nossos recursos de capital. Nossa capacidade para captar recursos e o custo associado podem ser afetados por vários fatores, como mudanças nas condições de mercado (por exemplo, nas taxas de juros), oferta de crédito, mudanças regulatórias e choques sistêmicos no setor bancário, além de mudanças na percepção que o mercado tem acerca de nosso banco.
- Estamos expostos a falhas, deficiências ou inadequação de nossos processos internos, erros humanos ou má conduta e ataques cibernéticos. Além disso, dependemos de serviços terceirizados. Todos esses fatores podem nos afetar de forma adversa. Devido ao alto volume de processamento diário, dependemos da tecnologia e da gestão de informações, o que nos expõe a eventual indisponibilidade de sistemas e infraestrutura, como falta de energia, interrupção dos serviços de telecomunicações, falhas generalizadas nos sistemas, bem como eventos internos e externos que podem afetar terceiros com os quais fazemos negócios ou que são essenciais para as nossas atividades de negócios e eventos resultantes de questões mais abrangentes de natureza política ou social, como ataques cibernéticos ou a divulgação não autorizada de informações pessoais em nosso poder. Em decorrência da pandemia de COVID-19, aumentamos rapidamente o número de colaboradores trabalhando remotamente. Isso pode ocasionar aumento da indisponibilidade de nossos sistemas e nossa infraestrutura, interrupção dos serviços de telecomunicações, falhas generalizadas nos sistemas e maior vulnerabilidade a ataques cibernéticos. Consequentemente, nossa capacidade de conduzir nossos negócios pode ser impactada de maneira adversa.

- Falha em proteger informações pessoais poderia nos afetar de forma adversa. Gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos nossos 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, de forma adversa e material, nossos resultados operacionais, nossa situação financeira e nossas perspectivas.
- Falha em nos proteger contra riscos relacionados à segurança cibernética poderia nos afetar de forma relevante e adversa. Estamos sujeitos a vários riscos de segurança cibernética, incluindo, mas não limitados a: invasão de nossos sistemas e nossas plataformas, por terceiros mal intencionados, infiltração de malwares (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (seja intencional ou acidental) de nossas redes e nossos 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 nossa organização, e ataques cibernéticos causando degradação dos sistemas ou indisponibilidade de serviços que podem resultar em perdas de negócios.
- A perda de membros de nossa liderança ou de nossa capacidade de atrair e manter pessoal-chave pode ter um efeito adverso relevante sobre nós. Nossa capacidade de manter nossa posição competitiva e implementar nossas estratégias depende de nossa liderança. A perda de alguns membros de alta liderança ou de nossa capacidade de atrair e manter mais pessoal poderia ter um efeito adverso relevante sobre nossas operações e capacidade de implementação das nossas estratégias.
- Nossa estratégia de negócios pode não proporcionar os resultados que esperamos. Nossa estratégia e nossos desafios são determinados pela administração com base em premissas relacionadas, tais como o ambiente econômico futuro e os cenários regulatório, político e social nas regiões em que atuamos. Essas premissas estão sujeitas a imprecisões e riscos que podem

não ser identificados ou previstos. Dessa forma, os resultados e as consequências resultantes de possíveis premissas imprecisas podem comprometer nossa capacidade de implementar estratégias, de forma integral ou parcial, bem como atingir os resultados e benefícios esperados das mesmas, o que poderia causar perdas financeiras e reduzir a geração de valor para nossos acionistas.

- Decisões judiciais desfavoráveis envolvendo valores significativos para os quais não constituímos provisões ou constituímos provisões parciais, ou no caso em que as perdas sejam tão significativamente maiores do que as provisões que constituímos, podem afetar de forma adversa nossos resultados e nossa situação financeira. Como parte do curso normal dos nossos negócios, estamos sujeitos e somos parte em vários processos civis, fiscais e trabalhistas que envolvem riscos financeiros substanciais. No momento, não é possível estimar o montante de todos os custos em potencial em que possamos incorrer, ou penalidades que possam nos ser impostas, além daqueles para os quais constituímos provisões. No caso de decisões judiciais desfavoráveis envolvendo valores significativos para os quais não constituímos provisões ou para os quais constituímos provisões parciais, ou no caso em que as perdas sejam tão significativamente maiores do que as provisões que constituímos, o custo total dessas decisões desfavoráveis pode afetar de forma adversa nossos resultados e nossa situação financeira.
- Elaboramos estimativas e premissas relacionadas com a preparação de nossas demonstrações contábeis e quaisquer mudanças nessas estimativas e premissas podem ter efeito material adverso sobre nossos resultados operacionais. Essas estimativas e premissas estão sujeitas a incertezas significativas, algumas das quais fora do nosso controle. Caso qualquer uma dessas estimativas e premissas sofra mudanças ou se mostre incorreta, nossos resultados operacionais divulgados podem ser afetados de maneira adversa e material.
- Enfrentamos riscos associados ao ambiente cada vez mais competitivo e às recentes consolidações do setor bancário brasileiro, bem como à concorrência baseada em alternativas tecnológicas em relação a

serviços bancários tradicionais. A concorrência tem se intensificado como resultado das consolidações recentes entre instituições financeiras no Brasil e de normas que (i) aumentam a capacidade do cliente de transferir negócios de uma instituição financeira para outra, (ii) com a permissão do cliente, concedem acesso a informações financeiras e pessoais nessas instituições, e (iii) estabelecem regras para acordos de pagamentos instantâneos.

- Podemos enfrentar perdas financeiras e danos à nossa reputação associados a riscos socioambientais. O risco socioambiental é considerado uma questão relevante para os nossos negócios, uma vez que pode afetar a criação de valor compartilhado no curto, médio e longo prazos, do ponto de vista da nossa organização e de seus principais stakeholders, especialmente no caso de incidentes socioambientais graves, incluindo riscos climáticos. Riscos climáticos abrangem riscos físicos, decorrentes de mudanças nos padrões climáticos, como aumento das chuvas e da temperatura e eventos climáticos extremos, e riscos de transição resultantes de mudanças na economia em consequência de ações climáticas, como precificação do carbono, regulamentação climática, riscos de mercado e riscos de reputação. Considerando a sua relevância, o risco climático se tornou uma das nossas principais prioridades.

## riscos relacionados ao Brasil

- As autoridades brasileiras exercem influência sobre a economia brasileira. Nossas operações são altamente dependentes do desempenho da economia brasileira. A demanda por crédito e serviços financeiros, assim como a capacidade de pagamento por parte de nossos clientes, é impactada diretamente por variáveis macroeconômicas, tais como crescimento econômico, renda, desemprego, inflação e flutuações nas taxas de juros e de câmbio. Alterações nas políticas fiscal, monetária e cambial, bem como a deterioração das contas fiscais do governo, podem nos afetar adversamente.
- A pandemia de COVID-19 em curso, as medidas do governo para conter o vírus e os efeitos macroeconômicos estão afetando negativamente nossos negócios e os resultados das nossas operações. A pandemia de COVID-19 e as correspondentes respostas do governo tiveram, e podem continuar tendo, impactos severos nas condições macroeconômicas e financeiras do Brasil e do mundo, incluindo interrupções na cadeia de fornecimento e fechamento de diversas empresas, levando a perda de receita, aumento do desemprego e estagnação e contração econômicas.

## risco socioambiental

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

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

## 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 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<sup>(1)</sup> (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.

### 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.

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.

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

## 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.

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



### saiba mais

Relatório ESG > **critérios socioambientais para aprovação de crédito**

# comportamento empresarial

## prevenção à corrupção

SASB FN-CB-510a.2

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 infradoras de violações cometidas e sua cooperação poderão 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.

## conformidade legal – doações a agentes públicos

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

## 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.



#### saiba mais

Relatório ESG > **prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo** e **Política de Privacidade**

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.

O desenvolvimento de uma cultura de proteção de dados e privacidade na Companhia 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.

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**

### segurança da informação e proteção de dados **GRI 418-1 | SASB FN-CB-230a.2**

Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados, temos a área de Segurança da Informação, que tem como foco o tratamento de informações e dados. O objetivo dessa área é 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.

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

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.

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.

## processos judiciais

SASB FN-CB-510a.1

Não somos réus em nenhum processo administrativo significativo junto à CVM, à SUSEP, ao Banco Central ou a qualquer município. Como parte do curso normal dos nossos negócios, somos parte em vários processos judiciais e administrativos (incluindo reclamações de consumidores) movidos contra nós junto à SUSEP, a alguns municípios ou ao Banco Central do Brasil.

Nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas incluem apenas provisões para perdas prováveis que podem ser razoavelmente estimadas e despesas em que eventualmente incorreremos, relacionadas com litígios ou processos administrativos pendentes ou de outra forma exigidas pela legislação brasileira. Nossa administração acredita que nossas provisões, incluindo juros, para processos judiciais nos quais somos réus são suficientes para cobrir prováveis perdas que possam ser razoavelmente estimadas no caso de decisões judiciais desfavoráveis. No momento, não é possível estimar o montante de todos os custos em potencial em que possamos incorrer, ou penalidades que possam nos ser impostas, além daqueles para os quais

constituímos provisões. Acreditamos que potenciais obrigações relacionadas com esses processos judiciais e administrativos não exercerão efeito adverso significativo sobre nosso negócio, situação financeira ou resultados. Não há processos relevantes nos quais qualquer de nossos membros do conselho, da alta administração, ou qualquer de nossas coligadas seja parte contrária a nós ou a nossas subsidiárias ou tenha interesse relevante diferente do nosso ou de nossas subsidiárias.

Consulte a “Nota 2.3 – Estimativas Contábeis Críticas e Julgamentos, j) Provisões, Contingências e Obrigações Legais” de nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, para mais informações e detalhes sobre variações nas provisões e respectivos depósitos judiciais relativos a processos judiciais de natureza tributária e previdenciária e aos principais tipos de controvérsias tributárias.

A tabela a seguir apresenta nossas provisões para essas contingências em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018:

provisões (R\$ milhões)	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
Cíveis	3.511	3.634	4.426
Trabalhistas	8.015	8.579	6.821
Fiscais e previdenciárias	6.810	8.266	6.793
Outras	1.483	976	573
Total	19.819	21.454	18.613

## ações anticompetitivas GRI 206-1

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



### saiba mais

[Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security e Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 2.3 "Estimativas contábeis críticas e julgamentos"](#)

# gerenciamento de capital

O Conselho de Administração é o principal órgão responsável pelo gerenciamento do nosso capital e por aprovar as políticas de gerenciamento de capital da organização e as diretrizes relacionadas ao nível de capitalização da organização. O Conselho também é responsável pela aprovação do relatório do Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP), processo que visa avaliar a adequação do nosso capital. No nível executivo, existem comitês responsáveis por aprovar metodologias de avaliação dos riscos e de cálculo de capital, assim como revisar, monitorar e recomendar ao Conselho de Administração documentos e temas relativos a capital.

## avaliação anual da adequação do capital



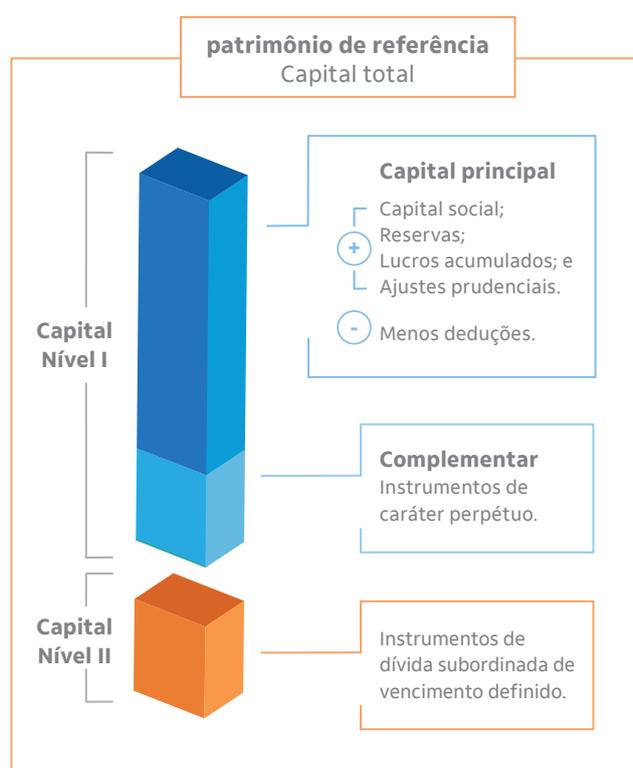
Em conformidade com as regulamentações do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen), implementamos uma estrutura de gerenciamento de capital e um ICAAP, assumindo um ponto de vista prospectivo em relação ao gerenciamento de capital.

Além disso, possuímos um Plano de Recuperação, que se constitui em um relatório com o objetivo de definir como restabelecer níveis adequados de capital e liquidez em resposta a situações de estresse.

# requerimentos e composição de capital

Nossos requerimentos mínimos de capital são expressos na forma de índices que relacionam o capital disponível, ou Capital Total, e os ativos ponderados pelo risco (RWA). Esses índices seguem o conjunto de resoluções e circulares divulgadas pelo Bacen, que implantaram no Brasil os padrões globais de requerimento de capital conhecidos como Basileia III.

O Capital Total é a soma de três itens, conforme apresentado abaixo:



Para fins de cálculo desses requerimentos mínimos de capital, apura-se o montante total do RWA pela soma das parcelas dos ativos ponderados pelos riscos de crédito, de mercado e operacional.

A partir de 1º de janeiro de 2019, o índice mínimo de capital total requerido foi de 8,0%.

As regras do Banco Central estabeleceram um Adicional de Capital Principal (ACP), correspondente à soma das parcelas  $ACP_{\text{Conservação}}$ ,  $ACP_{\text{Contracíclico}}$  e  $ACP_{\text{Sistêmico}}$ , que, em conjunto com os requerimentos mencionados, aumentam a necessidade de capital ao longo do tempo, de acordo com a Resolução CMN nº 4.193, de 1º de março de 2013, e subsequentes alterações (Resolução CMN nº 4.193). O montante de cada componente e os requerimentos regulatórios mínimos são estabelecidos pela Resolução CMN nº 4.193 e subsequentes alterações.

De acordo com a Resolução CMN nº 4.193, para avaliar os requerimentos mínimos de capital, o RWA deve ser calculado somando-se as seguintes parcelas:

- $RWA_{\text{CPAD}}$  – Risco de crédito: calculado utilizando a abordagem padronizada;
- $RWA_{\text{MINT}}$  – Risco de mercado: composto pela máxima entre o modelo interno e 80% do modelo padronizado; e
- $RWA_{\text{OPAD}}$  – Risco operacional: calculado utilizando a abordagem padronizada.

## adequação de capital

Por meio do processo de ICAAP, avaliamos a suficiência de capital para fazer frente aos nossos riscos, representados pelo patrimônio de referência (PR) para os riscos de crédito, mercado e operacional e pelo capital necessário para cobertura dos demais riscos.

Com foco em garantir a nossa solidez e disponibilidade de capital para suportar o crescimento dos nossos negócios, os níveis de PR são mantidos acima do necessário, conforme evidenciado pelos Índices de Capital Principal, Capital Complementar e Capital Nível II.

	Em 31 de dezembro de	
	2020	2019
(Em milhões de R\$, exceto porcentagens)		
<b>Capital regulamentar</b>		
Capital Principal	119.960	117.328
Nível I	137.157	128.696
Patrimônio de referência (PR)	151.244	140.596
<b>Ativos ponderados pelo risco (RWA)</b>		
RWA total	1.042.207	891.300
<b>Capital Regulamentar como proporção do RWA</b>		
Índice de Capital Principal (%)	11,5%	13,2%
Índice de Nível I (%)	13,2%	14,4%
Índice de Basileia (%)	14,5%	15,8%
<b>Adicional de Capital Principal (ACP) como proporção do RWA</b>		
Adicional de Conservação de Capital Principal – ACP <sub>Conservação</sub> (%) <sup>(1)</sup>	1,25%	2,5%
Adicional Contracíclico de Capital Principal – ACP <sub>Contracíclico</sub> (%)	0,0%	0,0%
Adicional de Importância Sistêmica de Capital Principal – ACP <sub>Sistêmico</sub> (%)	1,0%	1,0%
ACP total (%)	2,25%	3,5%

(1) Para fins de apuração da parcela ACP<sub>Conservação</sub>, a Resolução Bacen nº 4.783 estabelece, por prazos determinados, percentuais a serem aplicados ao montante RWA com aumento gradual até abril de 2022, quando passa a ser de 2,5%.

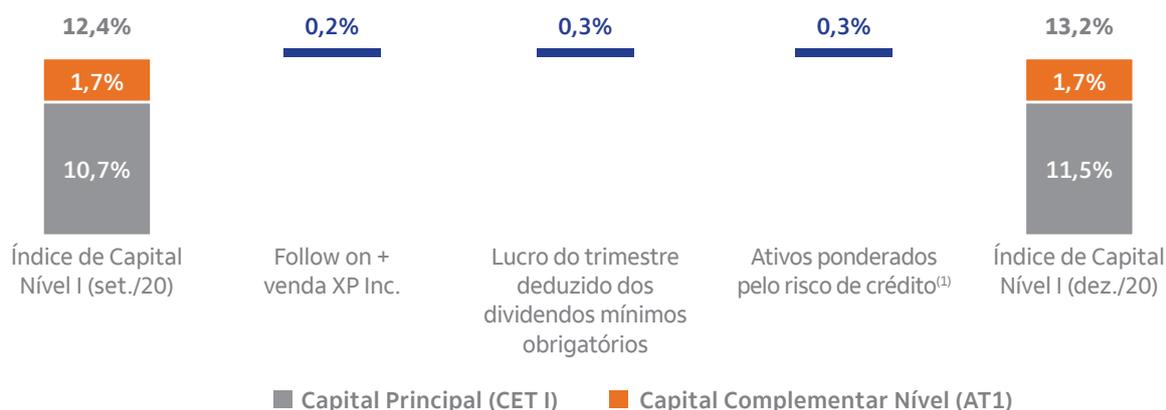
Os índices de Capital Total, de Capital de Nível I e de Capital Principal são apurados na forma consolidada, aplicados às instituições integrantes do Conglomerado Prudencial, que abrange não só instituições financeiras como também administradoras de consórcio, instituições de pagamento, sociedades que realizam aquisição de operações ou assumem direta ou indiretamente risco de crédito, e fundos de investimento nos quais o Grupo Itaú Unibanco retenha substancialmente todos os riscos e benefícios.

Nosso Capital Total alcançou R\$ 151.244 milhões em 31 de dezembro de 2020, um aumento de R\$ 10.648 milhões em comparação com 31 de dezembro de 2019. Nosso índice de Basileia (calculado como a relação entre nosso Capital Total e o valor total dos ativos ponderados pelo risco)

alcançou 14,5% em 31 de dezembro de 2020, redução de 1,3 ponto percentual em comparação com 15,8% em 31 de dezembro de 2019, principalmente devido ao impacto das variações cambiais, à provisão para juros sobre capital próprio e dividendos referentes ao exercício de 2019, e a um aumento nos ativos ponderados pelo risco, parcialmente compensado pelo lucro líquido do período e à emissão de títulos de dívida de Nível I e Nível II.

Adicionalmente, o Índice de Imobilização indica o nível de capital total comprometido com os ativos permanentes ajustados. O Itaú Unibanco encontra-se dentro do limite máximo de 50% do capital total ajustado, conforme estabelecido pelo Bacen. Em 31 de dezembro de 2020, o Índice de Imobilização atingiu 24,0%, com uma reserva no montante de R\$ 39.274 milhões.

## indicadores de capital



(1) Inclui crédito tributário de investimento no exterior.

O índice Nível I aumentou 0,8 ponto percentual em relação a 30 de setembro de 2020, principalmente devido ao lucro líquido do período, incluindo o resultado da venda de parte das nossas ações na XP Inc. e à redução de ativos ponderados pelo risco.

## indicadores de liquidez

A Estrutura de Basileia III introduziu normas globais de liquidez, estabelecendo exigências mínimas de liquidez com vistas a assegurar que os bancos possam depender de suas próprias fontes de liquidez, deixando o financiamento dos bancos centrais como último recurso. Basileia III estabelece dois indicadores de liquidez para garantir que as instituições financeiras tenham liquidez suficiente para satisfazer suas obrigações de curto e longo prazos: (i) o Índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR) e (ii) o Índice de Liquidez de Longo Prazo (NSFR). Acreditamos que os indicadores LCR e NSFR fornecem informações mais relevantes do que uma análise resumida do fluxo de caixa.

Apresentamos a seguir uma análise do nosso LCR do trimestre findo em 31 de dezembro de 2020 e do nosso NSFR em 31 de dezembro de 2020.

### Índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR)

O LCR mede a resistência de curto prazo do perfil do risco de liquidez do banco. Trata-se do índice entre o estoque de ativos de alta liquidez e as saídas de caixa líquidas esperadas durante os próximos 30 dias, assumindo um cenário de estresse de liquidez sistêmico ou idiosincrático.

Calculamos nosso LCR de acordo com a Circular nº 3.749/2015 do Banco Central. Mensuramos os ativos de alta liquidez no fim de cada período em relação às saídas e entradas de caixa como o valor médio diário para cada período. De acordo com as regulamentações do Banco Central, em vigor a partir de 1º de janeiro de 2019, o limite mínimo do LCR é de 100%.



#### saiba mais

[Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 32. "Gerenciamento de riscos e capital"](#)

Índice de Liquidez de Curto Prazo (LCR)	Em 31 de dezembro de	
	2020	2019
	Valor ponderado total (média)	
	(Em milhões de R\$)	
Total de ativos de alta liquidez <sup>(1)</sup>	343.174	170.004
Saídas de caixa <sup>(2)</sup>	309.652	225.349
Entradas de caixa <sup>(3)</sup>	133.297	111.313
Total de saídas líquidas de caixa	176.355	114.035
LCR (%)	194,6%	149,1%

(1) Ativos de alta liquidez correspondem ao saldo em estoque, em alguns casos ponderado por um fator de desconto, de ativos que se mantêm líquidos no mercado mesmo durante períodos de estresse, que podem ser facilmente convertidos em espécie e classificados como de baixo risco; (2) Saídas de caixa: total das potenciais saídas de caixa previstas para um horizonte de 30 dias, calculadas em cenário de estresse padronizado, determinado pela Circular Bacen nº 3.749; e (3) Entradas de caixa: total das potenciais entradas de caixa previstas para um horizonte de 30 dias, calculadas em cenário de estresse padronizado, determinado pela Circular Bacen nº 3.749.

Nosso LCR médio em 31 de dezembro de 2020 foi de 194,6%, acima, portanto, das exigências do Banco Central.

## Índice de Liquidez de Longo Prazo (NSFR)

O NSFR mede o risco de liquidez de longo prazo. Consiste no índice de recursos estáveis disponíveis em relação às fontes de captação estáveis exigidas durante um período de um ano, assumindo um cenário de estresse.

Calculamos nosso NSFR de acordo com a Circular nº 3.869/2017 do Banco Central. O NSFR corresponde ao

índice de nossos recursos estáveis disponíveis (ASF) no fim de cada período em relação aos recursos estáveis requeridos (RSF) no fim de cada período.

De acordo com as regulamentações do Banco Central, em vigor a partir de 1º de outubro de 2018, o limite mínimo do NSFR é de 100%.

Índice de Liquidez de Longo Prazo (NSFR)	Em 31 de dezembro de	
	2020	2019
	Valor ajustado total	
	(Em milhões de R\$)	
Total dos recursos estáveis disponíveis (ASF) <sup>(1)</sup>	956.033	733.242
Total dos recursos estáveis requeridos (RSF) <sup>(2)</sup>	758.907	599.963
<b>NSFR (%)</b>	<b>126,0%</b>	<b>122,2%</b>

(1) ASF: corresponde aos elementos registrados no passivo e no patrimônio líquido ponderados por um fator de desconto de acordo com sua estabilidade, determinado pela Circular Bacen nº 3.869/2017; e (2) RSF: corresponde aos elementos registrados no ativo e às exposições não contabilizadas no balanço patrimonial ponderadas por um fator de desconto em relação à sua necessidade, determinado pela Circular Bacen nº 3.869/2017.

Em 31 de dezembro de 2020, nosso ASF totalizou R\$ 956,0 bilhões, principalmente em decorrência de capital e captação de recursos no Atacado e Varejo, e nosso RSF totalizou R\$ 758,9 bilhões, principalmente em decorrência de empréstimos e financiamentos com clientes do Atacado e Varejo, governos centrais e transações com bancos centrais.

Nosso NSFR em 31 de dezembro de 2020 foi de 126,0%, acima, portanto, das exigências do Banco Central.

## liquidez e recursos de capital

Nosso Conselho de Administração estabelece nossa política de gestão do risco de liquidez e amplos limites quantitativos para uma gestão alinhada ao nosso apetite de risco. Composta por membros da Alta Administração, a Comissão Superior de Risco de Mercado e Liquidez (CSRML) é responsável pela gestão estratégica do risco de liquidez, alinhada com a estrutura de gestão de risco de liquidez e o apetite de risco aprovados pelo Conselho. Ao estabelecer nossas diretrizes, a CSRML considera as implicações de liquidez de cada segmento de mercado e produto. Nossa unidade de tesouraria institucional é responsável pelo gerenciamento diário do perfil de liquidez do Grupo Itaú Unibanco, dentro dos parâmetros estabelecidos pelo Conselho de Administração e pela CSRML. Isso inclui uma responsabilidade de supervisão em relação a todas as unidades de negócio por meio das quais operamos no exterior.

Mantemos "pools" de liquidez distribuídos em nossas operações no Brasil e em cada uma de nossas subsidiárias no exterior. Nossas operações brasileiras incluem instituições financeiras no Brasil e entidades utilizadas pelas operações brasileiras para captação de recursos e prestação de serviços a clientes no exterior.

Cada subsidiária possui sua própria tesouraria, com a devida autonomia para administrar a liquidez de acordo com as necessidades e os regulamentos locais, ao mesmo tempo respeitando os limites de liquidez estabelecidos pela nossa Alta Administração. Em geral, raramente ocorrem transferências de liquidez entre as subsidiárias, ou entre a matriz e as subsidiárias, exceto em circunstâncias muito específicas (como aumentos de capital direcionados).

A regulamentação do CMN estabelece a conservação de capital e reservas anticíclicas para instituições financeiras brasileiras e as respectivas porcentagens mínimas, bem como as sanções e limitações aplicáveis no caso de não cumprimento desses requisitos adicionais.

Com base nas práticas do mercado local e limites legais, definimos nossa reserva de liquidez operacional do grupo consolidado como o valor total dos ativos que podem ser rapidamente convertidos em dinheiro. Em geral, a reserva de liquidez operacional inclui disponibilidades, posição bancada de operações compromissadas e títulos públicos sem ônus.

A tabela a seguir apresenta nossa reserva de liquidez operacional em 31 de dezembro de 2020, 2019 e 2018:

reserva de liquidez operacional	Em 31 de dezembro			Saldo médio de 2020 <sup>(1)</sup>
	2020	2019	2018	
	(Em milhões de R\$)			
Disponibilidades	46.224	30.367	37.159	41.061
Aplicações no mercado aberto – posição bancada <sup>(2)</sup>	44.743	26.797	45.335	37.361
Títulos e valores mobiliários – títulos públicos – livres <sup>(3)</sup>	232.245	115.774	74.760	178.124
<b>Reserva operacional</b>	<b>323.212</b>	<b>172.938</b>	<b>157.254</b>	<b>256.546</b>

(1) Saldo médio calculado baseado nos saldos trimestrais das Demonstrações Contábeis; (2) Subtraído o valor de R\$ 11.119 (R\$ 8.544 em 31/12/2019 e R\$ 5.120 em 31/12/2018), cujos títulos estão vinculados à garantia de operações na B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3) e no Banco Central; e (3) Consideram-se os valores presentes, devido à alteração do reporte de fluxo futuro de ativos que passaram a ser reportados em valor futuro a partir de setembro de 2016.

Nossa administração controla nossas reservas de liquidez mediante a projeção dos recursos que estarão disponíveis para aplicação por nossa tesouraria. A técnica que empregamos envolve a projeção estatística de cenários para nossos ativos e passivos, considerando os perfis de liquidez de nossas contrapartes.

Os limites mínimos de liquidez de curto prazo são definidos de acordo com as orientações estabelecidas pela CSRML. Esses limites buscam assegurar que o Grupo Itaú Unibanco sempre tenha liquidez disponível para cobrir casos de imprevistos no mercado. Esses limites são revisados periodicamente, com base em projeções de necessidades de caixa em situações atípicas de mercado (por exemplo, cenários de estresse).

A gestão da liquidez nos possibilita, simultaneamente, cumprir as exigências operacionais estabelecidas, proteger nosso capital e aproveitar as oportunidades de mercado. Nossa estratégia é manter a liquidez em níveis adequados para cumprir nossas obrigações financeiras atuais e futuras e aproveitar possíveis oportunidades de negócios.

Estamos expostos aos efeitos de turbulências e volatilidade nos mercados financeiros globais e na economia dos países nos quais temos negócios, especialmente no Brasil. Entretanto, devido às nossas fontes estáveis de captação de recursos, incluindo uma ampla base de depósitos e um grande número de bancos correspondentes com os quais temos relações duradouras, bem como linhas de crédito disponíveis que possibilitam acesso a recursos adicionais quando necessário, não temos historicamente problemas de liquidez, mesmo em períodos de instabilidade nos mercados financeiros internacionais.

Especialmente em 2020, um ano que apresentou volatilidade incomum nos mercados financeiros globais, nossos indicadores de reserva e liquidez tiveram uma melhora significativa, decorrente do aumento da captação de recursos no Atacado e Varejo e das medidas de liquidez adotadas pelos bancos centrais.

Nossas principais fontes de captação de recursos são depósitos remunerados, captações no mercado aberto, repasses de instituições financeiras governamentais, linhas de crédito com bancos estrangeiros e emissão de títulos e valores mobiliários no exterior.

Podemos ocasionalmente tentar liquidar ou comprar nossa dívida pendente, inclusive notas subordinadas (sujeito à aprovação do Banco Central) e títulos de dívida (sênior notes), por meio de recompras no mercado aberto, operações negociadas de forma privada ou de outra forma. Eventuais recompras dependerão das condições predominantes de mercado, dos nossos requisitos de liquidez, das restrições contratuais e de outros fatores. As notas recompradas podem ser mantidas, canceladas ou revendidas e qualquer revenda deverá estar em conformidade com requisitos ou isenções aplicáveis nos termos das respectivas leis de títulos e valores mobiliários.

Parte da nossa dívida de longo prazo prevê a antecipação do saldo do principal em aberto na ocorrência de determinados eventos, como é de praxe em contratos de financiamento de longo prazo. Até 31 de dezembro de 2020, não havia ocorrido nenhum desses eventos, inclusive eventos de inadimplência ou descumprimento de cláusula financeira.

Segundo a legislação brasileira, os dividendos em espécie somente podem ser pagos se a subsidiária que os distribui tiver contabilizado lucro nas demonstrações contábeis. Além disso, as subsidiárias consideradas instituições financeiras estão proibidas de realizar empréstimos ao Itaú Unibanco Holding, mas podem fazer depósitos no Itaú Unibanco Holding, os quais representam certificados de depósitos interbancários (CDI). Essas restrições não tiveram, nem se espera que tenham, impacto relevante em nossa capacidade de cumprir nossas obrigações de caixa.



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 15. “Depósitos” e “Item 8A. Demonstrações contábeis consolidadas e outras informações financeiras – Pagamento dos acionistas”**



# análise financeira gerencial

4F. Performance

**146** resultados operacionais

**153** base de apresentação das informações por segmento

**154** banco de varejo

**155** banco de atacado

**157** atividades com o mercado + corporação

**158** informações patrimoniais

# análises e perspectivas operacionais e financeiras

A análise a seguir deve ser lida em conjunto com nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas e correspondentes notas explicativas e outras informações financeiras incluídas ao final deste documento. A análise a seguir contém informações prospectivas que envolvem riscos e incertezas.

Nesta seção, discutimos os nossos resultados operacionais referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com o exercício findo em 31 de dezembro de 2019. Para nossos resultados operacionais referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 em comparação com o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, consulte nosso Relatório Anual Integrado 2019.

## resultados operacionais

A tabela a seguir apresenta nossa demonstração consolidada do resultado resumida dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019. As taxas de juros citadas são calculadas em reais e incluem o efeito da variação do real em relação a moedas estrangeiras. Para mais informações sobre os produtos e serviços que oferecemos, consulte o “Item 4. Informações sobre a Companhia” no nosso Formulário 20-F.

Consulte nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, para mais informações sobre nossa Demonstração Consolidada do Resultado.

Demonstração Consolidada do Resultado resumida	Exercício findo em 31 de dezembro (em milhões de reais)		Variação 2020–2019	
	2020	2019	R\$ milhões	%
Produto bancário	100.199	117.079	(16.880)	(14,4%)
Receita financeira líquida <sup>(1)</sup>	50.053	69.350	(19.297)	(27,8%)
Receitas não decorrentes de juros <sup>(2)</sup>	50.146	47.729	2.417	5,1%
Perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros	(25.980)	(18.567)	(7.413)	39,9%
Outras receitas/(despesas) operacionais	(68.989)	(67.269)	(1.720)	2,6%
Lucro antes de imposto de renda e contribuição social	5.230	31.243	(26.013)	(83,3%)
Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos	9.834	(3.430)	13.264	(386,7%)
Lucro líquido	15.064	27.813	(12.749)	(45,8%)
Lucro líquido atribuído aos acionistas controladores	18.896	27.113	(8.217)	(30,3%)

(1) Inclui: (i) receita de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes (R\$ 113.262 milhões e R\$ 177.523 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente); (ii) receitas de juros e rendimentos e dividendos de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado (R\$ 15.716 milhões e R\$ 22.760 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente); (iii) despesas de juros e rendimentos (R\$ (73.558) milhões e R\$ (75.958) milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente); (iv) ajuste ao valor justo dos ativos e passivos financeiros (R\$ (8.056) milhões e R\$ 4.098 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente); (v) resultado de operações de câmbio e variação cambial de transações no exterior (R\$ 2.689 milhões e R\$ 927 milhões nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019, respectivamente); e (2) Inclui receita de prestação de serviços, resultado de operações de seguro e previdência privada antes das despesas com sinistros e de comercialização e outras receitas.

O **lucro líquido atribuível aos acionistas controladores** sofreu uma redução de 30,3%, chegando a R\$ 18.896 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação a R\$ 27.113 milhões no mesmo período de 2019. Esse resultado foi principalmente devido à redução de 14,4% do produto bancário e ao aumento de 39,9% em perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros. A redução do lucro líquido atribuível aos acionistas controladores foi parcialmente compensada pelo aumento de R\$ 13.264 milhões no imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos. Essas rubricas estão descritas com mais detalhes abaixo:

**Receita financeira líquida** diminuiu R\$ 19.297 milhões, ou 27,8%, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com o mesmo período de 2019, como resultado, principalmente, da redução de R\$ 12.154 milhões no ajuste ao valor justo de ativos e passivos financeiros, especialmente devido ao efeito fiscal sobre os instrumentos de hedge de nossos investimentos no exterior.

O resultado das variações cambiais nos investimentos no exterior não é tributável, o que não ocorre com o resultado dos instrumentos de hedge. Consequentemente, a depreciação do real em relação a moedas estrangeiras, especialmente ao dólar dos Estados Unidos, gera perdas sobre nossos instrumentos de hedge no exterior. Por outro lado, a valorização do real em relação a moedas estrangeiras gera ganhos sobre nossos instrumentos de hedge no exterior. Isso afeta nossas despesas tributárias nas rubricas “imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos” e “outras receitas (despesas) operacionais”. A desvalorização nominal do real em relação ao dólar dos Estados Unidos foi de 28,9% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, em comparação com uma desvalorização de 4,0% no mesmo período de 2019.

O efeito fiscal sobre os instrumentos de hedge de nossos investimentos no exterior resultou em um ganho de R\$ 17.701 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, comparado a um ganho de R\$ 2.499 milhões em 2019.

Desconsiderando o efeito fiscal sobre os instrumentos de hedge de nossos investimentos no exterior mencionado acima, houve um aumento de R\$ 4.095 milhões na receita financeira líquida no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 2019.

■ **Receita de juros e rendimentos de ativos financeiros ao custo amortizado e ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes** diminuiu 3,6% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação a 2019 devido à redução de R\$ 6.365 milhões na receita de aplicações em mercado aberto, e à redução de R\$ 2.492 milhões em depósitos compulsórios no Banco Central, como resultado das baixas taxas de juros. Em 31 de dezembro de 2020, a taxa SELIC efetiva era 1,90% a.a. em comparação com 4,40% a.a. em 31 de dezembro de 2019. Enquanto o saldo da nossa carteira de empréstimos aumentou 21,9% nesse período, a receita da carteira diminuiu 1,9%, em decorrência principalmente de: (i) spreads mais baixos sobre produtos de crédito, especialmente para linhas de crédito subsidiadas pelo governo para o segmento de micro, pequenas e médias empresas, (ii) taxas de juros mais baixas para empréstimo de capital de giro e (iii) mudanças regulatórias, especialmente a Resolução CMN nº 4.765, que impõe limites sobre os juros do cheque especial em contas correntes de até 8% ao mês. Além disso, esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de R\$ 6.224 milhões no resultado em ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes devido às variações na taxa de câmbio.

■ **Despesas de juros e rendimentos** diminuíram 3,2% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação a 2019, devido a: (i) redução de R\$ 9.783 milhões em captações no mercado aberto, principalmente como resultado da diminuição de R\$ 23.236 milhões no saldo de ativos dados em garantia – carteira própria, especialmente em títulos públicos; e (ii) redução da despesa financeira de provisões técnicas de seguros e previdência privada, que totalizou uma despesa de R\$ 8.121 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com uma despesa de R\$ 16.720 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, em decorrência da diminuição do valor líquido dos ativos das cotas de fundos de investimento e o consequente impacto sobre a previdência privada.

Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento das despesas com recursos de mercados interbancários em decorrência do aumento de R\$ 6.848 milhões no saldo de financiamentos a importação e exportação, que foi afetado pela variação cambial.

- **Receitas não decorrentes de juros** aumentaram 5,1% alcançando R\$ 50.146 no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 comparado com 2019, em decorrência principalmente do aumento de 71,4%, ou R\$ 2.957 milhões, em outras receitas, devido principalmente ao ganho sobre a alienação parcial das nossas ações na XP Inc. Em 2 e 17 de dezembro de 2020, vendemos 4,44% e 0,07%, respectivamente, da nossa participação na XP Inc., através de oferta pública realizada na Nasdaq, gerando um resultado antes dos impostos de R\$ 3.996 milhões. Em paralelo às vendas, a XP Inc. concluiu uma oferta pública (follow-on) que resultou na diluição de nossa participação, atingindo 41,00% do capital total da XP Inc., gerando um ganho na subscrição primária de nosso investimento na XP Inc. de R\$ 545 milhões.

O aumento das receitas não decorrentes de juros foi parcialmente compensado por uma diminuição de 1,2%, ou R\$ 475 milhões, na receita de prestação de serviços, em comparação com o mesmo período de 2019, em decorrência, principalmente, da redução de R\$ 1.806 milhões da receita de transações com cartões de crédito e débito, incluindo aquisição, receita com taxa de desconto líquida (MDR – merchant discount rate), aluguel de equipamentos e antecipação de recebíveis, reduções essas ocorridas particularmente no primeiro semestre de 2020 como resultado das medidas de distanciamento social adotadas em resposta à pandemia de COVID-19. Essa redução na receita de prestação de serviços foi compensada por:

- aumento de 15,2%, ou R\$ 382 milhões, das receitas de serviços de assessoria e corretagem em comparação com o mesmo período de 2019, devido principalmente ao aumento das atividades do mercado de capitais. Em 31 de dezembro de 2020, atuamos como subscritores em operações de renda fixa no Brasil totalizando R\$ 6.936 milhões e ocupamos o primeiro lugar em volume de negócios segundo a Associação Brasileira de Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (“ANBIMA”) neste segmento. Também prestamos assessoria financeira para 47 operações de fusões e aquisições na América do Sul ao longo de 2020, no total de US\$ 8.139 milhões em volume de negócios, ficando na liderança no ranking da Dealogic; e
- aumento de 10,8%, ou R\$ 614 milhões das receitas com administração de recursos em relação ao mesmo período de 2019. Nossos ativos sob gestão cresceram 14,2% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação a 2019, representando aumento de 14,7% na receita de taxas provenientes da oferta de produtos próprios e aumento de 11,2% na receita de taxas provenientes de nossa plataforma aberta.

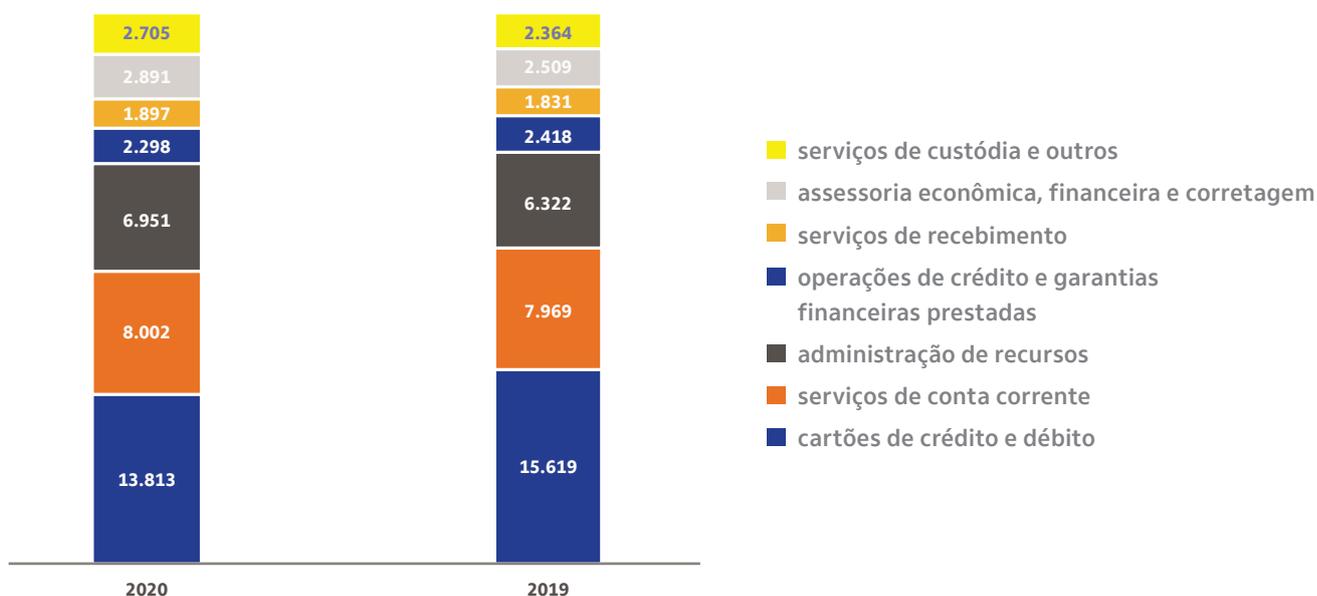
O quadro a seguir apresenta os principais componentes da receita de prestação de serviços relativa aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019:



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 21.**  
**"Receitas e Despesas de Juros e Rendimentos e Ganho (Perda) Líquido"**

## receita de prestação de serviços – em milhões de R\$



## perdas esperadas de ativos financeiros e de sinistros

Para refletir integralmente o risco das nossas operações de crédito, adotamos o modelo de perda esperada para provisionar as operações a partir do momento em que o crédito é concedido, que são periodicamente atualizadas de acordo com as variáveis macroeconômicas e circunstâncias específicas de cada um dos nossos clientes. Em 2020, diante da pandemia de COVID-19, o peso dos cenários econômicos ficou maior na mensuração da nossa provisão para créditos de liquidação duvidosa. Em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de cobertura era 319,9% em comparação com 229,5% em 31 de dezembro de 2019, como resultado das mudanças nas variáveis macroeconômicas e circunstâncias específicas de cada um dos nossos clientes. Especificamente em 2020 aumentamos a provisão para perdas de crédito esperadas para clientes que não tinham apresentado sinais de deterioração até o surto de COVID-19 (inadimplência ou rebaixamento da classificação de crédito dos clientes).

A governança de risco de crédito nos possibilitou reagir rapidamente aos impactos da pandemia de COVID-19 na nossa carteira de crédito, permitindo o rápido acesso às informações necessárias para as discussões e ações diárias do fórum de gestão de crise.

Nossas perdas esperadas de ativos financeiros e sinistros apresentaram aumento de R\$ 7.413 milhões, ou 39,9%, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 comparado a 2019, explicado principalmente por aumento de R\$ 6.154 milhões em perdas esperadas com operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro no exercício findo em 31 de dezembro de 2020. Esse aumento está relacionado com as mudanças no cenário macroeconômico e as perspectivas financeiras adversas para pessoas físicas e empresas a partir da segunda metade de março de 2020, em consequência da pandemia de COVID-19. No exercício



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 3. "Desenvolvimento de negócios" e Nota 22 "Receita de Prestação de Serviços"**

findo em 31 de dezembro de 2020, constituímos provisão para perdas esperadas com operações de crédito no valor de R\$ 6.249 milhões para operações de crédito para América Latina, principalmente devido a certos clientes do segmento de grandes empresas na América Latina. Nossas perdas de crédito esperadas para micro, pequenas e médias empresas aumentaram R\$ 1.820 milhões, principalmente como resultado do aumento do saldo de operações de crédito nesse segmento, devido às linhas de crédito subsidiadas pelo governo, como o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e o Fundo Garantidor para Investimentos (FGI).

- **Carteira em atraso:** Calculamos nosso índice de inadimplência acima de 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso superior a 90 dias e nossa carteira de empréstimos.

Em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de inadimplência acima de 90 dias foi 2,7%, uma redução de 0,76 ponto percentual em comparação com 31 de dezembro de 2019. Essa redução deveu-se à redução de 0,78 ponto percentual no índice de inadimplência acima de 90 dias relacionado com empréstimos para pessoas físicas, e à redução de 0,49 ponto percentual no índice de inadimplência acima de 90 dias relacionado com empréstimos para empresas, em decorrência, principalmente, de medidas de flexibilização das condições de pagamento oferecidas para nossos clientes em resposta à pandemia de COVID-19. O aumento no saldo de operações de crédito renegociadas resultou em uma diminuição no saldo de empréstimos com atraso superior a 90 dias no período. Comparado com 30 de setembro de 2020, nosso índice de inadimplência acima de 90 dias aumentou 0,1 ponto percentual no trimestre findo em 31 de dezembro de 2020, principalmente devido ao fim do período de carência de empréstimos com condições flexibilizadas em períodos anteriores.

- Calculamos nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias como a relação entre o valor dos nossos empréstimos com atraso entre 15 e 90 dias e nossa carteira de empréstimos. O índice de inadimplência de 15 a 90 dias é um indicador de inadimplência de curto prazo.

Em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de inadimplência de 15 a 90 dias foi 1,8%, uma redução de 0,5 ponto percentual em comparação com 31 de dezembro de 2019. Nesse período houve aumento de 0,09 ponto percentual no índice de inadimplência de 15 a 90 dias relacionado com nossa carteira de empréstimos para empresas. O índice de inadimplência entre 15 e 90 dias na nossa carteira de empréstimos para pessoas físicas apresentou redução de 0,96 ponto percentual devido à flexibilização das condições de pagamento oferecidas para nossos clientes em resposta à pandemia de COVID-19. O aumento no saldo de operações de crédito renegociadas resultou em uma diminuição no saldo de empréstimos com atraso entre 15 e 90 dias no período em relação a 2019. No trimestre findo em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de inadimplência entre 15 e 90 dias para empresas aumentou 0,47 ponto percentual, principalmente devido ao fim do período de carência de empréstimos com condições flexibilizadas em períodos anteriores.

A carteira de crédito com flexibilização das condições de pagamento totalizou R\$ 50,8 bilhões em 31 de dezembro de 2020, redução de 5,0% em relação a 30 de setembro de 2020.

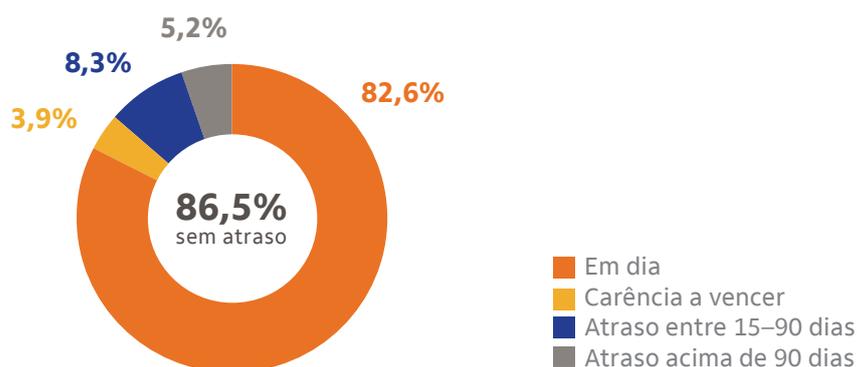
Ainda, até 31 de dezembro de 2020, 96,1% dos períodos de carência relacionados com carteira de crédito com flexibilização das condições de pagamento tinham expirado, dos quais 82,6% foram cumpridos (8,3% do valor em aberto de créditos com flexibilização das condições de pagamento estavam com atraso de 15 a 90 dias e 5,2% com atraso superior a 90 dias).



### saiba mais

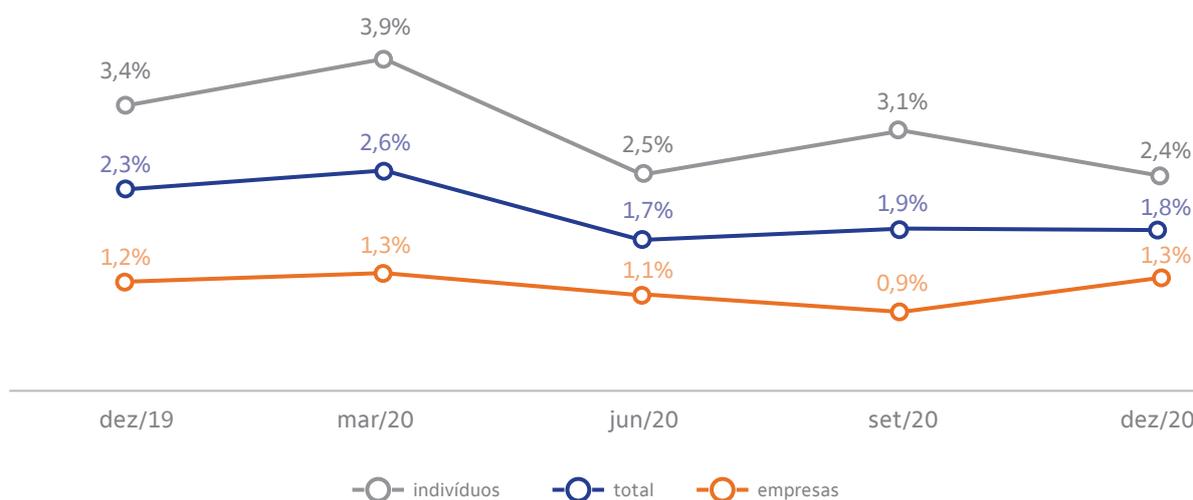
**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 2. "Políticas contábeis significativas" e Nota 10. "Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro"**

## perfil de risco da carteira de crédito

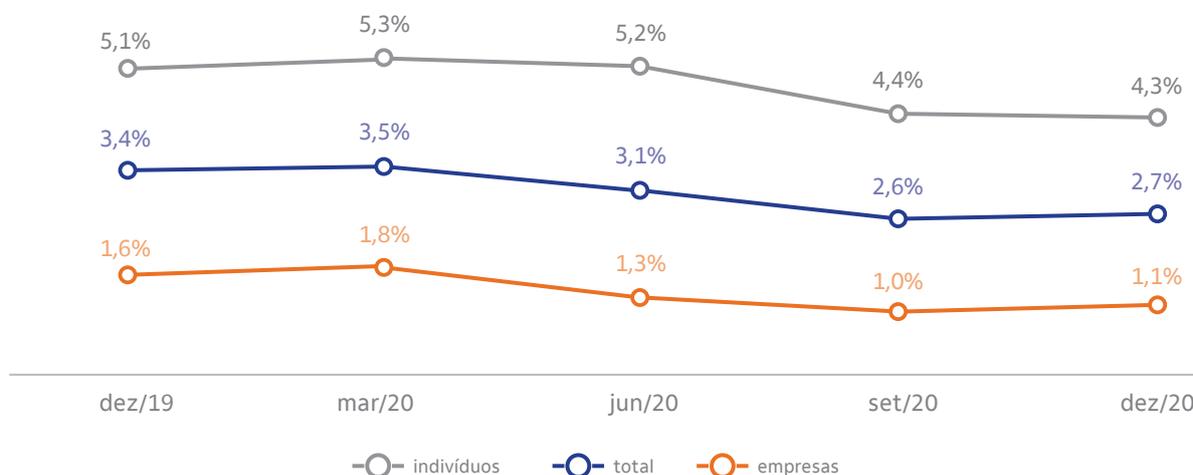


O gráfico abaixo apresenta uma comparação de ambos os índices de inadimplência entre os trimestres de 31 de dezembro de 2019 até 31 de dezembro de 2020:

### Índice de Inadimplência (%) – 15 a 90 dias



### Índice de Inadimplência (%) – 90 dias



- Índice de cobertura (90 dias):** Calculamos nosso índice de cobertura como a relação entre provisões para perdas esperadas e empréstimos com atraso superior a 90 dias. Em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de cobertura foi 319,9% em comparação com o índice de 229,5% em 31 de dezembro de 2019. Esse aumento deveu-se principalmente à redução do saldo de empréstimos com atraso superior a 90 dias, como resultado da flexibilização das condições de pagamento de empréstimos e da provisão reconhecida devido às mudanças no cenário macroeconômico a partir da

segunda metade de março, que foram capturadas pelo nosso modelo de provisionamento por perda esperada. No trimestre findo em 31 de dezembro de 2020, nosso índice de cobertura diminuiu 19,34 pontos percentuais, devido ao aumento dos empréstimos com atraso superior a 90 dias em decorrência do fim do período de carência de empréstimos com condições flexibilizadas em períodos anteriores.

O gráfico abaixo apresenta uma comparação entre os índices de cobertura entre os trimestres de 31 de dezembro de 2019 até 31 de dezembro de 2020:

## Índice de Cobertura (90 dias)<sup>(1)</sup>



(1) Dados apresentados em BRGAAP.

**Outras receitas (despesas) operacionais** aumentaram 2,6% atingindo uma despesa de R\$ 68.989 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com uma despesa de R\$ 67,269 milhões em 2019, principalmente devido aos eventos não recorrentes a seguir: (i) redução ao valor recuperável do ágio e do ativo intangível registrada pelo Itaú Corpbanca de R\$ 5.906 milhões; (ii) doação de R\$ 1.047 milhão feita para o programa Todos pela Saúde; e (iii) aumento de R\$ 2.385 milhões em despesas de pessoal relacionadas com o Programa de Desligamento Voluntário de 2019. O Todos pela Saúde é uma iniciativa criada por nós em abril de 2020 para combater os efeitos da pandemia de COVID-19 na sociedade brasileira.

Desconsiderando os eventos não recorrentes discutidos acima, nossas despesas gerais e administrativas diminuíram 2,3% atingindo uma despesa de R\$ 57.254 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com uma despesa de R\$ 58.627 milhões em 2019, principalmente devido a:

- (i) redução de R\$ 872 milhões em despesas de pessoal em decorrência de um número reduzido de rescisões, que foram suspensas de março a setembro de 2020, devido às medidas implementadas para tratar os impactos da pandemia de COVID-19. Além disso, nossas despesas relacionadas com participação nos lucros foram reduzidas como resultado do cenário macroeconômico desafiador, devido à pandemia de COVID-19, que levou a lucros mais baixos. Esse resultado foi parcialmente compensado por: (a) aumento na remuneração, devido principalmente ao aumento do número total de colaboradores, especialmente profissionais da área de informática, e (b) negociação do acordo coletivo de trabalho, que determinou um aumento salarial de 1,5% e o pagamento de um abono de R\$ 2.000 aos colaboradores no Brasil em setembro de 2020;

(ii) redução de R\$ 567 milhões nas despesas de comercialização de cartão de crédito, relacionadas com a certificação da REDE e redução das despesas com marcas de cartão de crédito, devido à menor atividade econômica, como resultado das medidas de distanciamento social adotadas em decorrência da pandemia de COVID-19; e

(iii) redução de R\$ 55 milhões em despesas administrativas, especialmente menores despesas com processamento de dados e telecomunicações, propaganda, promoções e publicidade, viagens e transporte, devido à redução de deslocamentos e aos arranjos de trabalho remoto adotados durante a pandemia de COVID-19.

**Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos** totalizaram um ganho de R\$ 9.834 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, comparado a uma despesa de R\$ 3.430 milhões em 2019.

Isso ocorreu principalmente devido ao efeito fiscal sobre os instrumentos de hedge de nossos investimentos no exterior, conforme mencionado em “Receita financeira líquida”, que totalizou um ganho de R\$ 16.097 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, comparado a um ganho de R\$ 2.281 milhões em 2019. Desconsiderando esse efeito fiscal, o imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos aumentaram 9,7% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 2019.

Em 2019, as autoridades fiscais reduziram temporariamente a alíquota para constituição do imposto de renda e contribuição social para 40%. Entretanto, a partir de 1º de março de 2020, a alíquota foi novamente aumentada para 45%. O aumento da alíquota foi parcialmente compensado por: (i) aumentos nas provisões para perda esperada no período (que geram créditos tributários) e (ii) diminuição do lucro antes de imposto de renda e contribuição social.

## base de apresentação das informações por segmento

As informações por segmento são mantidas com base em relatórios utilizados pela alta administração para avaliar o desempenho financeiro de nossas empresas e tomar decisões quanto à alocação de recursos para investimentos e para outros propósitos.

As informações por segmento não são preparadas de acordo com o IFRS, emitido pelo IASB, mas sim com base nas políticas contábeis adotadas no Brasil estabelecidas pelo Banco Central. Incluem também os seguintes ajustes: (i) reconhecimento do impacto relacionado com a alocação de capital por meio de um modelo proprietário; (ii) uso de financiamento e custo de capital a preços de mercado, utilizando alguns critérios gerenciais; (iii) exclusão ou inclusão de eventos não recorrentes de nossos resultados; e (iv) reclassificação dos efeitos fiscais de transações de hedge contratadas para nossos investimentos no exterior.

Eventos não recorrentes correspondem a eventos relevantes (com efeito positivo ou negativo) identificados em nossos resultados operacionais de cada período relevante. Aplicamos uma metodologia historicamente consistente (aprovada por nossos procedimentos de governança) de acordo com a qual os eventos relevantes não estão relacionados com nossas operações principais ou não estão relacionados com exercícios fiscais anteriores. A redução ao valor recuperável do ágio e do ativo intangível registrada pelo Itaú Corpbanca, a doação feita para o programa Todos pela Saúde e o nosso Programa de Desligamento Voluntário de 2019 são eventos não recorrentes e, como tal, não impactam os resultados e a análise das nossas informações por segmento abaixo.



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 23. "Despesas Gerais e Administrativas", Nota 24. "Impostos", "Nota 30 – Informações por Segmento" e "Item 4. Informações sobre a Companhia" no nosso Formulário 20-F 2019**

Apresentamos a seguir um resumo dos resultados de nossos segmentos operacionais de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020:

<b>Demonstração Consolidada do Resultado resumida de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020<sup>(1)</sup></b> (em milhões de R\$)	<b>Banco de Varejo (a)</b>	<b>Banco de Atacado (b)</b>	<b>Atividades com o Mercado + Corporação (c)</b>	<b>total (a) + (b) + (c)</b>	<b>ajustes</b>	<b>consolidado IFRS<sup>(2)</sup></b>
Produto bancário	72.680	32.187	9.918	114.785	(14.586)	100.199
Custo do crédito	(21.247)	(8.868)	6	(30.209)	5.583	(24.626)
Sinistros	(1.345)	(8)	-	(1.353)	(1)	(1.354)
Outras receitas/(despesas) operacionais	(40.221)	(16.133)	(650)	(57.004)	(11.985)	(68.986)
Imposto de renda e contribuição social	(3.071)	(1.893)	(3.099)	(8.063)	17.897	9.834
Participação minoritária em subsidiárias	(175)	601	(46)	380	3.452	3.832
<b>Lucro líquido</b>	<b>6.621</b>	<b>5.786</b>	<b>6.129</b>	<b>18.536</b>	<b>360</b>	<b>18.896</b>

(1) As três primeiras colunas correspondem aos nossos segmentos de Negócios. Informações adicionais sobre cada um dos segmentos de Negócios podem ser encontradas abaixo dos títulos "(a) Banco de Varejo", "(b) Banco de atacado" e "(c) Atividades com o Mercado + Corporação". A coluna de ajustes inclui os seguintes ajustes pro forma: (i) reconhecimento de impacto relacionado com a alocação de capital por meio de um modelo proprietário; (ii) uso de financiamento e custo de capital, de acordo com os prelos de mercado, utilizando alguns critérios gerenciais; (iii) exclusão de eventos não recorrentes de nossos resultados; e (iv) reclassificação dos efeitos fiscais de transações de hedge realizadas para nossos investimentos no exterior. A coluna Consolidado IFRS apresenta o resultado total dos nossos três ajustes mais os ajustes; e (2) Lucro líquido se refere ao lucro líquido atribuível aos acionistas controladores.

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

## banco de varejo

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

A tabela a seguir apresenta nossa demonstração consolidada do resultado resumida referente ao segmento Banco de Varejo nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019:

<b>Demonstração Consolidada do Resultado resumida – Banco Varejo</b>	<b>exercício findo em 31 de dezembro</b> (em milhões de R\$)		<b>variação 2020–2019</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>R\$ milhões</b>	<b>%</b>
Produto bancário	72.680	79.227	(6.547)	(8,3%)
Margem financeira	41.818	46.764	(4.946)	(10,6%)
Receitas não decorrentes de juros <sup>(1)</sup>	30.861	32.463	(1.601)	(4,9%)
Custo de crédito e sinistros	(22.593)	(17.278)	(5.314)	-
Outras receitas/(despesas) operacionais	(40.221)	(41.430)	1.209	(2,9%)
Imposto de renda e contribuição social	(3.071)	(7.095)	4.024	-
Participação minoritária em subsidiárias	(175)	(198)	24	(11,9%)
<b>Lucro líquido</b>	<b>6.621</b>	<b>13.226</b>	<b>(6.605)</b>	<b>(49,9%)</b>

(1) Receitas não decorrentes de juros inclui: receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias; resultado de operações de seg., prev. e cap. antes das despesas com sinistros e de comercialização e outras receitas.

**Lucro líquido** no segmento Banco de Varejo recuou 49,9%, atingindo R\$ 6.621 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação ao montante de R\$ 13.226 milhões no mesmo período de 2019. A seguir detalhamos as principais variações do resultado:

**Produto bancário:** registrou redução de 8,3% no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação ao mesmo período de 2019, devido a:

- (i) diminuição de 10,6% na margem de juros decorrente do aumento em produtos de crédito com spreads mais baixos, especialmente em linhas de crédito subsidiadas pelo governo para o nosso segmento de micro, pequenas e médias empresas, e taxas de juros mais baixas para empréstimo de capital de giro; e
- (ii) redução de 4,9% nas receitas não decorrentes de juros, especialmente devido à menor receita de taxas de serviços de cartões de crédito e débito, resultante da redução no volume de transações realizadas com cartões de crédito e débito desde a segunda metade de março de 2020, devido às medidas de distanciamento social adotadas em decorrência da pandemia de COVID-19.

**Custo do crédito e sinistros** aumentou R\$ 5.314 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 2019, principalmente devido às mudanças no cenário macroeconômico e às perspectivas financeiras adversas para pessoas físicas e empresas a partir da segunda metade de março de 2020, em consequência da pandemia de COVID-19.

**Outras receitas (despesas) operacionais** diminuíram R\$ 1.209 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com o mesmo período de 2019, principalmente devido a menores despesas de pessoal em decorrência da redução no número de rescisões, que foram suspensas de março a setembro de 2020, devido às medidas implementadas para tratar os impactos da pandemia de COVID-19. Adicionalmente, incorremos

em menores despesas relacionadas com participação nos lucros como resultado do cenário macroeconômico desafiador. Esse resultado foi parcialmente compensado por: (i) aumento na remuneração, devido principalmente ao aumento do número total de colaboradores, especialmente profissionais da área de informática, e (ii) negociação do acordo coletivo de trabalho, que determinou um aumento salarial de 1,5% e o pagamento de um abono de R\$ 2.000 aos colaboradores no Brasil em setembro de 2020.

**Imposto de renda e contribuição social:** para esse segmento, bem como para os segmentos Banco de Atacado e Atividades com o Mercado + Corporação, são calculados com base na alíquota total do imposto de renda, líquida do impacto fiscal do pagamento de juros sobre o capital próprio (JCP). A diferença entre o valor do imposto de renda determinado para cada segmento e o valor do imposto de renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, é alocada para o segmento Atividades com Mercado + Corporação. Conforme discutido acima em “Lucro líquido atribuível aos acionistas controladores – Imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos”, nosso imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos diminuíram principalmente em decorrência de: (i) aumentos nas provisões para perda esperada no período (que geram créditos tributários) e (ii) diminuição do lucro antes de imposto de renda e contribuição social.

## banco de atacado

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

A tabela a seguir apresenta nossa demonstração consolidada do resultado resumida referente ao segmento Banco de Atacado nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019:

Demonstração Consolidada do Resultado resumida – Banco de Atacado	exercício findo em 31 de dezembro (em milhões de R\$)		variação	
	2020	2019	R\$ milhões	%
Produto bancário	32.187	30.650	1.537	5,0%
Margem financeira	19.883	18.778	1.105	5,9%
Receitas não decorrentes de juros <sup>(1)</sup>	12.304	11.872	432	3,6%
Custo do crédito e sinistros	(8.976)	(2.141)	(6.835)	-
Outras receitas/(despesas) operacionais	(16.133)	(15.403)	(730)	4,7%
Imposto de renda e contribuição social	(1.893)	(3.856)	1.963	-
Participação minoritária em subsidiárias	601	(444)	1.045	(235,3%)
<b>Lucro líquido</b>	<b>5.786</b>	<b>8.806</b>	<b>(3.020)</b>	<b>(34,3%)</b>

(1) Receitas não decorrentes de juros inclui: receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias; resultado de operações de seg., prev. e cap. antes das despesas com sinistros e de comercialização e outras receitas.

**Lucro líquido** no segmento Banco de Atacado diminuiu 34,3%, chegando a R\$ 5.786 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 de R\$ 8.806 milhões no mesmo período de 2019. A seguir detalhamos as principais variações do resultado:

**Produto bancário:** registrou aumento de R\$ 1.537 milhões, ou 5,0%, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação ao mesmo período de 2019, em decorrência de:

- (i) aumento de 5,9% na margem de juros, devido ao aumento de 33,5% no saldo da nossa carteira de crédito para o segmento de grandes empresas (originação de crédito por valor total de crédito aumentou 51,7%), principalmente devido ao aumento em financiamentos para capital de giro, veículos e exportação/importação. Por causa da pandemia de COVID-19 e da crise econômica resultante, a demanda por liquidez pelas empresas aumentou; e
- (ii) aumento de 3,6% nas receitas não decorrentes de juros, especialmente devido a: (a) receitas com administração de recursos, que aumentaram 10,8%; e (b) receitas de serviços de assessoria e corretagem, que subiram 15,2%, principalmente devido à maior atividade no mercado de capitais. Em 31 de dezembro de 2020, atuamos como subscritores em operações de renda fixa no Brasil totalizando R\$ 6.936 milhões e ocupamos o primeiro lugar em volume de negócios neste segmento segundo a ANBIMA. Também prestamos assessoria financeira para 47 operações de fusões e aquisições na América do Sul, no total de US\$ 8.139 milhões ficando na liderança no ranking da Dealogic.

**Custo do crédito e sinistros** aumentou R\$ 6.835 milhões no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 2019, principalmente devido às mudanças no cenário macroeconômico e às perspectivas financeiras adversas para empresas a partir da segunda metade de março de 2020, em consequência da pandemia de COVID-19, durante a qual reconhecemos provisão para créditos de liquidação duvidosa e redução ao valor recuperável na nossa carteira de grandes empresas no Brasil no valor de R\$ 498 milhões, em comparação com o mesmo período de 2019, em que reconhecemos reversão da provisão para créditos de liquidação duvidosa e redução ao valor recuperável no valor de R\$ 1.547 milhões.

**Imposto de renda e contribuição social** para esse segmento, bem como para os segmentos Banco de Varejo e Atividades com o Mercado + Corporação, são calculados com base na alíquota total do imposto de renda, líquida do impacto fiscal do pagamento de juros sobre o capital próprio (JCP). A diferença entre o valor do imposto de renda determinado para cada segmento e o valor do imposto de renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, é alocada para o segmento Atividades com Mercado + Corporação. Conforme discutido acima, o imposto de renda e contribuição social correntes e diferidos diminuíram principalmente em decorrência de: (i) aumentos nas provisões para perda esperada no período (que geram créditos tributários) e (ii) diminuição do lucro antes de imposto de renda e contribuição social.

## atividades com o mercado + corporação

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

A tabela a seguir apresenta a demonstração consolidada do resultado referente ao segmento Atividades com o Mercado + Corporação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2019:

Demonstração Consolidada do Resultado resumida – Atividades com o Mercado + Corporação	exercício findo em 31 de dezembro (em milhões de R\$)		variação	
	2020	2019	R\$ milhões	%
Produto bancário	9.918	9.913	6	0,1%
Margem financeira	8.394	9.088	(694)	(7,6%)
Receitas não decorrentes de juros <sup>(1)</sup>	1.524	825	699	84,7%
Custo de crédito e sinistros	6	0	6	-
Outras receitas/(despesas) operacionais	(650)	(987)	337	(34,2%)
Imposto de renda e contribuição social	(3.099)	(2.545)	(554)	-
Participação minoritária em subsidiárias	(46)	(51)	5	(9,8%)
<b>Lucro líquido</b>	<b>6.129</b>	<b>6.331</b>	<b>(202)</b>	<b>(3,2%)</b>

(1) Receitas não decorrentes de juros inclui: receitas de prestação de serviços e tarifas bancárias; resultado de operações de seg., prev. e cap. antes das despesas com sinistros e de comercialização e outras receitas.

**Lucro líquido** no segmento Atividades com o Mercado + Corporação diminuiu 3,2%, ou R\$ 202 milhões, no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 em relação a 2019. Registramos uma redução em investimentos no exterior, parcialmente compensada por rendimentos de outras empresas.

**Imposto de renda e contribuição social** para esse segmento, bem como para os segmentos de Banco de Varejo e de Atacado, são calculados com base na alíquota total do imposto de renda, líquida do impacto fiscal do pagamento dos juros sobre o capital próprio (JCP). A diferença entre o valor do imposto de renda determinado para cada segmento e o valor do imposto de renda efetivo, indicado nas nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas, é alocada para o segmento Atividades com Mercado + Corporação. Em 2019, as autoridades fiscais reduziram temporariamente a alíquota para constituição do imposto de renda e contribuição social para 40%. Entretanto, a partir de 1º de março de 2020, a alíquota foi novamente aumentada para 45%. O aumento da alíquota foi parcialmente compensado por aumentos nas provisões para perda esperada no período (que geraram créditos tributários).

# balanço patrimonial

Apresentamos abaixo um resumo do nosso Balanço Patrimonial para 31 de dezembro de 2020 e 2019. Consulte nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas para obter mais informações sobre nosso Balanço Patrimonial Consolidado.

balanço patrimonial resumido – ativo	em 31 de dezembro (em milhões de R\$)		variação	
	2020	2019	R\$ milhões	%
Disponibilidades	46.224	30.367	15.857	52,2%
Ativos financeiros ao custo amortizado	1.275.799	1.101.892	173.907	15,8%
Depósitos compulsórios no Banco Central do Brasil	90.059	91.248	(1.189)	(1,3%)
Aplicações em depósitos interfinanceiros, aplicações no mercado aberto e títulos e valores mobiliários ao custo amortizado	425.432	366.130	59.302	16,2%
Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro	714.104	585.791	128.313	21,9%
Outros ativos financeiros <sup>(1)</sup>	93.255	94.752	(1.497)	(1,6%)
(-) Provisão para perda esperada	(47.051)	(36.029)	(11.022)	30,6%
Ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes	109.942	76.660	33.282	43,4%
Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado	465.581	322.929	142.652	44,2%
Investimento em coligadas e entidades controladas em conjunto, imobilizado, ágio e ativos intangíveis e outros ativos	55.610	56.673	(1.063)	(1,9%)
Ativos fiscais	66.095	48.960	17.135	35,0%
<b>Total do ativo</b>	<b>2.019.251</b>	<b>1.637.481</b>	<b>381.770</b>	<b>23,3%</b>

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

**Ativo total** aumentou R\$ 381.770 milhões, ou 23,3%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com o mesmo período em 2019, principalmente devido ao aumento em ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado e ao crescimento das nossas operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro. Esse resultado foi parcialmente compensado pelo aumento de provisões para perdas esperadas. Esses resultados estão descritos com mais detalhes abaixo:

**Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado** aumentaram R\$ 142.652 milhões, ou 44,2%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente devido a: (i) aumento de R\$ 107.996 milhões em títulos e valores mobiliários ao

valor justo por meio do resultado, especialmente em títulos públicos do governo brasileiro, que aumentaram R\$ 66.274 milhões; e (ii) aumento de R\$ 34.650 milhões no saldo de derivativos, tanto como parte de nossa estratégia de proteção quanto para as operações de clientes. Esse aumento no saldo de derivativos está relacionado à maior volatilidade do mercado após as incertezas trazidas pelas mudanças no cenário macroeconômico em decorrência da pandemia de COVID-19.

**Operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro** aumentaram R\$ 128.313 milhões, ou 21,9%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, devido principalmente aos seguintes aumentos:



## saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 5. "Ativos financeiros designados ao valor justo" e Nota 6. "Derivativos"**

(i) 34,4% nas nossas operações de crédito para micro, pequenas e médias empresas (originação de crédito por valor total de crédito cresceu 24,0%), principalmente como resultado do aumento nos empréstimos de capital de giro, devido às linhas de crédito subsidiadas pelo governo, como o Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE) e o Fundo Garantidor para Investimentos (FGI). Essas iniciativas do governo visam a garantir recursos financeiros para micro e pequenas empresas permitindo que mantenham suas atividades durante a pandemia de COVID-19 e a consequente crise econômica.

(ii) 33,5% em empréstimos para grandes empresas (originação de crédito por valor total de crédito aumentou 51,7%), principalmente devido ao aumento em financiamentos de capital de giro, veículos e exportação/importação. Por causa da pandemia de

COVID-19 e da crise econômica resultante, a demanda por liquidez pelas empresas aumentou.

(iii) 31,5% na nossa carteira de crédito na América Latina em decorrência das variações cambiais.

(iv) 6,2% em nossa carteira de empréstimos para pessoas físicas, principalmente devido aos crescimentos de 22,8% em financiamento de veículos e de 19,7% em crédito imobiliário. A originação de crédito em nossa carteira de empréstimos para pessoas físicas aumentou 14,1% em relação ao mesmo período de 2019. Esse resultado foi parcialmente compensado pela redução em 5,0% de nossa carteira de cartão de crédito, especialmente devido à redução do volume de transações realizadas com cartões de crédito no primeiro semestre de 2020, devido às medidas de distanciamento social adotadas em decorrência da pandemia de COVID-19.

operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro, por tipo SASB FN-CB-000.B	em 31 de dezembro (em milhões de R\$)		variação	
	2020	2019	R\$ milhões	%
<b>Pessoas físicas</b>	255.483	240.490	14.993	6,2%
Cartão de crédito	87.073	91.676	(4.603)	(5,0%)
Crédito pessoal	35.346	34.892	454	1,3%
Crédito consignado	55.508	49.608	5.900	11,9%
Veículos	23.290	18.968	4.322	22,8%
Crédito imobiliário	54.266	45.346	8.920	19,7%
<b>Grandes empresas</b>	134.521	100.789	33.732	33,5%
<b>Micro/pequenas e médias empresas</b>	121.955	90.733	31.222	34,4%
<b>Unidades externas – América Latina</b>	202.145	153.779	48.366	31,5%
<b>Total de operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro</b>	<b>714.104</b>	<b>585.791</b>	<b>128.313</b>	<b>21,9%</b>

**Aplicação em depósitos interbancários, aplicações em operações compromissadas, e títulos e valores mobiliários ao custo amortizado** cresceram R\$ 59.302 milhões, ou 16,2%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019,

devido principalmente aos seguintes aumentos:  
(i) R\$ 41.513 milhões em aplicações no mercado aberto;  
(ii) R\$ 21.056 milhões em depósitos interbancários impactados pela variação cambial.



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 10. "operações de crédito e arrendamento mercantil financeiro", Nota 4. "Depósitos interfinanceiros e aplicações em operações compromissadas" e Nota 9. "Ativos financeiros ao custo amortizado – títulos e valores mobiliários"**

**Ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes** aumentaram R\$ 33.282 milhões, ou 43,4%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente em função de (i) crescimento de R\$ 17.217 milhões em títulos públicos do governo brasileiro, devido à maior demanda por liquidez, e (ii) incremento de R\$ 13.831 milhões no saldo de títulos públicos – exterior, especialmente no Chile, que cresceu R\$ 10.443 milhões em comparação com 2019, devido à maior demanda por liquidez.

**Ativos fiscais** aumentaram R\$ 17.135 milhões, ou 35,0%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019 devido a (i) impacto do hedge fiscal de nossos investimentos no exterior e (ii) aumentos em provisões para perda esperada no período.

Apresentamos abaixo um resumo do nosso Balanço Patrimonial – Passivo e patrimônio líquido em 31 de dezembro de 2020 e 2019. Consulte nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas para obter mais informações sobre nosso Balanço Patrimonial Consolidado.

balanço patrimonial resumido – passivo e patrimônio líquido	em 31 de dezembro (em milhões de R\$)		variação	
	2020	2019	R\$ milhões	%
Passivos financeiros	1.579.686	1.211.999	367.687	30,3%
Ao custo amortizado	1.495.641	1.159.830	335.811	29,0%
Depósitos	809.010	507.060	301.950	59,5%
Captações no mercado aberto	273.364	256.583	16.781	6,5%
Recursos de mercado interbancário, institucionais e outros passivos financeiros	413.267	396.187	17.080	4,3%
Ao valor justo por meio do resultado	79.653	48.029	31.624	65,8%
Provisão para perda esperada	4.392	4.140	252	6,1%
Provisão de seguros e previdência privada	221.000	218.334	2.666	1,2%
Provisões	19.819	21.454	(1.635)	(7,6%)
Obrigações fiscais	5.710	7.891	(2.181)	(27,6%)
Outros passivos	38.511	28.338	10.173	35,9%
<b>Total do passivo</b>	<b>1.864.726</b>	<b>1.488.016</b>	<b>376.710</b>	<b>25,3%</b>
<b>Total do patrimônio líquido atribuível aos acionistas controladores</b>	<b>142.993</b>	<b>136.925</b>	<b>6.068</b>	<b>4,4%</b>
Participação de acionistas não controladores	11.532	12.540	(1.008)	(8,0%)
<b>Total de patrimônio líquido</b>	<b>154.525</b>	<b>149.465</b>	<b>5.060</b>	<b>3,4%</b>
<b>Total de passivo e do patrimônio líquido</b>	<b>2.019.251</b>	<b>1.637.481</b>	<b>381.770</b>	<b>23,3%</b>



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 8. "Ativos financeiros ao valor justo por meio de outros resultados abrangentes – títulos e valores mobiliários" e Nota 24. "Tributos"**

**Total do passivo e patrimônio líquido** aumentou R\$ 381.770 milhões, ou 23,3%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente em função de aumento em depósitos, captações no mercado aberto, recursos de mercados interbancários e institucionais, e passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado. A seguir detalhamos as principais variações:

**Depósitos** aumentaram 59,5% em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente devido aos aumentos de R\$ 214.068 milhões em depósitos a prazo, R\$ 52.499 milhões em depósitos à vista e R\$ 34.912 milhões em depósitos de poupança. Esses aumentos estão associados principalmente com a entrada de recursos dos nossos clientes nos segmentos Banco de Varejo e Banco de Atacado a partir da segunda metade de março de 2020. Essa entrada de recursos foi resultado da nossa estratégia de oferecer produtos de renda fixa (como certificados de depósito bancário) combinada com uma maior demanda dos nossos clientes por investimentos de risco mais baixo e produtos de maior liquidez. [SASB FN-CB-000.A](#)

**Recursos de mercados interbancário e institucional e outros passivos financeiros** aumentaram R\$ 17.080 milhões, ou 4,3%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, devido principalmente aos seguintes aumentos:

- (i) R\$ 18.761 milhões em obrigações por títulos e valores mobiliários emitidos no exterior, incluindo a emissão de Notas Seniores (Senior Notes) no valor de US\$ 1.500 milhões em janeiro de 2020 (equivalentes a aproximadamente R\$ 6.404 milhões em 31 de janeiro de 2020);
- (ii) R\$ 15.454 milhões em dívida subordinada, incluindo a emissão de Notas Subordinadas Capital Nível 1 (Tier 1 Subordinated Notes) no valor de US\$ 690 milhões em fevereiro de 2020 (equivalentes a aproximadamente R\$ 3.149 milhões em 28 de fevereiro de 2020); e

(iii) R\$ 6.848 milhões em financiamentos a importação e exportação.

Esses itens também foram diretamente afetados por variações cambiais.

Esses aumentos foram parcialmente compensados por uma redução de R\$ 21.844 milhões em letras financeiras e redução de R\$ 6.919 milhões em letras de crédito do agronegócio, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente em decorrência do vencimento dessas letras.

**Captações no mercado aberto** aumentaram R\$ 16.781 milhões, ou 6,5%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, principalmente em função do aumento de R\$ 28.651 milhões em aplicações no mercado aberto com livre movimentação e do aumento de R\$ 11.366 milhões em ativos recebidos em garantia – carteira de terceiros. Esse resultado foi parcialmente compensado pela redução de R\$ 23.236 milhões em ativos dados em garantia – carteira própria, especialmente títulos públicos.

**Passivos financeiros ao valor justo por meio do resultado** cresceram R\$ 31.624 milhões, ou 65,8%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, devido principalmente ao aumento de R\$ 31.677 milhões no saldo de derivativos, tanto como parte de nossa estratégia de proteção quanto para as operações de clientes. Esse aumento está relacionado com a maior volatilidade do mercado resultante da pandemia de COVID-19.

**Total do patrimônio líquido** aumentou R\$ 5.060 milhões, ou 3,4%, em 31 de dezembro de 2020 em comparação com 31 de dezembro de 2019, devido principalmente ao lucro líquido de R\$ 15.064 milhões no período, que foi parcialmente compensado pela distribuição de R\$ 9.811 milhões em dividendos e juros sobre capital próprio.



### saiba mais

**Demonstrações Contábeis Consolidadas > Nota 15. "Depósitos", Nota 17. "Captações no mercado aberto e recursos de mercados interbancários e institucionais" e Nota 6. "Derivativos"**

# Itaú Unibanco Holding S.A

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2020 31 de dezembro de 2020

### Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o Relatório Anual Integrado 2020

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

#### Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. ("Itaú Unibanco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada em relação às informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020 do Itaú Unibanco Holding S.A., relativas ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2020.

#### Responsabilidades da administração

A administração do Itaú Unibanco é responsável pela elaboração e adequada apresentação das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020 de acordo com as diretrizes propostas pelo International Integrated Reporting Framework ("Framework") emitido pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), pela Orientação Técnica CPC 09 – Relato Integrado, emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

#### Responsabilidades dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020, com base nos procedimentos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão,

emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

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

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à apresentação das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020 do Itaú Unibanco;
- (b) o entendimento das metodologias de cálculo e dos procedimentos para a apresentação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações selecionadas contidas Relatório Anual Integrado 2020;
- (d) o confronto dos indicadores de natureza financeira e contábil com as Demonstrações Contábeis Consolidadas preparadas de acordo com o IFRS e/ou registros contábeis e relatórios financeiros do Itaú Unibanco; e
- (e) a verificação que o Relatório Anual Integrado inclui informações sobre os elementos de conteúdo e os princípios básicos estabelecidos nas diretrizes propostas pelo Framework emitido pelo IIRC e pela Orientação Técnica CPC 09 – Relato Integrado emitido pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis.

## Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020.

Conseqüentemente, não nos foi possível obter segurana razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações selecionadas contidas no Relatório Anual Integrado 2020. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

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

## Conclusão

Com base nos procedimentos realizados de asseguarção limitada, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações selecionadas, contidas no Relatório Anual Integrado 2020 do Itaú Unibanco relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, não foram preparadas em acordo com os critérios estabelecidos neste relatório.

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 o Relatório Anual Integrado 2020, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A., de acordo com o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do CFC, Resolução NBC PO 900, e que não houve conflito de interesse nos procedimentos de asseguração limitada conduzidos de acordo com a NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferentes de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers  
Auditores Independentes  
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva  
Contador CRC 1SP171089/O-3