



relatório
ESG

2022

Itaú Unibanco Holding S.A.

sumário

introdução

- 03 sobre este relatório
- 05 mensagem do CEO
- 07 quem somos



sustentabilidade nos negócios

- 09 **estratégia ESG**
- 20 **mudanças climáticas**
- 23 **biodiversidade**
- 27 **riscos sociais, ambientais e climáticos**
- 39 **finanças sustentáveis**
 - 41 atacado, tesouraria e investimentos institucionais
 - 49 gestão de recursos e private banking
 - 57 negócios de varejo
 - 65 seguros
 - 67 proteção financeira do cliente
- 73 **privacidade e proteção de dados**



ambiental

- 82 **gestão ambiental**
- 85 **emissões de carbono**
- 96 **energia elétrica**
- 98 **água**
- 100 **materiais e resíduos**



social

- 104 **colaboradores**
 - 104 diversidade e inclusão
 - 117 desenvolvimento
 - 122 experiência do colaborador
 - 124 atração e retenção
 - 126 remuneração e benefícios
 - 129 saúde e segurança
- 134 **Direitos Humanos**
- 137 **fornecedores**
- 139 **investimento social privado**
- 149 **influência política**
- 151 **transparência fiscal**



governança

- 153 **governança corporativa**
- 157 **ética nos negócios**
- 160 **comportamento corporativo**
- 161 **canais de manifestação**
- 165 **relatório de asseguuração da auditoria independente**

sobre este relatório

mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

sobre o relatório

Bem-vindos ao Relatório ESG 2022 do Itaú Unibanco.

Este documento faz parte do nosso conjunto de relatórios anuais e tem como objetivo trazer transparência para as questões ESG, com uma visão mais completa e integrada dos nossos negócios, desempenho, prioridades estratégicas e compromissos de impacto positivo, em um panorama de curto, médio e longo prazo, atendendo aos interesses de diferentes stakeholders:



Relatório ESG

Panorama completo e detalhado dos nossos compromissos de impacto positivo, práticas de gestão, metas e desempenho nos temas ambiental e climático, social e de governança, com indicadores aderentes às principais diretrizes de sustentabilidade globais.



Índice suplementar

sumário de métricas ESG em aderência as diretrizes GRI, SASB, ODS e PRB.



Indicadores ESG

planilha com os principais indicadores ESG, com dados históricos e referência aos principais standards.



Relatório Anual Integrado

Panorama estratégico e resumido do processo de geração de valor, com destaque para o contexto dos negócios, perfil da Organização, estratégia, riscos e oportunidades e performance dos capitais.

sobre este relatório

mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

base de preparação

| GRI 2-2 | GRI 2-3 | GRI 2-4 | GRI 2-5 | GRI 2-14 |

período

De 01 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022, com dados comparativos dos últimos três anos, incluindo os fatos relevantes que ocorreram após esse período até a data de aprovação do relatório, em linha com o período utilizado nas demonstrações contábeis consolidadas. Este relatório foi publicado em 28 de abril de 2023.

escopo

Informações do Itaú Unibanco e das instituições integrantes das demonstrações contábeis consolidadas. A lista de empresas consolidadas, incluindo os países onde operam e o percentual de participação do Itaú Unibanco, pode ser encontrada no **Relatório de Gerenciamento de Riscos e Pilar 3** (pág. 16). Apresentamos notas de rodapé para explicar as limitações dos indicadores que não utilizam os mesmos critérios de consolidação.

asseguração independente

O Relatório ESG foi revisado pela governança e assegurado pela PricewaterhouseCoopers (PwC), auditoria independente que avaliou também o alinhamento do relatório às normas AA1000AP (2018), GRI, SASB e PRB. O processo seguiu as orientações contidas em nossos políticas corporativas e regulamentos do Comitê de Auditoria (saiba mais na pág. 165).

**melhores práticas globais**

Adotamos as principais diretrizes internacionais de prestação de contas e boas práticas de reporte ESG:



Global Reporting Initiative (GRI) Standards



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



Task Force for Climate Disclosure (TCFD)



International Accounting Standards Board (IASB)



Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB)


principais stakeholders

clientes, acionistas, investidores, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e demais membros da sociedade civil.

**contatos**

Dúvidas sobre as informações apresentadas em nossos relatórios? Fale com o nosso time de Relações com Investidores

ri@itau-unibanco.com.br

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

+55 (11) 2794-3547



mensagem do CEO

| GRI 2-22 |

Vivenciamos mais um ano de expansão da consciência sobre os desafios sociais, ambientais e climáticos que se impõem a toda sociedade. Como intermediador financeiro, temos o potencial de estimular as melhores práticas em diversos setores da economia. Por isso, continuamos nosso trabalho intenso para gerar oportunidades de negócio sustentáveis, mitigar nossa exposição a riscos e gerenciar impactos. Nossa estratégia ESG, expressa pelos 10 Compromissos de Impacto Positivo, vem sendo aprimorada para estar cada vez mais conectada ao planejamento estratégico e à gestão de riscos da Companhia. Em 2022, reforçamos nossa intenção de ser o banco da transição climática para os nossos clientes, oferecendo soluções e produtos inovadores para promovermos uma nova economia verde, de baixo carbono e mais inclusiva

Como reflexo dessa trajetória, somos, hoje, o banco brasileiro mais bem avaliado na carteira do Índice de Sustentabilidade Dow Jones (DJSI World), para a qual fomos selecionados a fazer parte pelo 23º ano consecutivo. Também integramos, pela 18ª vez, a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3, e a carteira do Índice de Igualdade de Gênero promovido pela Bloomberg, que marcará em sua edição de 2023, a 6ª vez consecutiva da presença do Itaú Unibanco. Para nós, esses são marcos de uma história pautada pelo cuidado e pela busca por resultados consistentes.

Na base desses resultados, estão os nossos colaboradores, os "itubers". Somos uma das maiores empresas empregadoras da América Latina, tendo mais de 97 mil pessoas dedicadas à nossa visão de ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes. Sabemos que o alcance deste sonho depende de um time plural, no qual a diversidade e a inclusão são vistas não apenas como diferenciais, mas celebradas. Por isso, temos compromissos ambiciosos com o tema, cujas ações estão estruturadas em cinco frentes: diversidade racial, equidade de gênero, inclusão de pessoas com deficiência, gerações e LGBTQ+.

No pilar de cultura, lançamos a Cultura Itubers, que engaja nossos milhares de colaboradores por meio do cuidado e do senso de pertencimento. Em 2022, alcançamos o maior resultado histórico da Companhia ao atingir 88 pontos no índice de satisfação de colaboradores, o employee Net Promoter Score (e-NPS). Além disso, somos o primeiro banco a ocupar o 1º lugar das Melhores Empresas para se trabalhar no Brasil, no ranking do Great Place to Work (GPTW) para companhias acima de 10 mil colaboradores. Também conquistamos o 1º lugar nas Top Companies do LinkedIn e fomos eleitos a 8ª melhor empresa do mundo para se trabalhar com inovação.

sobre este relatório
 mensagem do CEO
 quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
 mudanças climáticas
 biodiversidade
 riscos sociais, ambientais e climáticos
 finanças sustentáveis
 privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
 emissões de carbono
 energia elétrica
 água
 materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
 desenvolvimento
 experiência do colaborador
 atração e retenção
 remuneração e benefícios
 saúde e segurança
 Direitos Humanos
 fornecedores
 investimento social privado
 influência política
 transparência fiscal

governança

governança corporativa
 ética nos negócios
 comportamento corporativo
 canais de manifestação
 relatório de asseguração da auditoria independente

Sabemos que questões sociais, ambientais e climáticas têm potencial de impactar toda a sociedade, sobretudo o sistema financeiro global. Buscamos integrar questões ESG em nossos modelos de avaliação de crédito e investimentos, mantendo sempre em mente novas oportunidades de negócios.

De agosto de 2019 a dezembro de 2022, concedemos R\$ 266 bilhões em crédito para setores de impacto positivo, produtos ESG do Varejo e estruturação de operações com selo ESG no mercado local e externo. Além disso, atingimos 99,75% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis da Itaú Asset Management e mantemos uma abordagem de engajamento ativo com as empresas investidas para incentivar a adoção de melhores práticas com foco em sustentabilidade.

Com olhar específico às urgências ambientais, nos engajamos em ações e iniciativas para mitigar os riscos e explorar oportunidades advindas das mudanças climáticas. Assumimos, em 2021, o compromisso de zerar nossas emissões líquidas de gases de efeito estufa até 2050, o que não se configura, para nós, uma agenda de restrições aos negócios, mas sim de fomento a uma economia mais resiliente, responsável e alinhada a necessidades globais.

Assim, seguimos as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) sobre gestão das mudanças climáticas e buscamos a evolução contínua no atendimento às novas regulações e boas práticas relacionadas ao tema, tais como nosso inventário de gases de efeito estufa anual, assegurado por terceira parte, e disponível no presente relatório.

Em 2022, lançamos o Cubo ESG, uma plataforma dirigida a startups com o objetivo de gerar conhecimento, inovação e conexões para soluções de baixo carbono. Em parceria com bancos internacionais, criamos a CarbonPlace, uma plataforma para comercialização de créditos de carbono no mercado voluntário; seu intuito é facilitar o acesso ao mercado de carbono e promover maior liquidez e transparência em relação aos preços praticados nesse segmento.

Essas e outras iniciativas são parte de nossos esforços contínuos de transformação do presente e do futuro, por meio da atuação e engajamento de todos os nossos públicos de relacionamento: colaboradores, clientes, fornecedores e demais parceiros, que percorrem esse caminho conosco há décadas. Nas páginas seguintes compartilhamos os compromissos e ações tomados para tornar nossa Organização cada dia mais alinhado às melhores práticas de sustentabilidade. Reconhecemos nossos desafios e seguimos confiantes em nossa capacidade de criar oportunidades de negócios positivas para todos.

Milton Maluhy Filho

CEO do Itaú Unibanco

28 de abril de 2023

quem somos

| GRI 2-1 | GRI 2-6 |

Um banco universal,
presente em 18 países
e com mais de 98 anos
de história

nossa visão

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

nosso propósito

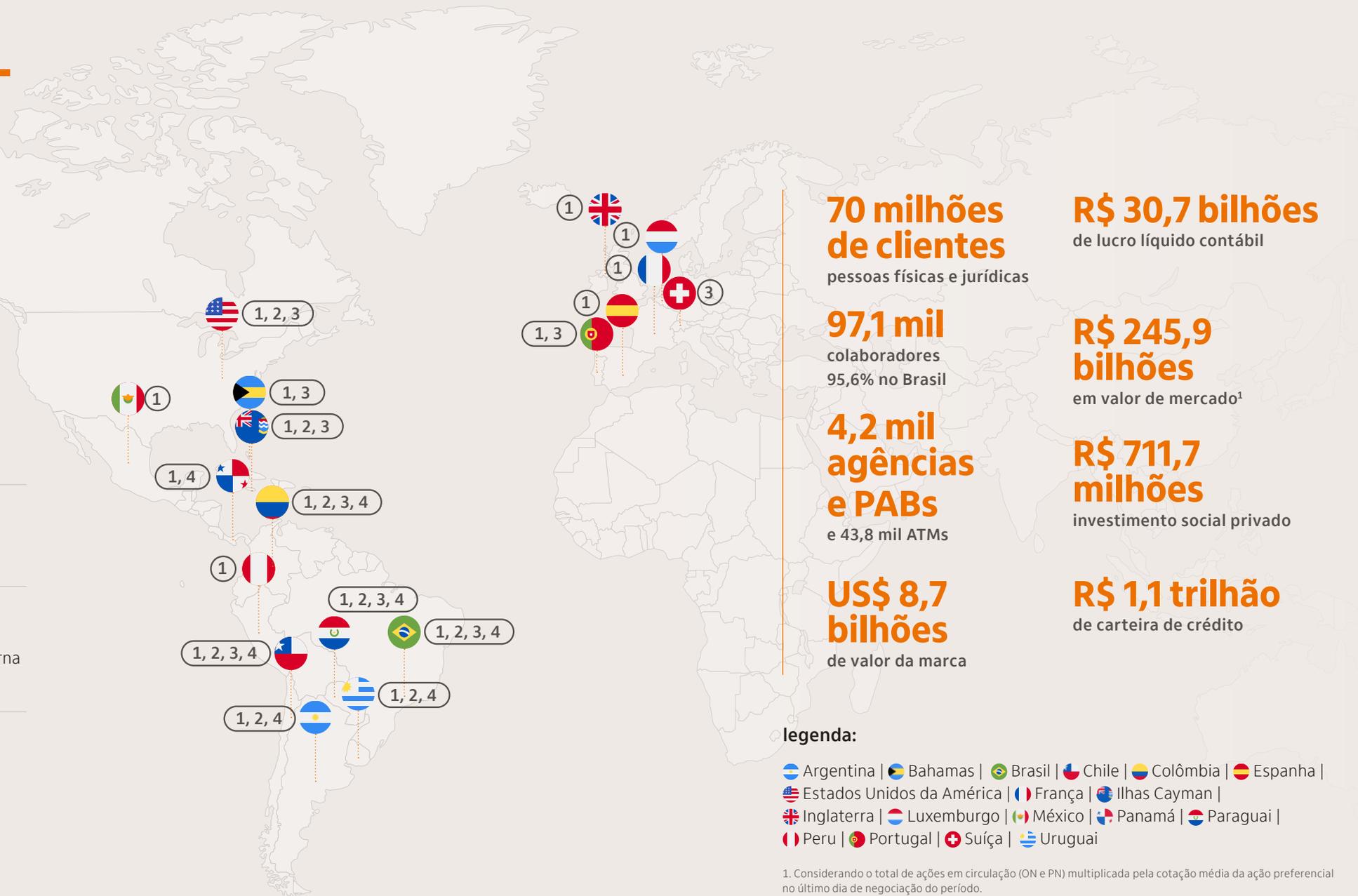
estimular o poder de transformação das pessoas.

objetivos estratégicos

centralidade no cliente, organização rápida e moderna e crescimento sustentável.

principais negócios

- ① Corporate & Investment Banking
- ② Asset Management
- ③ Private Banking
- ④ Banco de Varejo



sustentabilidade nos negócios

09 estratégia ESG | 20 mudanças climáticas | 23 biodiversidade | 27 riscos sociais, ambientais e climáticos | 39 finanças sustentáveis | 73 privacidade e proteção de dados

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

estratégia ESG

Nossa visão estratégica de sustentabilidade, lançada em 2019 e revisada anualmente, é resultado de um processo contínuo de identificação e avaliação dos riscos e desafios globais do Itaú Unibanco e de nossos principais stakeholders, com os quais dialogamos para identificar e priorizar os temas mais relevantes para a sustentabilidade dos negócios.

Esses temas são agrupados em dez compromissos de impacto positivo, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (ONU), que reúnem mais de 50 objetivos de curto, médio e longo prazo, orientando a gestão de riscos e oportunidades ESG e a busca por uma performance mais sustentável e por negócios que gerem cada vez mais impactos positivos na sociedade e no meio ambiente.

A seguir, apresentamos a lista com os temas materiais priorizados, que considerou a relevância atribuída por nossos stakeholders e pela liderança aos temas avaliados. Nas páginas 11 a 15, apresentamos uma breve descrição dos compromissos de impacto positivo (temas materiais), incluindo o status e as respectivas metas e objetivos de curto, médio e longo prazo.

 **saiba mais_**
sobre os compromissos de impacto positivo em nosso [site de sustentabilidade](#).

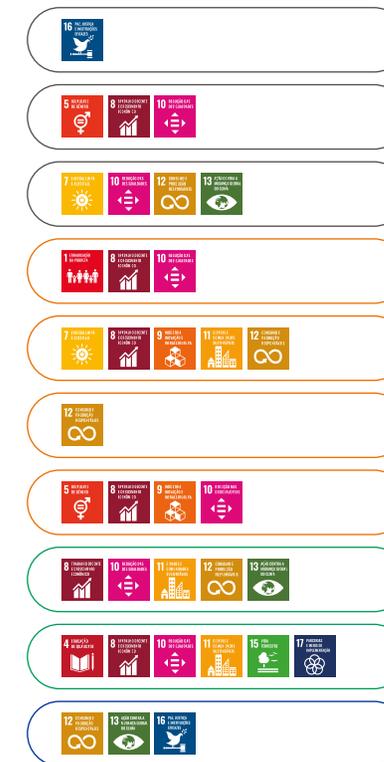
temas materiais

| GRI 2-4 | GRI 3-1 | GRI 3-2 | GRI 3-3 |

compromissos de impacto positivo

-  ética nas relações e nos negócios
-  gestão inclusiva
-  gestão responsável
-  cidadania financeira
-  financiamento em setores de impacto positivo
-  investimento responsável
-  inclusão e empreendedorismo
-  plano Amazônia
-  investimento social privado
-  transparência nos reportes e na comunicação

ODS prioritários



-  base da nossa conduta e jeito de agir
-  impacto positivo por meio dos nossos negócios
-  desenvolvimento do país
-  norteia nossa prestação de contas

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

materialidade

| GRI 2-4 | GRI 3-1 |

A identificação, análise e priorização dos temas materiais que compõem os compromissos de impacto positivo envolveu nossos colaboradores, lideranças internas, clientes, acionistas, investidores, analistas de mercado, cadeia de fornecedores, entidades especializadas em sustentabilidade (como agências de rating ESG e índices de sustentabilidade corporativa), representantes da sociedade civil e consultorias especializadas e passou pelas seguintes etapas:

1

diagnóstico

Analizamos o contexto das operações e os principais conceitos de sustentabilidade corporativa, levando em conta nossa visão, propósito e valores, as principais atividades e operações, os produtos e serviços ofertados, o perfil dos nossos clientes e as regiões onde operamos. Além disso, consultamos especialistas em materialidade, relatórios de análises de concorrentes e tendências globais para o setor financeiro, como desafios, riscos emergentes e oportunidades.

2

identificação

Realizamos um diagnóstico para entender os principais impactos atuais ou potenciais, positivos e negativos, de nossos negócios, operações e cadeia de valores na economia, meio ambiente e na sociedade. Consultamos os principais frameworks e orientações sobre materialidade e selecionamos os temas com maior potencial para contribuir com os desafios globais.

3

avaliação

Avaliamos a relevância dos impactos identificados, com base nos diálogos com nossos stakeholders e nas informações quantitativas e qualitativas disponíveis. Durante esse processo, foram observados os critérios de severidade, escopo e abrangência do impacto, para entender como a nossa atuação é vista por colaboradores, liderança e outros stakeholders relevantes.

- Pesquisa com colaboradores de diferentes áreas
- Painéis temáticos com líderes, associações, entidades representativas e formadores de opinião
- Entrevistas com especialistas em sustentabilidade, mercado financeiro, acadêmicos e executivos de empresas engajadas em sustentabilidade
- Entrevistas com alta e média liderança responsável por nossa estratégia de sustentabilidade.

4

priorização

Os temas que endereçam os principais desafios globais associados aos nossos negócios, operações e cadeia de valores e os impactos avaliados foram agrupados em dez temas prioritários, ou compromissos de impacto positivo, e revisados pelo Conselho de Administração, comitês de governança ESG e executivos "sponsors". Também estabelecemos metas e indicadores para acompanhar o desempenho nos compromissos de impacto positivo.

5

asseguração

O processo de consulta aos stakeholders adotado em nossa avaliação de materialidade, incluindo a seleção e a priorização dos temas materiais, foi verificado por auditoria independente e seguiu as orientações da AA1000 AccountAbility Principles, que fornece à Organização um conjunto de princípios orientadores para avaliar, gerenciar, melhorar e comunicar nossa responsabilidade e desempenho de sustentabilidade com base nos princípios de inclusão, materialidade, capacidade de resposta e impacto.

 **saiba mais_**
no **Relatório de**

Asseguração Limitada dos
Audidores Independentes,
pág. 165



gestão inclusiva

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 | SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1

nosso compromisso

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

meta	resultados
DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE MULHERES	
<ul style="list-style-type: none"> Até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de liderança e 50% de representatividade no fluxo de entrada (contratação). 	<ul style="list-style-type: none"> 34,1% de mulheres em cargos de alta e média liderança. 54,8% de representatividade feminina na força de trabalho.
DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE PESSOAS NEGRAS	
<ul style="list-style-type: none"> Até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo cargos de liderança e 40% de representatividade no fluxo de entrada (contratação). 	<ul style="list-style-type: none"> 27,4% de representatividade negra na força de trabalho em 2022.
DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	
<ul style="list-style-type: none"> Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência. 	<ul style="list-style-type: none"> parceria com fundação para empregabilidade de pessoas com transtorno do espectro autista e deficiência intelectual. programa de mentoria e workshop para a liderança. alinhamento às diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. equidade de oportunidades e promoção dos seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.
EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR	
<ul style="list-style-type: none"> Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> o índice de satisfação dos colaboradores atingiu 89,2%. A pesquisa realizada em 2022 contou com a participação de 83% da força de trabalho. o eNPS atingiu 88 pontos na última avaliação realizada em 2022.
TREINAMENTO	
<ul style="list-style-type: none"> Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo a aprendizagem contínua. 	<ul style="list-style-type: none"> 100 mil colaboradores elegíveis a plataforma da iox. mais de 1,8 milhões de acessos diários e 8,8 milhões de conteúdos concluídos em 2022 – aumento de 84% em relação ao ano anterior. 255 mil participações em treinamentos síncronos. 638 especialistas na construção de trilhas de capacitação, apoiando na sustentação de 2 mil jornadas de aprendizagem.
SAÚDE E BEM-ESTAR	
<ul style="list-style-type: none"> Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental⁴. 	<ul style="list-style-type: none"> 35 mil questionários de saúde mental aplicados. aproximadamente 24 mil participações em palestras e conversas sobre saúde e segurança no trabalho. mais de 205 mil atendimentos em programas de telemedicina, saúde física e mental, apoio psicológico, readaptação e suporte parental. Mais de 38 mil adesões ao GymPass/TotalPass 94% dos colaboradores com adesão ao plano de saúde.
AMBIENTE DE TRABALHO	
<ul style="list-style-type: none"> Estimular a construção constante de um ambiente saudável para se trabalhar. 	<ul style="list-style-type: none"> Mais de 49 mil colaboradores vacinados contra gripe. Mais de 80 mil colaboradores vacinados contra Covid 19. 98,7% das avaliações de saúde (exames médicos periódicos). Inspeções de Segurança no Trabalho e Ergonomia em 99% das agências e 95% dos polos. 11 mil participantes da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho.

stakeholders impactados

Colaboradores e sociedade



ética nas relações e nos negócios

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

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

meta	resultados
EMPRESA ÉTICA	
<ul style="list-style-type: none"> Ser reconhecida como empresa ética no relacionamento com o público em geral. 	<ul style="list-style-type: none"> O Itaú foi reconhecido como empresa Pró-Ética 2020-2021. O selo Pró Ética é bienal e o novo ciclo de inscrição, período 2022-2023, foi aberto no site da CGU em novembro de 2022.
CANAL DE MANIFESTAÇÕES	
<ul style="list-style-type: none"> Manter o canal de denúncia público e acessível a todos os stakeholders. 	<ul style="list-style-type: none"> O canal de denúncias permanece acessível a todos em nosso site e as manifestações são tempestivamente tratadas.
CAPACITAÇÃO	
<ul style="list-style-type: none"> Cultivar a postura íntegra e ética por meio de campanhas e capacitações sobre integridade e ética, prevenção à corrupção, lavagem de dinheiro, segurança da informação, compliance, relacionamento com fornecedores, entre outros. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação com 100% dos fornecedores ativos em 2022 com recomendações de sustentabilidade e relacionamento responsável. workshop com mais de 1,5 mil fornecedores abordando questões ESG, integridade e ética. Lançamento do novo questionário de avaliação de fornecedores com aspectos de governança e sustentabilidade.

stakeholders impactados

Clientes, colaboradores, fornecedores, sociedade e reguladores



gestão responsável

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

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

meta	resultados
ÁGUA	
<ul style="list-style-type: none"> Entre 2018 e 2030, reduzir em 33% o consumo de água. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022 o consumo de água no Brasil atingiu 628.831 m³, uma redução de 56,6% em relação ao baseline.
ENERGIA	
<ul style="list-style-type: none"> Entre 2018 e 2030, reduzir em 31% o consumo de energia. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, o consumo de energia no Brasil atingiu 401.310 MWh, uma redução de 30,3% em relação ao baseline.
RESÍDUOS	
<ul style="list-style-type: none"> Entre 2018 e 2030, reduzir em 36% a geração de resíduos para aterro. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, geração de 2.069 ton de resíduos, uma redução de 91,2% em relação ao baseline.
EMISSIONES	
<ul style="list-style-type: none"> Entre 2018 e 2030, reduzir em 50% nas emissões (escopo 1), em alinhamento com o compromisso Net Zero. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, nossas emissões (escopo 1) no Brasil atingiram 22.328 tCO₂e, um aumento de 19,7% em relação ao baseline.
RESPONSABILIDADE AMBIENTAL	
<ul style="list-style-type: none"> Continuar a certificação de 100% energia renovável e zero emissão por escolha de compra. Continuar a compensação 100% das nossas emissões de escopo 1. Continuar a manutenção e expansão da Certificação ISO 14.001 na administração central. 	<ul style="list-style-type: none"> Aquisição de mais de 407 mil certificados de energia renovável (REC), representando 100% do consumo de energia do período do Itaú no Brasil. Compra 19.787 créditos de carbono, após a abertura de edital. Seleção de projetos atrelados à geração de créditos de carbono, como apoio a usinas de geração de energia eólica e de substituição do consumo de lenha nativa do Cerrado como combustível por biomassa renovável. implantação e expansão da certificação ambiental ISO 14.001, com o objetivo de mapear, controlar e mitigar riscos. manutenção e expansão da ISO 14.001, com 6 processos de auditoria e mais de 26 mil pessoas alcançadas.
FORNECEDORES	
<ul style="list-style-type: none"> Incentivar nossa cadeia de fornecedores a adotar compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo. Fomentar e gerir nossos fornecedores críticos no cumprimento de critérios socioambientais. 	<ul style="list-style-type: none"> workshop online com os fornecedores ativos para lançamento do questionário ESG, com foco na cadeia de fornecedores. 85% dos fornecedores convidados reportaram informações sobre mudanças climáticas no Programa CDP Supply Chain. Os fornecedores são avaliados no início do relacionamento com o Banco e monitorados continuamente sob a ótica de riscos, podendo, em caso de não conformidades, serem bloqueados para novas contratações e terem seus contratos rescindidos.

stakeholders impactados

Fornecedores e sociedade.



cidadania financeira

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

nosso compromisso

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

meta	resultados
CONDIÇÕES DIFERENCIADAS	
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilizar condições diferenciadas para ajudar o cliente de forma preventiva e/ou os inadimplentes a se reorganizarem financeiramente. 	<ul style="list-style-type: none"> Média mensal de 3,1 milhões de clientes (adimplentes e inadimplentes) informados com ofertas de renegociação, incluindo adimplentes e inadimplentes. taxa de conversão de 6,5% dos clientes adimplentes.
INCLUSÃO FINANCEIRA	
<ul style="list-style-type: none"> Contribuir para a inclusão financeira de novos clientes, através da concessão de limites de crédito ajustados conforme comportamento dos clientes para evitar o excesso de endividamento, reduzir a inadimplência e fomentar o uso responsável dos produtos concedidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, limite de crédito concedido para mais de 1,4 milhão de pessoas, em linha ao cenário de alta inflação e o nível de comprometimento de renda, principalmente das classes sociais mais vulneráveis.
REINCLUSÃO NO CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> Reincluir no ciclo de crédito, de forma sustentável, clientes que estão passando ou já passaram por dificuldades financeiras. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, contribuimos para a retomada do crédito de 2,2 milhões de pessoas, com o aprimoramento da comunicação, esteira de retomada de limites para clientes que renegociam dívidas e aumento da base de elegíveis à reinclusão de crédito.

stakeholders impactados

Clientes e sociedade.



financiamento em setores de impacto positivo

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

Nos comprometemos a continuar aumentando nossos financiamentos e serviços em setores que promovam impacto positivo, como saúde, educação e energia renovável, contribuindo para acelerar o desenvolvimento de projetos e a redução da probabilidade de ocorrência de riscos socioambientais.

stakeholders impactados

Clientes e sociedade.

meta

CARTEIRA DE CRÉDITO

Até 2025, considerar em nosso portfólio de crédito variáveis de risco, retorno e efeito de questões socioambientais, e continuar a fomentar impacto positivo na economia.

SETORES DE IMPACTO POSITIVO

Até 2025, contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025, por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva.

resultados

✓ Detectamos novos produtos ESG para compor a meta e realizamos novos estudos com relação ao risco e exposição de clientes que compõem as metas.

- ✓ 66% da meta atingida: R\$ 266 bilhões concedidos entre agosto de 2019 e dezembro de 2022.
- ✓ R\$ 197 bilhões em crédito para setores de impacto positivo.
- ✓ R\$ 40 bilhões em produtos ESG do varejo.
- ✓ R\$ 29 bilhões em estruturação de operações com selo ESG no mercado local e externo.



investimento responsável

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

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

stakeholders impactados

Clientes e sociedade.

meta

AVALIAÇÃO ESG

Até 2025, ter avaliação ambiental, social e de governança (ESG) em 100% dos ativos aplicáveis e processos de engajamento de governança ESG para fomentar 100% dos nossos parceiros.

PORTFÓLIO DE PRODUTOS

Até 2025, Ter uma oferta de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio sempre aberta para captação.

ATIVOS ESG

Até 2025, Crescer continuamente nosso volume de ativos ESG sob gestão.

resultados

- ✓ Atingimos 99,75% de cobertura ESG em dezembro de 2022.
- ✓ Seguimos ampliando nossa prateleira de produtos ESG e elaborando conteúdos educacionais sobre o tema para clientes.
- ✓ Por meio do Itaú Fund of Funds, ações planejadas para o acompanhamento e engajamento da governança ESG junto às gestoras parceiras.

- ✓ lançamento do fundo Itaú Ações Globais ESG.
- ✓ prateleira com 15 produtos abertos para captação, sendo 8 fundos de investimentos, 4 ETFs e 3 fundos de parceiros.

- ✓ Aproximadamente R\$ 3,2 bilhões de patrimônio em ativos ESG e investimentos sustentáveis em dezembro de 2022, um crescimento de 4% em relação ao ano de 2021.



inclusão e empreendedorismo

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

nosso compromisso

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

stakeholders impactados

Clientes e sociedade.

meta	resultados
EMPRESAS	
<ul style="list-style-type: none"> Até 2026, contribuir para o crescimento e prosperidade de 300 mil micro, pequenas e médias empresas¹, por meio do apoio à gestão e às decisões estratégicas, abertura de novos mercados, assessoria para recuperação financeira e acesso às melhores fontes de financiamento para crescimento (representando ao menos 15% da base de clientes). 	<ul style="list-style-type: none"> Lançamento da iniciativa "Itaú Meu Negócio", hub que reúne soluções para apoiar o crescimento dos empreendedores, incluindo ferramentas para gestão dos pequenos negócios, plataforma de capacitação e blog de notícias. Mais de 31,1 mil empreendedores impactados pelo Itaú Meu Negócio em 2022.
INCLUSÃO FINANCEIRA	
<ul style="list-style-type: none"> Até 2026, contribuir para inclusão financeira alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste. 	<ul style="list-style-type: none"> 18,5 milhões de clientes cadastrados no app em 2022, sendo 16,9 milhões das classes C,D,E (91%) e 7,8 milhões das regiões Norte/Nordeste (42%). Lançamento de novos produtos e serviços para inclusão financeira como microcrédito, portabilidade de salário, minhas metas, microempreendedor, conta menor idade, tap on phone, folha salário, entre outros.
CRÉDITO PARA MULHERES³	
<ul style="list-style-type: none"> Até 2025, aumentar o volume de crédito em empresas lideradas por mulheres (50% ou mais de participação), atingindo R\$ 17,8 bilhões de carteira até 2025. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, avançamos nossas iniciativas de capacitação, orientação e ambientes de trocas de experiências para a mulher empreendedora. Iniciamos uma revisão da comunicação estratégica, com posicionamento voltado para a mulher empreendedora.

1 Considera empresas com faturamento até R\$ 30 milhões de faturamento no ano

2 Considera empresas do segmento EMP (até R\$50 milhões de faturamento no ano), em dia e sem produtos de renegociação.

3 Mulheres Empreendedoras: empresas com participação feminina no capital social de 50% ou mais.



plano Amazônia

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

O sistema financeiro tem capacidade de contribuir de forma direta e indireta no uso sustentável dos biomas brasileiros, com base na sua atuação com clientes do varejo ou do financiamento de empresas e suas cadeias, bem como sua atuação social. Diante disso, o Plano Amazônia tem como objetivo alavancar o desenvolvimento sustentável da região por meio de três focos estratégicos: apoio à conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia; contribuição para a garantia dos direitos básicos da população e investimento em infraestrutura sustentável.

stakeholders impactados

Clientes e sociedade.

meta	resultados
INDÚSTRIA FRIGORÍFICA E DESMATAMENTO	
<ul style="list-style-type: none"> Visa ao desmatamento ilegal zero no setor de carnes, reforçando diligências internas, apoiando a transição e articulando empresas e associações para a criação de um compromisso setorial. 	<ul style="list-style-type: none"> Levantamos a exposição de nossa carteira a frigoríficos localizados no bioma Amazônia e realizamos um diagnóstico de seus compromissos e práticas de gestão do desmatamento na cadeia de fornecedores. Revisamos a súmula de frigoríficos e desmatamento. Mobilização de associações setoriais que representam os bancos e a cadeia da carne.
APOIO FINANCEIRO E NÃO FINANCEIRO ÀS CULTURAS SUSTENTÁVEIS	
<ul style="list-style-type: none"> Estimular as culturas sustentáveis da região por meio de linhas de financiamento diferenciadas e ferramentas financeiras e não financeiras. 	<ul style="list-style-type: none"> Superamos a meta de levar R\$ 100 milhões em crédito para clientes que atuam no cultivo de culturas sustentáveis. Revisamos a súmula de Culturas Sustentáveis. Apoiamos a produção de conteúdo e linhas de pesquisa sobre a economia e produtos amazônicos.
BIOECONOMIA	
<ul style="list-style-type: none"> Atrair investimentos que promovam parcerias e desenvolvimento de tecnologias que impulsionem a bioeconomia. 	<ul style="list-style-type: none"> parceria com outras empresas em projetos de inovação em negócios de bioeconomia da Amazônia, em conjunto com a Fundação Certi. Apoiamos o Observatório de Bioeconomia da Fundação Getúlio Vargas (FGV) para produção de conhecimento em prol de soluções baseadas em bioeconomia.



investimento social privado

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

Promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas por meio do investimento social privado.

stakeholders impactados

Clientes, comunidade e sociedade.

meta	resultados
EDUCAÇÃO	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 805 secretarias estaduais e municipais apoiadas pelas fundações, beneficiando mais de 4,3 mil escolas estaduais. 78,6 mil professores e gestores capacitados, com impacto indireto em mais de 4,8 milhões de estudantes. Mais de 3,5 mil organizações da sociedade civil beneficiadas com apoio técnico e recursos financeiros, alcançando o montante de R\$ 16,5 milhões em 2022. 24,7 mil profissionais da sociedade civil treinados em temas ligados à educação pública e fortalecimento institucional.
CULTURA	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> 81 mil assinantes na plataforma Itaú Cultural Play. 33,4 milhões de acessos ao site. 31,2 milhões de acessos a nossa enciclopédia. 22,8 mil cadastrados na Escola Itaú Cultural.
MOBILIDADE	
<ul style="list-style-type: none"> Investir na inserção da bicicleta como modal de transporte nos grandes centros urbanos para promover uma economia mais inclusiva e de baixo carbono. 	<ul style="list-style-type: none"> Em 2022, foram evitadas 5.360 toneladas de CO². 15.933.815 viagens em 2022, (42% do deslocamento casa-trabalho, 33% lazer e 24% entregas).
LONGEVIVER	
<ul style="list-style-type: none"> Investir na promoção contínua da rede de proteção, segurança financeira e inclusão digital para melhoria da qualidade de vida da população idosa. 	<ul style="list-style-type: none"> 23 conselhos capacitados para fortalecimento da rede e proteção os direitos a pessoa idosa. 6.685 usuários na plataforma longeviver, 59 mil acessos e 227 mil visualizações. Lançamento de 16 pesquisas sobre impactos sociais, envelhecimento ativo, edital acadêmico e desafio s de longevidade.



transparência nos reportes e na comunicação

| GRI 103-1 | GRI 103-2 | GRI 103-3 |

nosso compromisso

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

stakeholders impactados

Investidores e sociedade.

Em linha com exigências de mercado, cada vez mais estamos promovendo a integração ESG em todos os nossos reportes. Um grande número de reguladores está desenvolvendo normas para que este tipo de publicação seja obrigatória. Adicionalmente, aprimorar a forma de nos comunicarmos com nossos stakeholders por meio de inovações, clareza e objetividade estão entre nossas prioridades

meta	resultados
TRANSPARÊNCIA	
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Alcançamos uma avaliação média de 4,65/5 em 2022. A pesquisa avalia a qualidade do atendimento da equipe de Relações com Investidores (RI), demonstrações financeiras e notas explicativas, videoconferência e Q&A.
PRESTAÇÃO DE CONTAS	
<ul style="list-style-type: none"> Integrar questões ESG relevantes ao mercado em nossas principais prestações de contas. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte recorrente de informações ESG nas divulgações de resultados trimestrais e documentos regulatórios e teleconferência de resultados. realizamos atendimento à 28 investidores e acionistas locais e estrangeiros com foco em questões ESG em 2022. 48 métricas SASB divulgadas em 2022, sendo 19 de Commercial Banks; 12 de Asset Management & Custody Activities; 10 de Investment Banking & Brokerage; 5 de Insurance; 2 de Mortgage Finance.
INOVAÇÃO	
<ul style="list-style-type: none"> Trazer constantes inovações em nossa comunicação, em relação a conteúdo, forma e tempestividade. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação com 100% dos fornecedores ativos em 2022 com recomendações de sustentabilidade e relacionamento responsável. workshop com mais de 1,5 mil fornecedores abordando questões ESG, integridade e ética Lançamento do novo questionário de avaliação de fornecedores com aspectos de governança e sustentabilidade
TCFD	
<ul style="list-style-type: none"> Incorporar as recomendações da Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) sobre estratégia, governança, gestão de risco, metas e métricas climáticas até o fim de 2021. 	<ul style="list-style-type: none"> A agenda climática possui grande importância e, por isso, é abordada com prioridade. Para isso, buscamos sempre manter um processo de evolução e melhoria contínua dentro dos pilares recomendados pelo TCFD.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

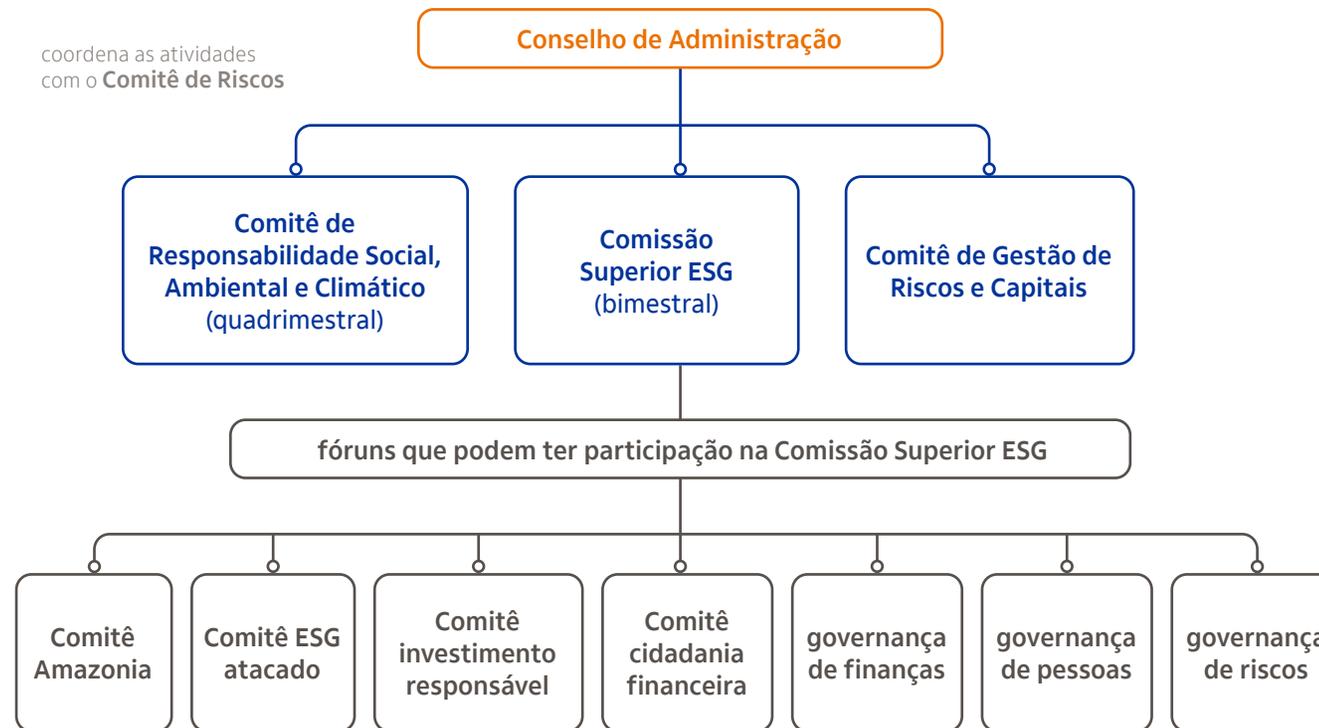
governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

governança de sustentabilidade

| GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 2-17 |

Contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão de questões sociais, ambientais e de governança, dos compromissos de impacto positivo, das políticas corporativas de sustentabilidade, dos reportes ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

Esses fóruns também contribuem com o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e da experiência da alta liderança sobre as diferentes temáticas relacionadas ao desenvolvimento sustentável. Conheça a estrutura de governança ESG a seguir:



escuta à stakeholders

Durante o processo de revisão anual de nossa estratégia ESG, em 2021 e 2022, realizamos uma pesquisa aberta em nosso site de relações com investidores para ouvir nossos stakeholders sobre questões ambientais, sociais e de governança. Conduzimos entrevistas aprofundadas com stakeholders específicos, como clientes, não-clientes, colaboradores, fornecedores, investidores e especialistas, a fim de identificar a opinião destes stakeholders sobre temas ESG relevantes.

Também consideramos as opiniões e expectativas dos nossos stakeholders, manifestadas por meio de reuniões públicas, canais de relacionamento, pesquisas direcionadas, declarações de interesse dos investidores, mapa de materialidade setorial do SASB, feedbacks das agências de rating ESG, resultados de índices de sustentabilidade empresarial e opinião pública, em nossa revisão estratégica

Os resultados obtidos também são apresentados em fóruns de Governança e compartilhados com as áreas de negócio e suporte, para o desenvolvimento de planos de ação que enderecem os riscos e oportunidades identificados.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Conselho de Administração

A sustentabilidade é pauta importante nas deliberações do Conselho de Administração e, ao menos uma vez ao ano, o tema é tratado nas reuniões do Conselho. Compete ao Conselho orientar, revisar, aprovar e monitorar a efetividade da nossa estratégia ESG e nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em linha aos desafios e tendências de longo prazo, com o auxílio do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (Comitê de Responsabilidade SAC) da diretoria responsável, além de promover a disseminação e engajamento dos colaboradores sobre questões ESG relevantes. Em 2022, entre os temas discutidos, destacam-se questões relacionadas à nossa estratégia climática e o acompanhamento dos nossos compromissos de impacto positivo.

Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climático

Em 2022, ampliamos o escopo do comitê, passando a incorporar aspectos ambientais e climáticos. As principais atribuições deste órgão colegiado, que conta com a participação de membros do Conselho de Administração, contemplam:

- definir estratégias para fortalecer nossa responsabilidade social, ambiental e climática.
- acompanhar o desempenho das iniciativas com foco em sustentabilidade.
- avaliar a aderência e efetividade das ações implementadas, incluindo recomendações de aperfeiçoamento.

Comissão Superior ESG

Com a participação dos membros do Comitê Executivo e presidida pelo nosso diretor presidente (CEO), a Comissão Superior ESG é responsável por:

- garantir o cumprimento de nossa estratégia ESG.
- monitorar a evolução dos principais indicadores, projetos e iniciativas de sustentabilidade nos negócios.
- acompanhar a atuação da Organização frente as principais demandas ESG provenientes de stakeholders.
- aprovar projetos e recursos necessários para endereçar os desafios prioritários para a efetividade da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.
- orientar o Conselho de Administração.

Em 2022, entre os temas debatidos na Comissão ESG, destacamos o acompanhamento dos compromissos de impacto positivo, a revisão das metas de longo prazo, a expansão da estratégia climática, a implementação da PRSAC, o avanço dos programas de investimento social privado, entre outros.

Comitê de Gestão de Riscos e Capital (CGRC)

O gerenciamento dos riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC) inclui uma governança composta por diferentes órgãos colegiados, que são responsáveis pela tomada de decisão conforme especialidade de cada fórum, sempre orientado para mitigação da exposição aos riscos SAC.

governança dos temas materiais com relatório recorrente à Comissão ESG

compromissos de impacto positivo



ética nas relações
e nos negócios



gestão inclusiva



gestão responsável



cidadania
financeira



financiamento
em setores de
impacto positivo



investimento
responsável



inclusão e
empreendedorismo



plano Amazônia



investimento
social privado



transparência
nos reportes e na
comunicação

sponsors (diretoria)

Compliance

Pessoas

Infraestrutura

Banco de Varejo

Banco de Atacado
e Banco de Varejo

WMS

Banco de Varejo

Sustentabilidade

Relações
Institucionais

Relações com
Investidores

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

Os sponsors são responsáveis pelo acompanhamento estratégico dos compromissos de impacto positivo e contam com o apoio dos pontos focais, colaboradores responsáveis pelo monitoramento dos temas materiais junto às áreas de negócio e administração central.

Os pontos focais e os sponsors são suportados pelas áreas de sustentabilidade e relações Institucionais, principalmente com informações sobre o desempenho das metas e das iniciativas de impacto positivo. Também contamos com um gestor de projetos (PMO) dedicado, cujo objetivo é organizar as discussões relacionadas aos compromissos de impacto positivo, conectar as lideranças de sustentabilidade com os sponsors, para revisão das metas e indicadores dos temas materiais e levantar pontos de atenção e melhores práticas de mercado relacionados ao tema.

Além disso, com o objetivo de assegurar o cumprimento de nossa estratégia ESG e a integração de iniciativas de sustentabilidade em nossos negócios, estabelecemos uma governança centralizada em grupos de trabalho multidisciplinares, que contam com especialistas em diferentes áreas para dar maior celeridade aos projetos de impacto positivo.

Em 2022, além de impulsionar oportunidades ESG no Banco de Atacado, por meio da manutenção do squad de negócios ESG, fortalecemos o nosso grupo de trabalho dedicado à descarbonização. Firmamos uma parceria com a BCG (Boston Consulting Group), consultoria especializada em mudanças climáticas, com o objetivo de nos apoiar na jornada Net Zero.

O escopo do trabalho consiste no mapeamento de cenários locais e globais sobre as emissões de carbono, avaliações sobre as curvas setoriais revelando onde estão localizadas as principais oportunidades no processo de transição climática, avanço em novas tecnologias alinhadas às melhores práticas globais e a condução de uma gestão de riscos adequada fazendo com que o Itaú crie valor para os clientes e avance em ações que os apoiem na transição para uma economia de baixo carbono.

políticas de sustentabilidade

Nossa atuação em sustentabilidade é orientada por diversas políticas corporativas e diretrizes institucionais, aprovadas pelo Conselho de Administração. Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, por exemplo, reúne os princípios e as orientações a serem observados na condução dos nossos negócios, atividades e nas interações com stakeholders.

Para o acompanhar a efetividade da nossa política, disponibilizamos um relatório que apresenta os principais indicadores relacionados aos compromissos de impacto positivo. O Plano de Efetividade também apresenta informações sobre nossos pactos voluntários, políticas de restrição à setores específicos e lista de produtos e serviços com impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente.



saiba mais_

acesse o [Plano de Efetividade sobre Responsabilidades Sociais, Ambientais e Climáticos](#)

painel de indicadores ESG

Em 2022, desenvolvemos uma nova ferramenta de gestão de indicadores e métricas ESG que captura as principais demandas e desafios sociais, ambientais, climáticos e de governança relacionados ao setor bancário, e avalia a exposição da Organização aos diferentes riscos ESG e o nosso desempenho na gestão dos temas prioritários, considerando diferentes critérios, como avaliação de investidores, reputação e impacto social.

A ferramenta iuESG traz, de forma clara e acessível, mais visibilidade sobre os principais riscos e oportunidades do Itaú Unibanco em sustentabilidade, possibilita maior integração e engajamento entre diferentes áreas de negócio e alimenta o processo de planejamento e priorização de projetos, contribuindo com a nossa estratégia ESG.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

melhores práticas

Desde 2018, aderimos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que reúne 17 metas globais, estabelecidas pela Assembleia Geral das Nações Unidas para endereçar os principais desafios globais. Acreditamos que os ODS podem impulsionar transformações positivas, porque ajudam a direcionar esforços e priorizar iniciativas, evidenciando o papel das empresas e instituições nesse contexto. Estamos comprometidos a atuar nos ODS, tanto para sua disseminação, quanto para incorporação.

Desde 2019, aderimos aos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), propostos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI na sigla em inglês). Os princípios contribuem para que a estratégia e as práticas dos bancos signatários se alinhem com a visão de futuro proposta pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Acordo de Paris.

Neste período, conduzimos um processo de análise para entender os impactos ESG associados ao nosso portfólio – produtos, serviços e relacionamentos bancários –, estabelecendo metas para endereçar os impactos mais significativos e reportando anualmente os avanços. Nos primeiros quatro anos de nosso compromisso, até 2023, estamos construindo as bases de integração e incorporação dos princípios aos nossos negócios.

Acesse nosso [Relatório Anual sobre os Princípios para Responsabilidade Bancária](#) (UNEP-FI) 2022 e conheça nossa contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

jornada de adesão às melhores práticas globais ESG

Estamos presentes nas carteiras de importantes índices de sustentabilidade corporativa, nacionais e internacionais, que avaliam e selecionam empresas com as melhores práticas de gestão e performance ESG no mundo. Anualmente, monitoramos o nosso desempenho nesses índices, identificando os riscos e as oportunidades de melhoria, e com o auxílio de Compliance, endereçamos os planos de ação para seguir evoluindo sempre, visando às melhores práticas globais.



saiba mais_

Consulte o desempenho do Itaú Unibanco nos principais índices de sustentabilidade e agências de rating ESG em nosso [site de relações com investidores](#).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG

mudanças climáticas

biodiversidade

riscos sociais, ambientais

e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e

proteção de dados

ambiental

gestão ambiental

emissões de carbono

energia elétrica

água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão

desenvolvimento

experiência do colaborador

atração e retenção

remuneração e benefícios

saúde e segurança

Direitos Humanos

fornecedores

investimento

social privado

influência política

transparência fiscal

governança

governança corporativa

ética nos negócios

comportamento

corporativo

canais de manifestação

relatório de asseguração

da auditoria independente

mudanças climáticas

| GRI 201-2 |

Temos um grande potencial de influenciar uma economia de baixo carbono nas cadeias produtivas de todos os setores em que atuamos e nos posicionarmos como o banco da transição climática, tanto por mitigar riscos em negócios que intensificam as mudanças climáticas, quanto por impulsionar negócios que trazem novos modelos e soluções para redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).

Como signatários dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) e do “Net Zero Banking Alliance”, nossos esforços ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global em até 1.5°C e em nos tornarmos um banco Net Zero até 2050, zerando inclusive as emissões líquidas de nosso portfólio de crédito.

Dessa forma, trabalhamos na transição para uma economia de baixo carbono, tendo nossa estratégia voltada ao engajamento com nossos stakeholders e à definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima.

Desde 2018, trabalhamos na transição para uma economia de baixo carbono, incluindo a definição de políticas, planos de ação e medição de desempenho frente aos desafios de combate às mudanças do clima. Nesse sentido, estabelecemos um plano inicial fundamentado em ações

de redução e remoção de emissões de gases de efeito estufa (GEE), com marcos temporais estruturados e acompanhamento do cenário tecnológico, que será revisto anualmente para incorporar os avanços da agenda climática, sempre alinhado com a ciência.

Em 2022, foram realizados estudos de mapeamento dos cenários de emissões de carbono, avaliação das curvas de descarbonização setoriais, identificação das principais oportunidades de transição climática e dos avanços em novas tecnologias, e adequação da gestão de riscos relacionados ao clima, com foco na criação de valor para nossos clientes e avanços em ações que os apoiem na transição para uma economia de baixo carbono.

Estamos em constante processo de evolução e melhoria contínua dentro da agenda climática, assim, sintetizamos nossos processos e apresentamos a seguir um resumo de nosso alinhamento às recomendações do TCFD.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

governança

supervisão do Conselho de Administração sobre os riscos e oportunidades climáticas

O Conselho de Administração e o Comitê Executivo supervisionam a evolução da agenda climática, inclusive por meio de comitês dedicados a temas sociais, ambientais e climáticos com periodicidade e pautas pré-definidas, garantindo que questões relacionados ao tema sejam incorporadas nas decisões estratégicas da Organização e monitorando o progresso em relação as metas e compromissos climáticos assumidos pela Organização.

responsabilidade da gestão na avaliação e gestão de riscos e oportunidades climáticas

Nossos executivos são responsáveis pela execução de nossa agenda climática, por meio de uma estrutura de governança integrada e transversal. Nossa responsabilidade climática, incluindo a descrição, avaliação, gestão e governança de riscos e oportunidades climáticas é tratada em políticas corporativas e procedimentos. Contamos com uma agenda de capacitação sobre mudanças climáticas e o tema pode, inclusive, impactar a remuneração de colaboradores e executivos.

estratégia climática

riscos e oportunidades identificados no curto, médio e longo prazos

Realizamos o mapeamento de riscos e oportunidades climáticas aos quais nossas operações e negócios podem estar expostos, considerando horizontes de curto prazo (até cinco anos), médio prazo (de cinco a 10 anos) e longo prazo (acima de 10 anos), com periodicidade de revisão anual,

e desenvolvemos uma estratégia de implementação para atingir a meta Net Zero até 2050. Avaliamos nossa exposição a diferentes setores e oportunidades, por meio de uma gestão integrada de riscos e métricas climáticas.

impacto dos riscos e oportunidades climáticas nos negócios, estratégia e planejamento financeiro

Os riscos e oportunidades identificados influenciam nossa estratégia, que está centrada na adoção de ações de engajamento de stakeholders para uma economia de baixo carbono, e medidas para reduzir os impactos das mudanças climáticas em nossos negócios e operações.

Desenvolvemos produtos e serviços com impacto positivo no clima, estabelecemos metas de redução de emissões próprias e para os setores de geração de energia e carvão, como os primeiros setores que priorizamos em linha com o compromisso NZBA, e temos atuado para apoiar a descarbonização do agronegócio e estimular o mercado de carbono no Brasil.

resiliência da estratégia da Organização, levando em consideração diferentes cenários climáticos

Aplicamos diferentes cenários climáticos em nossos processos de gestão de riscos e na definição das metas de descarbonização setoriais e apetite da área comercial. Pautadas no cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (na sigla em inglês, "IEA"), as metas estão alinhadas com a trajetória de 1,5°C. Esses exercícios definiram a estratégia comercial e a ambição do Itaú Unibanco de estarmos posicionados como o banco da transição climática para nossos clientes.

gestão de riscos climáticos

processos para identificar, avaliar e gerenciar riscos climáticos

Desenvolvemos uma metodologia para identificar riscos climáticos de natureza física e de transição no curto, médio e longo prazos e acompanhamos às evoluções da agenda regulatória que possam impactar nossas atividades e operações.

Adotamos medidas para endereçar os riscos relacionados ao clima nas avaliações de clientes, de operações de crédito e em nossas operações com foco em mitigar riscos e aumentar nossa resiliência. Além disso, monitoramos mensalmente a exposição do portfólio de crédito aos riscos físicos e de transição, com reportes periódicos conforme nossa estrutura de governança para o tema.

integração dos processos de identificação, avaliação e gestão dos riscos climáticos à gestão global de riscos da Organização

Realizamos mapeamento dos canais de transmissão que conectam os riscos climáticos às demais disciplinas tradicionais de risco, como os riscos de crédito e reputacional. A partir destas conexões, gerenciamos o risco climático de forma integrada, fortalecendo processos de gestão de risco da Organização que, por sua vez, estão suportados por uma estrutura de governança robusta baseada na metodologia das três linhas de defesa.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

metas e métricas

métricas utilizadas pela Organização para avaliar riscos e oportunidades climáticas

Adotamos métricas para a gestão de riscos e de oportunidades climáticas, conectadas aos nossos negócios e nossa operação. Participamos ativamente de discussões globais focadas em construções de novas métricas, assim como na evolução de cálculos e metodologias de quantificação de emissões.

emissões de escopo 1, 2 e 3 e os riscos associados

Mensuramos as emissões de escopo 1, 2 e 3 (para nossas operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai) e as emissões financiadas (escopo 3, categoria 15 para todas as nossas operações nacionais e internacionais), aplicando as metodologias do Programa Brasileiro GHG Protocol e da PCAF, respectivamente. Essas mensurações, nos apoiam na determinação de nossa estratégia climática, tanto do ponto de vista de mitigação de riscos quanto na evolução de oportunidades.



saiba mais_

detalhes sobre nossas metas e métricas climáticas no [Relatório de Mudanças Climáticas](#)

metas adotadas para gerenciar riscos e oportunidades climáticas

reduzir nossas emissões de escopo 1, 2 e 3, e nos tornar um banco “Net Zero Carbon” até 2050.



resultados

Em 2022, nossas emissões totais, incluindo as emissões de escopo 1, 2 e 3 e emissões financiadas, atingiram 20,7 milhões de tCO₂e. O aumento em relação ao ano de 2021, se deu pelas melhorias tecnológicas implementadas na captura dos dados para elaboração do inventário de emissões da nossa operação, e pela contínua expansão da implementação das recomendações PCAF para emissões financiadas, que nos permitiu atingir uma cobertura total para regiões e produtos de crédito mensuráveis.



Nota: Considera as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai.



Temos o objetivo de atingir Net Zero em 2050. Para isso, contamos com metas intermediárias para nossas operações, como metas de redução de geração de resíduos e de consumo de água e energia; e para nossos negócios, como a de financiamento de setores de impacto positivo e a definição de metas de descarbonização setoriais específicas. Ao definir nossas metas consideramos a disponibilidade de tecnologias atuais, mas também contamos com o desenvolvimento de novas tecnologias.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

biodiversidade

| GRI 304-2 |

plano Amazônia

O sistema financeiro tem capacidade de contribuir de forma direta e indireta no uso sustentável dos biomas brasileiros, com base na sua atuação com clientes do varejo ou do financiamento de empresas e suas cadeias, bem como sua atuação social. Diante disso, o Plano Amazônia tem como objetivo alavancar o desenvolvimento sustentável da região por meio de três focos estratégicos: apoio à conservação ambiental e desenvolvimento da bioeconomia; contribuição para a garantia dos direitos básicos da população e investimento em infraestrutura sustentável.

Constituído a partir da união de esforços dos 3 maiores bancos privados do Brasil, o plano Amazônia foi organizado em frentes prioritárias para apoiar o desenvolvimento sustentável da região. No início do Plano Amazônia foram priorizadas medidas específicas para atuação junto aos demais bancos que o integram. As medidas refletem desafios da região, seus riscos e oportunidades envolvidas, além de temas que as instituições financeiras podem atuar para desenvolver os focos estratégicos.

principais medidas do plano Amazônia

indústria frigorífica e desmatamento

Fomenta o desmatamento ilegal zero no setor de carnes, por meio de reforço de diligências internas, apoio a transição e articulação de empresas e associações para a criação de um compromisso setorial.

Ao longo de 2022, realizamos um diagnóstico dos compromissos e práticas de gestão do desmatamento na cadeia de fornecedores da nossa carteira de frigoríficos localizados no bioma Amazônia. Em conjunto com os demais membros do Plano Amazônia também realizamos a revisão da súmula de frigoríficos e desmatamento, um documento que orienta a adoção de critérios e compromissos de combate ao desmatamento ilegal na cadeia da carne. Para fortalecer ainda mais a agenda, direcionamos o tema de forma setorial, buscando o engajamento das demais instituições financeiras através da mobilização de associações setoriais que representam os bancos e a cadeia da carne.

apoio às culturas sustentáveis

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

Definimos uma meta inicial conjunta, que já foi superada, de levar R\$ 100 milhões em crédito para clientes que atuam no cultivo de culturas sustentáveis. Temos também realizado parcerias para assistência técnica e desenvolvimento de uma estratégia própria de negócios. Em parceria com os demais membros do Plano Amazônia, revisamos a súmula de Culturas Sustentáveis com o objetivo de padronizar critérios de enquadramento e potencializar o estímulo a atividades compatíveis com a floresta. Além disso, apoiamos a produção de conteúdo técnico e linhas de pesquisa que buscam identificar as razões para a ainda baixa participação dos produtos amazônicos no mercado global e os caminhos para ampliá-la.

fomento à bioeconomia

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

Além de projetos já apoiados, neste ano estabelecemos uma parceria com outras empresas no projeto Plataforma de inovação em negócios da bioeconomia da Amazônia, gerido pela Fundação Certi. O projeto tem o objetivo de promover o ambiente de inovação e empreendedorismo na região, de forma que soluções compatíveis com a economia da floresta em pé sejam criadas, desenvolvidas e ampliadas. Além disso, apoiamos o Observatório de Bioeconomia da Fundação Getúlio Vargas (FGV) para produção de conhecimento acerca do tema, de forma a subsidiar a tomada de decisão em prol de soluções baseadas em bioeconomia.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

governança

Para que as medidas tenham avanço real e sejam alinhadas à estratégia de cada um dos bancos envolvidos, criamos uma governança integrada entre os times de Sustentabilidade, os CEOs dos bancos, além de uma instância formada por um grupo de especialistas altamente qualificado e que conhece profundamente os desafios do Brasil na área ambiental e, mais especificamente, na Amazônia.

Além disso, contamos com uma estrutura de governança integrada aos negócios, responsável por questões sociais, ambientais e de governança, pela gestão dos compromissos de impacto positivo e pelo reporte ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

Comitê Estratégico Amazônia

Composto pelas lideranças de sustentabilidade e os CEOs de cada um dos bancos do Plano Amazônia, se reúne regularmente para acompanhar os avanços da medida e definir os direcionamentos para os próximos passos.

Comitê Consultivo pela Amazônia

Composto por especialistas nos desafios e potenciais da região, CEOs e lideranças de sustentabilidade dos bancos que fazem parte do Plano Amazônia, se reúne regularmente para refletir sobre as dinâmicas da região, as possibilidades de atuação, referências e orientações.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

preservação ambiental e reflorestamento

[GRI 201-2]

Ao longo dos anos, temos implementado programas próprios e apoiando iniciativas de diferentes parceiros, da academia, sociedade civil ou setor empresarial para apoiar a restauração de áreas desmatadas, conservação florestal e o reflorestamento na Amazônia, ações fundamentais na proteção à biodiversidade e no restabelecimento das funções ecológicas da floresta.

projeto Biomas: joint venture dedicada a restauração, conservação e preservação de florestas no Brasil

O Itaú Unibanco, junto à outras empresas, é membro fundador de uma joint venture dedicada às atividades de restauração e conservação de florestas no Brasil (“Iniciativa” ou “Biomas” ou “Aliança”). O objetivo da Biomas é, ao longo de 20 anos, atingir uma área total restaurada e protegida de 4 milhões de hectares de matas nativas em diferentes biomas brasileiros, como Amazônia, Mata Atlântica e Cerrado.

A Iniciativa prevê o atingimento desse objetivo por meio da restauração de 2 milhões de hectares de áreas degradadas a partir do plantio de aproximadamente 2 bilhões de árvores nativas, além da conservação e preservação de 2 milhões de hectares. A Biomas contará com um aporte inicial de R\$ 20 milhões de cada sócia, a serem destinados a suportar os primeiros anos de atividade da empresa.

A Iniciativa também buscará promover um modelo de negócio sustentável do ponto de vista financeiro, viabilizando cada projeto de restauração, conservação e preservação a partir da comercialização de créditos de carbono. A Aliança lançada na COP27 prevê, entre remoções

e emissões evitadas, reduzir da atmosfera aproximadamente 900 milhões de toneladas de carbono equivalente durante o período de duas décadas. Além disso, estima-se que a Iniciativa contribuirá para a proteção de mais de 4.000 espécies de animais e plantas.

restauração florestal

A Conferência Itaú Amazônia realizada em 2020 arrecadou junto a empresas clientes, fundos para projetos de restauração florestal em parceria com o Instituto Socioambiental (ISA) contando com a participação de 15 empresas (clientes do Itaú BBA).

Por meio do projeto “Vai ter Floresta” buscamos a contribuição para a restauração de paisagens, a recuperação de nascentes e matas de beira de rio e a geração de renda de forma participativa e inclusiva. Até 2026 vamos promover o plantio de 379,520 mil árvores na região Amazônica (Estado do Mato Grosso – municípios de São José do Xingu, Gaúcha do Norte, São Felix do Araguaia), prioritariamente na região das bacias dos rios Xingu e Araguaia. Até 2022 foram destinados 56,70 hectares (185.450 árvores) em quatro propriedades que estão localizadas no Estado do Mato Grosso. As áreas estão em processo de preparação do solo para o plantio de aproximadamente 3.629 kg de sementes (dezembro de 2022 e janeiro de 2023).

Ecomudança 2022

Na última edição do programa apoiamos o Instituto ECCUS para viabilizar a expansão de sistemas agroflorestais focados na recuperação de áreas florestais produtivas, na fertilidade dos solos, redução de processos erosivos e facilitação da infiltração, contribuindo para renovação de aquíferos e lençóis freáticos e garantindo estabilidade ecossistêmica aos territórios de João Pessoa, Sapé e Cruz do Espírito Santo, na Paraíba. O projeto visa a criação

de sistemas agroflorestais, modelo em propriedades de agricultores locais e a construção de um viveiro comunitário de mudas para a expansão continuada e autônoma pela própria comunidade, ampliando periodicamente as áreas agroflorestais.

Reconhecemos a família de Fundos do Ecomudança como parte importante da história para o mercado de fundos de investimento responsáveis de temática socioambiental, uma alternativa para conciliar investimentos com doações para projetos, permitindo que clientes tivessem a governança do Itaú Unibanco para a destinação de recursos e assim ampliar os resultados esperados. Após 13 anos de lançamento do programa, entendemos que as estratégias de investimento responsável evoluíram. O Itaú Unibanco acompanhou essa evolução do mercado incorporando temas ESG em suas estratégias de investimento e agora dispõe de novas alternativas na prateleira de produtos que investem em empresas com boas práticas ambientais, sociais e de governança. Ao longo do tempo, observamos que os valores disponíveis para repasse a projetos sofreram reduções significativas e, por consequência, a quantidade de organizações beneficiadas também foi reduzida na mesma proporção. Diante desse cenário, avaliamos que era o momento de encerrar esse produto. Mantemos nossa missão com nossos clientes de ter ofertas que atendem suas necessidades e sempre analisando oportunidades de gerar maior impacto positivo ao longo do tempo.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

biodiversidade nos negócios crédito

Com o objetivo de monitorar e incentivar boas práticas relacionadas à preservação da biodiversidade em nossa carteira de crédito, incorporamos o tema em nossas metodologias de avaliação de riscos sociais, ambientais e climáticos de clientes e operações (**saiba mais na pág. 27**). Clientes mais suscetíveis a causar impactos à biodiversidade possuem, de acordo com critérios de relevância e materialidade, acompanhamento anual e individualizado das práticas aplicadas em suas operações próprias, bem como em suas cadeias de suprimentos.

Em setores do agronegócio, possuímos metodologias específicas para clientes que atuam nos diferentes segmentos da cadeia produtiva. Para clientes que atuam “antes da porteira”, especificamente na produção e fabricação de defensivos e fertilizantes, analisamos, entre outros aspectos, a produção de produtos controversos que possam gerar impactos negativos à biodiversidade.

Clientes que atuam “dentro da porteira”, ou seja, produtores rurais, são analisados através de uma metodologia que inclui análise georreferenciada de suas propriedades, avaliando a existência de focos de desmatamentos e a preservação de áreas de conservação da biodiversidade.

Para clientes que atuam “depois da porteira” possuímos uma metodologia de análise cujos aspectos abordados variam de acordo com o setor. Para Agro – Frigoríficos são avaliados desde a existência de passivos ambientais até a adoção de boas práticas de gestão social, ambiental e climático e de prevenção ao desmatamento, como o monitoramento e rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos, e o uso de tecnologias

de produção sustentáveis, como a integração lavoura-pecuária-floresta. Já para os setores de Madeira e Papel e Celulose, além da rastreabilidade e certificação da matéria-prima, avaliamos a proximidade e/ou intersecção de suas plantas à locais críticos emergentes e/ou áreas chave para conservação da Biodiversidade. Ainda, este último aspecto também é avaliado para setores que vão além do agronegócio, mas que podem causar um relevante impacto à biodiversidade como Mineração, Metalurgia e Siderurgia.

Vale destacar que em todas as nossas análises para clientes que atuam em indústrias, nós não somente qualificamos o risco social, ambiental e climático como também quantificamos eventuais impactos advindos de temas ESG na performance financeira dos clientes. Além disso, independentemente da metodologia utilizada, todos os clientes com análise individualizada passam por verificação da existência de embargos, autuações e multas de órgãos de defesa do meio ambiente como indícios da qualidade de sua gestão social, ambiental e climática. Com isso, estimulamos nossos clientes a melhorarem sua conduta ESG, diferenciando a precificação do crédito de clientes que possuem melhores práticas de gestão social, ambiental e climática como, por exemplo, práticas de prevenção ao desmatamento.

Além da diligência a nível cliente destacada acima, possuímos também procedimentos de análise a nível produto e operação para prevenir eventuais impactos à biodiversidade. Esses procedimentos podem incluir uma análise geoespacial da propriedade que esteja sendo financiada para garantir que nenhum recurso esteja sendo usado para gerar desmatamento ilegal. O Cadastro Ambiental Rural (CAR) também pode ser exigido antes de cada transação. Em alguns casos, o uso do solo é monitorado durante toda a vigência do contrato.

Além disso, passivos ambientais, como a não preservação de áreas protegidas ou impactos em áreas sensíveis, também são verificados em financiamento de projetos e em imóveis oferecidos em garantia a nós.

biodiversidade, uso do solo e gestão de investimentos

Como gestores dos recursos de nossos clientes, temos a responsabilidade de investir de forma ética e responsável, buscando um completo entendimento das oportunidades e riscos envolvidos em nossas decisões.

Em linha com nossa Política de Investimento Responsável, integramos aspectos relacionados a biodiversidade e uso do solo no processo de investimento e avaliação de empresas investidas, que proporcionam uma tomada de decisão com melhor retorno ajustado ao risco e, adicionalmente, promove o engajamento das empresas nas temáticas ESG mais relevantes para o seu negócio.

Como o conceito de biodiversidade engloba as mais diferentes espécies de seres vivos de todas as origens, é relevante analisar como ações antrópicas podem impactar a biodiversidade. Em nosso modelo de integração ESG avaliamos temas que podem desequilibrar ecossistemas tendo uma ação direta na vida humana. como: desmatamento, bio-invasão, certificações florestais, gestão de resíduos, exploração de recursos naturais e/ou ocupação irregular do solo.



saiba mais_
sobre Biodiversidade, uso do solo e investimentos no **paper** da Itaú Asset Management.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

riscos sociais, ambientais e climáticos

| GRI 2-25 | SASB FN-CB-410a.2 |

governança e gestão

Entendemos os riscos sociais, ambientais e climáticos como a possibilidade de perdas decorrentes de eventos de origem social, ambiental e climática relacionados às nossas atividades, sejam elas oriundas de negócios com contrapartes, de relacionamento com fornecedores, de eventos atrelados à transição para economia de baixo carbono ou a mudanças físicas nos padrões climáticos. Tais riscos têm potencial para se materializar através de modalidades tradicionais de risco, como risco crédito, de mercado e operacional, podendo acarretar eventuais perdas financeiras, assim como danos à nossa reputação.

Dessa forma, a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos é realizada de forma equivalente ao modelo aplicado para os riscos do negócio, de maneira integrada e transversal, pautada na estratégia das três linhas de defesa, na responsabilidade executiva e no processo completo de gestão:

ações e etapas da gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos



mapeamento de processos



definição de controles



acompanhamento e atualização sobre
normas e ações para sua implementação



registro e gestão de apontamentos
de risco em sistemas internos



análise de tolerância a riscos de forma
colegiada nos comitês de governança



comunicação à alta liderança

Chief Risk Officer (CRO)

Executivo responsável pela gestão dos riscos
sociais, ambientais e climáticos

linhas de defesa que atuam na mitigação dos riscos

1ª linha

Áreas de negócio e suporte

Responsabilidade Adesão às normas, execução dos
controles e implementação de medidas corretivas
para tratar os riscos.

2ª linha

Práticas de controle de riscos independentes

Responsabilidade Assegurar a gestão e supervisão
de riscos de acordo com as diretrizes e
parâmetros definidos e apoiando a 1ª linha de defesa
em suas responsabilidades de gestão de riscos.

3ª linha

Auditoria Interna

Responsabilidade Avaliar de maneira independente
nossas atividades, observando a adequação dos
controles, a efetividade do gerenciamento dos riscos,
a confiabilidade das demonstrações contábeis e o
cumprimento das normas e regulamentações.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
**riscos sociais, ambientais
e climáticos**
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

A governança dos riscos sociais, ambientais e climáticos conta com **Política Global de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos**, que se apoia em procedimentos internos detalhados, e fóruns de deliberação e orientação:

- o Comitê de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (CRSAC), constituído por áreas e especialistas no tema, que tem como principal atribuição deliberar sobre assuntos institucionais e estratégicos, além de se posicionar sobre produtos, serviços, operações, entre outros assuntos que envolvam o tema.
- o Comitê de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos Superior (CRSAC Superior), que tem nível executivo e é acionado pelo CRSAC para deliberações mais relevantes.

A governança de riscos sociais, ambientais e climáticos também se conecta aos fóruns de responsabilidade social, ambiental e climática, como o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e a Comissão Superior ESG, (**saiba mais na pág. 16**), e à Política Global de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

capacitação de colaboradores

Também disseminamos a cultura de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos com programas de capacitação, por meio de eventos recorrentes de formação focados na identificação de riscos sociais, ambientais e climáticos para executivos, áreas de negócio e de suporte, assim como para empresas controladas, incluindo as unidades internacionais. Em 2022, aprimoramos nossas ações de modo a incluir aspectos de gestão integrada de riscos, com o objetivo de esclarecer as atualizações em relação ao tema a partir da sua inserção na Resolução CMN 4.557/17 alterada pela Resolução CMN 4.943/21.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
**riscos sociais, ambientais
e climáticos**
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

risco climático

[GRI 201-2]

Os riscos climáticos, assim como os riscos sociais e ambientais, estão sob a responsabilidade executiva do Chief Risk Officer (CRO), a quem cabe gerir a governança e supervisionar as ações e metodologias de implementação, mensuração, monitoramento e prestação de contas sobre riscos físicos e de transição.

Nossa gestão de riscos climáticos se pauta em metodologia fundamentada na revisão de relatórios e documentos de organizações internacionais de referência, como o Financial Stability Board (FSB), o Fórum Econômico Mundial, o Fundo Monetário Internacional, o Bank for International Settlements (BIS), assim como a Network for Greening the Financial System (NGFS), entre outros.

Iniciamos o processo de gestão dos riscos climáticos a partir da identificação e priorização dos potenciais riscos climáticos classificados em relação à sua:

- **natureza:** riscos físicos, riscos de transição, ou aqueles cuja materialização pode resultar da combinação dessas duas naturezas.
- **intervalos de tempo de curto a longos prazos,** considerando os possíveis cenários qualitativos de materialização (intervalos de até 2 anos, de 2 a 5 anos, de 5 a 10 anos e acima de 10 anos).

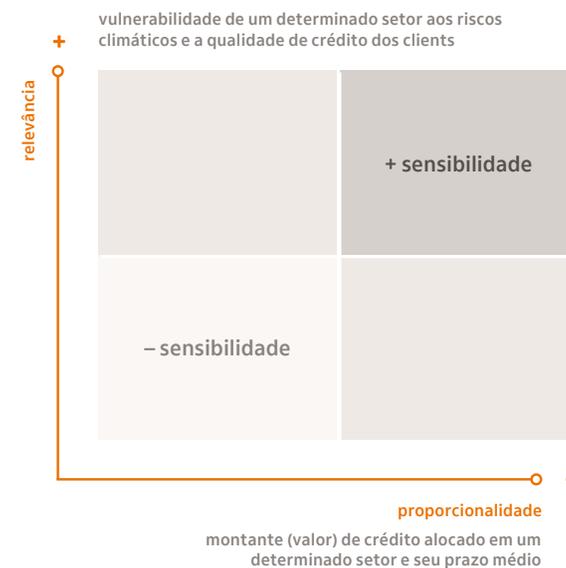
Também olhamos para litigância climática, fundada tanto em aspectos físicos quanto de transição, que podem eventualmente afetar nossos negócios e de nossos clientes.

Como resultado, chegamos a uma ferramenta que, além de mensurar, também nos permite monitorar a sensibilidade da nossa carteira de crédito aos riscos climáticos através

das perspectivas de setores e clientes combinadas com variáveis de relevância e proporcionalidade.

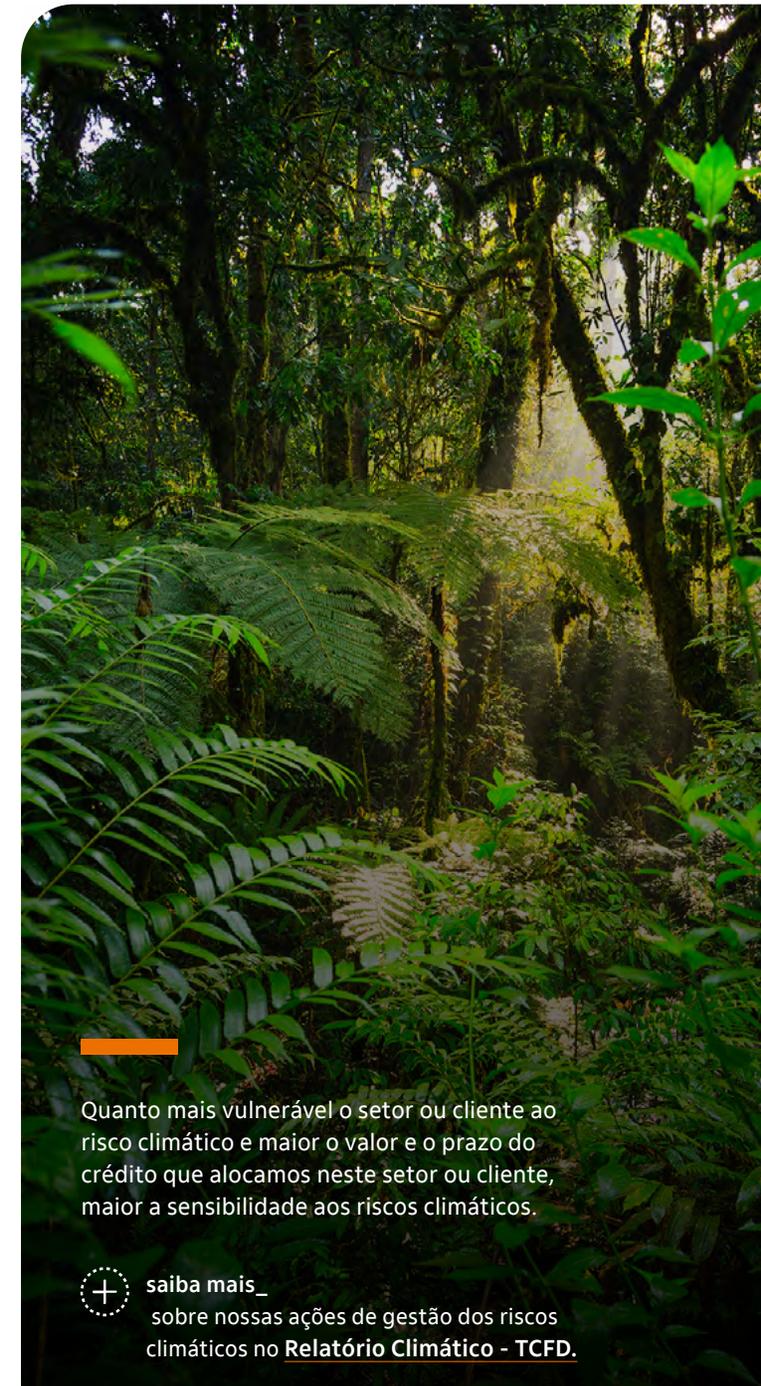
Seguindo as recomendações da TCFD, e em conjunto com a Febraban, realizamos exercícios para mapear os riscos físicos diante de cenários adaptados a características da região na qual operamos. Estes estudos, consideraram as conclusões do IPCC divulgadas através do cenário RCP 8,5. A agenda de aprofundamento em como os riscos de transição e físicos potencialmente afetam nossos negócios segue em expansão para abranger outros cenários, inclusive os do IPCC como o RCP 2,6, apresentados pela UNEP-FI pela plataforma "Climate Change Knowledge portal".

Já para o estudo de cenários de transição, tanto as curvas de descarbonização da nossa meta alinhada ao compromisso junto à Net Zero Banking Alliance, quanto os cenários divulgados pela Agência Internacional de Energia (na sua sigla em inglês, "IEA") foram os balizadores técnicos.



Quanto mais vulnerável o setor ou cliente ao risco climático e maior o valor e o prazo do crédito que alocamos neste setor ou cliente, maior a sensibilidade aos riscos climáticos.

+ **saiba mais_**
sobre nossas ações de gestão dos riscos climáticos no **Relatório Climático - TCFD**.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade

riscos sociais, ambientais e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

riscos sociais, ambientais e climáticos na concessão de crédito

| GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS1 | FS2 | FS3 | FS4 | FS6
| FS8 | FS9)

Diferentes metodologias e ferramentas, pautadas nas melhores práticas internacionais, são aplicadas na identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação dos riscos sociais, ambientais e climáticos na concessão de crédito, seja no contexto em que é conhecida a destinação do recurso, como nos casos de financiamento de projetos de infraestrutura, seja em operações de crédito sem necessário vínculo a uma destinação conhecida. Tais metodologias atendem aos principais normas em riscos sociais, ambientais e climáticos, assim como a boas práticas de mercado, como:

- Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) nº 14/14, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).
- Princípios do Equador para apoio financeiro a projetos.
- Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (sigla em inglês, IFC), que é o braço privado do Grupo Banco Mundial.

Conheça a seguir as principais práticas e processos de gestão de risco sociais, ambientais e climáticos na concessão de crédito por tipo de operação:

lista de atividades excluídas

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

Na avaliação sobre os temas prioritários de proteção aos Direitos Humanos, possuímos uma Lista de Atividades Excluídas composta por atividades que contrariam princípios e valores do Itaú Unibanco, sendo elas: utilização de mão de obra análoga à escrava, utilização de mão-de-obra infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Ao longo de 2022, 150 nomes foram bloqueados por envolvimento com alguma dessas atividades, 117 a mais que no ano anterior.

gestão em nível cliente

Toda a nossa carteira de crédito passa por uma classificação de riscos, que considera riscos inerentes aos setores econômicos nos quais nossos clientes operam e que podem gerar impactos negativos na sociedade, meio ambiente e no clima. Para tanto, são levados em consideração parâmetros como consumo de energia e de água, emissões atmosféricas e riscos para a saúde e segurança do trabalhador entre outros.

Essa classificação considera três níveis de risco (alto, médio ou baixo) e é utilizada para avaliar nosso apetite de risco social, ambiental e climático e monitorar nossa concentração de crédito em setores de maior exposição a riscos.

Adicionalmente, nossa metodologia de avaliação pode variar de acordo com a materialidade do risco social, ambiental e climático do cliente, de seu segmento ou setor de atuação, e do tipo de produto ou operação a ser contratada. Em alguns casos, esses processos podem contar com a realização de monitoramento via condicionantes contratuais e adoção de gestão de consequência em casos de não conformidade.

Em 2022, cerca de 47% dos clientes (45% da exposição) da carteira de crédito de grandes empresas e produtores rurais passaram por uma avaliação individualizada de riscos sociais, ambientais e climáticos na renovação de crédito ou na contratação de financiamentos relacionados a projetos, o que representa um aumento de 12 pontos percentuais em relação a 2021.

grandes empresas e produtores rurais

Todos os clientes da carteira de grandes empresas contam com uma categorização de riscos sociais, ambientais e climáticos, aplicada aos modelos de cálculo de rating de crédito. Tal categorização considera variáveis setoriais e aspectos individuais de gestão, como a participação em índices de sustentabilidade.

Visando trazer ainda mais granularidade e robustez para esta metodologia e, conseqüentemente, maior precisão da atribuição de rating de crédito, realizamos em 2022 a inclusão de uma nova variável: a sensibilidade climática do cliente, que, a partir de critérios individuais de crédito, mensura quão sensível é um determinado cliente aos efeitos físicos e de transição das mudanças climáticas, podendo agravar sua categorização de riscos social, ambiental e climático.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
**riscos sociais, ambientais
e climáticos**
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

setores sensíveis

Considerando a relevância e a materialidade do impacto de grandes empresas que operam em setores mais sensíveis do ponto de vista social, ambiental ou climático, desenvolvemos critérios adicionais para uma avaliação individualizada e aprofundada de riscos sociais, ambientais e climáticos e governança desses clientes no momento da aprovação e renovação de crédito, em alçadas seniores, fortalecendo a tomada de decisões integradas na concessão e apreçamento de crédito.

A metodologia utilizada abrange aspectos qualitativos e quantitativos, e leva em consideração a possibilidade de questões sociais, ambientais e climáticas impactarem tanto a reputação quanto a performance financeira e sustentabilidade dos negócios dos clientes – como litígios por acidentes ambientais, ou custos associados a mudanças regulatórias e tecnológicas de transição para uma economia mais sustentável. Além disso, avaliamos questões que têm o potencial de causar impactos socioambientais adversos, como produtos que representam risco à sociedade ou à biodiversidade, conforme direcionadores chave apresentados na figura ao lado.



Setores classificados como sensíveis:

- agro – defensivos e fertilizantes
- agro – frigoríficos
- energia
- imobiliário
- madeira
- mineração
- metalurgia e siderurgia
- óleo e gás
- papel e celulose
- produtores rurais
- química e petroquímica
- têxtil

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
**riscos sociais, ambientais
e climáticos**

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Além do viés de risco associado à probabilidade de impacto, nossa metodologia leva em consideração boas práticas e compromissos que indiquem a mitigação destes riscos, como a adoção de metas e ações para a redução das emissões de carbono, monitoramento da cadeia fornecedores e investimento em tecnologias de energia renovável.

A ponderação de todos esses aspectos gera um score de riscos social, ambiental e climático que é incorporado ao cálculo da nota de risco de crédito desses clientes, servindo de base para a precificação e alocação de capital. Além disso, a análise é atualizada periodicamente, de forma a possibilitar o acompanhamento da evolução das práticas socioambientais e climáticas dos clientes.

Em 2022, para garantir o acompanhamento das tendências do mercado e exigências regulatórias, revisamos e recalibramos esta metodologia, aprimorando as variáveis sociais, ambientais e climáticas abordadas, especialmente no que diz respeito às mudanças climáticas, condições de trabalho, danos à biodiversidade e desastres ambientais. Além disso, intensificamos o uso de bases de dados públicas nas nossas análises.

A avaliação passou a contemplar, por exemplo, critérios climáticos físicos e de transição adicionais como a sensibilidade à escassez de água num cenário de futuro climático com altas emissões (de acordo com o Representative Concentration Pathways 8.5 do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas – IPCC), a avaliação do volume dessas emissões e a capacidade financeira para compensá-las através de crédito de carbono. Trata-se do aprimoramento de uma metodologia pioneira no mercado nacional iniciada em 2020, que vem permitindo uma melhor diferenciação no perfil de risco dos clientes.

Para o setor de produtores rurais, também considerado sensível, contamos com metodologias específicas de análise

socioambiental, cuja a complexidade varia de acordo com critérios financeiros, como limite e rating, e operacionais, como faturamento, do cliente, podendo incluir desde uma análise automática de apontamentos públicos a nível CPF e CNPJ, até uma georreferenciada das propriedades rurais dos clientes, que permite identificar, entre outros fatores, focos de desmatamento e sobreposição com áreas protegidas e comunidades tradicionais.

Ambas as análises são renovadas periodicamente e impactam a classificação de risco e precificação do crédito.

garantias imobiliárias

Para a constituição de garantia de bens imóveis, urbanos ou rurais, atrelada a operações de crédito, é necessária a realização de uma diligência socioambiental prévia, visando identificar possíveis passivos ambientais existentes nesses imóveis. A análise inclui a avaliação de indícios de contaminação do solo e déficits de áreas verdes, podendo ser realizada tanto “in loco” como através de laudos remotos e questionários com informações do histórico de ocupação do imóvel. O resultado dessa avaliação pode ter efeito direto na valoração da garantia e/ou exigir a substituição dela.

operações específicas

Determinadas operações de crédito e renda fixa também devem seguir uma diligência social, ambiental e climática específica para gerenciar os riscos sociais, ambientais e climáticos atrelados à sua destinação e/ou ao produto em questão, de acordo com a sua relevância.

operações direcionadas

Sempre que o cliente contrata uma operação de financiamento em uma propriedade específica realizamos diligências adicionais para a verificação de aspectos de regularidade social e ambiental. Em financiamentos na modalidade de crédito rural e BNDES Agro, a diligência

se estende além do momento da contratação durante todo o prazo do financiamento, prevendo continuamente a verificação de práticas de desmatamentos ilegais e de sobreposições a áreas protegidas e comunidades tradicionais.

operações estruturadas

Contamos com metodologias de análise diferenciadas para os vários tipos de operações de crédito estruturadas. As operações específicas que são aprovadas no Comitê de Produtos do Atacado, por exemplo, são sempre acompanhadas de um formulário de análise de risco socioambiental, que indica se há necessidade de estabelecer uma diligência adicional previamente à contratação.

Também possuem metodologias de análise específicas, operações como os investimentos societários (aquisição de ações preferenciais de companhias) que, além da “Due diligence” conduzida habitualmente por escritório externo, contam com avaliação técnica por parte da equipe de riscos sociais, ambientais e climáticos. Um outro exemplo, são as operações de Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) que, dependendo de suas características, também podem receber previamente à sua contratação o suporte técnico dessa área.

setores e atividades controversas

Atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R\$ 19,8 bilhões a companhias que produzem ou comercializam combustíveis fósseis e derivados e a organizações que produzem ou comercializam produtos que eventualmente possam ocasionar riscos à saúde, segurança alimentar, nutricional ou segurança pública da população. Esse valor corresponde a aproximadamente 2,2% do total de nossa carteira, sendo, portanto, pouco representativo em nosso portfólio de crédito.

Em 2020, demos início a uma estratégia que prevê a redução gradativa até 2025 da nossa exposição a clientes cujas

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

atividades estejam relacionadas ao fumo, como produtores rurais dedicados exclusivamente a essa cultura e fabricantes de cigarro.

financiamento de projetos de infraestrutura

Nas operações estruturadas para financiamento de projetos, a diligência social, ambiental e climática começa pela coleta de informações que englobam questões técnicas e legais relevantes e permitem a categorização do projeto em alto, médio ou baixo risco.

Após a fase inicial, é elaborada uma pauta mais detalhada, que contempla uma variedade de aspectos sociais, ambientais e climáticos da legislação local e de boas práticas de mercado, como, por exemplo, os Padrões de Desempenho da International Finance Corporate (IFC).

Ao fim da análise, caso haja não conformidade ou não adesão às melhores práticas, podemos estabelecer condicionantes contratuais para acompanhamento e liberação dos recursos financeiros visando impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente e garantir a conformidade do projeto.

No caso de operações de longo prazo, acorda-se um plano de ação com o cliente, cuja implantação é monitorada semestral ou anualmente pela área de riscos social, ambiental e climático, ou por consultor independente especializado durante a vigência do contrato. Cada ciclo de monitoramento pode incluir visitas ao projeto, revisões documentais e conversas com o cliente e agentes financiadores.

Com o objetivo de aprimorar a avaliação de crédito dessas operações, nas quais estamos correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utilizamos um modelo de crédito específico cuja variável de risco social, ambiental e climático engloba, entre outros, a análise

de sensibilidades regionais, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão socioambiental e governança do sponsor do projeto. A ponderação de todos esses fatores gera impacto direto na classificação de risco de crédito do projeto e auxilia em uma precificação mais acurada, assim como uma melhor alocação de capital.

princípios do Equador

| GRI 412-1 |

Para produtos como o financiamento de longo prazo a projetos (“project finance”), os quais estamos correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do próprio projeto, aplicamos os Princípios do Equador, analisando temas materiais e sensíveis como: impacto sobre populações tradicionais, mudanças climáticas e Direitos Humanos, de acordo com os padrões de desempenho da IFC, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de um sistema de gestão social, ambiental e climática.

Em projetos de alto e médio risco, pode ser necessário o envolvimento de consultoria socioambiental independente como exigência para contratação e monitoramento dos aspectos sociais, ambientais e climáticos durante toda a vida do contrato.

financiamento de projetos imobiliários

| SASB FN-MF-450a.3 |

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

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

operações com selo ESG

Toda operação que possui selo ESG é proposta por área comercial e de produtos capacitada a estruturar transações consistentes evitando “greenwashing”, bem como garantindo que a destinação do recurso ocorra para uma finalidade ESG que seja material frente à atividade exercida pelo cliente ou que o cliente assuma metas ESG robustas.

Adicionalmente, todas as operações de crédito e mercado de capitais que possuem selo ESG são objeto de avaliação de risco social, ambiental e climático pela área de riscos, independente de possuírem risco de crédito.

A complexidade da análise varia de acordo com a estrutura da operação, podendo contemplar a avaliação de controvérsias, como a existência de passivos ambientais e multas, regularidade ambiental, através da verificação de licenças ambientais e outras autorizações, quando aplicável, e/ou práticas setoriais, como certificação da matéria-prima, inventário de emissões de efeito estufa e outros. Essa avaliação tem por objetivo identificar e analisar eventuais vulnerabilidades e controvérsias da operação proposta, mitigando o risco reputacional para a Organização e seus clientes.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

operações de financiamento de projetos

Em 2022, monitoramos 31 contratos de financiamento para projetos, analisamos 244 novas operações estruturadas relacionadas a projetos, inclusive imobiliários, e nenhuma operação de financiamento de projetos foi rejeitada por motivos socioambientais. Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2022 encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir.

operações de project finance contratadas em 2022¹

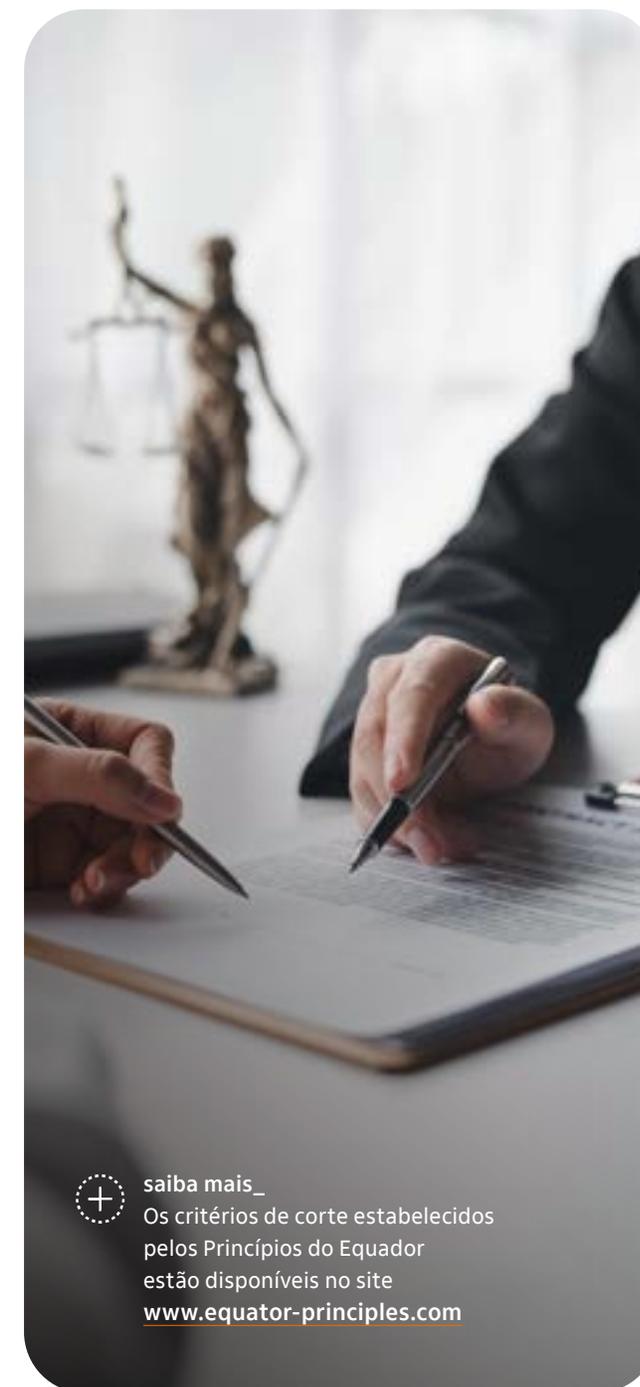
	Número de Projetos	Investimento total (R\$ milhões) ²	Participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ²	Participação do Itaú Unibanco (%) ²
Categoria				
C ³	1	506	506	100%
Setor				
Imobiliário	1	506	506	100%
Localização				
Sudeste do Brasil	1	506	506	
Total		506	506	

Nota: Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site www.equator-principles.com

1. Analisados sob os critérios dos Princípios do Equador.

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

3. Categoria C: Projetos com riscos e/ou impactos socioambientais mínimos ou sem riscos e/ou impactos socioambientais adversos. (fonte: https://equator-principles.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf)



saiba mais_

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

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos¹

Valores das operações contratadas	fiança para projeto ²			empréstimo ponte ^{3,6}			total		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Investimento total (R\$ milhões) ⁴	4.101	8.196	8.640	1.058	64.061	26.929	5.159	72.257	35.570
Participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁴	2.282	5.745	5.101	1.013	13.789	5.633	3.295	19.534	10.734
Categoria									
B	9	21	14	3	3	8	12	24	22
C	4	11	09	3	7	12	7	18	21
Setor									
Energia	13	30	21	5	5	15	18	35	36
Infraestrutura	-	1	2	1	4	2	1	5	4
Logística	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Óleo e gás	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Saneamento	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Serviços Diversos	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Telecomunicações	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Localização									
Brasil ^{1,5}	-	-	3	-	1	2	-	1	5
Centro-Oeste	-	-	2	1	-	1	1	-	3
Nordeste	9	22	13	1	2	10	10	24	23
Norte	1	3	3	-	-	1	1	3	4
Sudeste	3	4	2	3	6	5	6	10	7
Sul	-	3	-	1	1	1	1	4	1
Número total de operações contratadas	13	32	23	6	10	20	19	42	43

1. Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco.

2. Não incluem operações de aditamento de fiança.

3. Operações de mercado de crédito e mercados de capitais (debêntures de curto prazo e notas promissórias) que eventualmente tenham sido parcialmente ou totalmente encarteiradas.

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

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

6. Não incluem operações de "Bridge to Equity".

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos^{1,3}

	2020	2021	2022
Categoria			
A ⁶	1	3	–
B ⁷	7	20	13
C ⁸	2	12	17
Setor			
Açúcar e etanol	1	6	4
Agro e fertilizantes	-	1	2
Energia	3	18	13
Indústria	-	-	1
Infraestrutura	5	6	2
Logística	1	4	-
O&G	-	-	1
Saneamento	-	-	2
Serviços	-	-	3
Telecomunicação	-	-	2
Localização			
Brasil ⁴	1	8	7
Centro-Oeste	5	4	-
Nordeste	1	1	9
Norte	2	1	-
Sudeste	1	16	10
Sul	-	5	4
Número total de operações contratadas	10	35	30
Volume das operações (R\$ milhões)^{2,5}	3.314	19.581	17.890

1. Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco.

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

3. Incluem operações de aditamento de fiança.

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

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

6. Categoria A – Projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam diversos, irreversíveis ou sem precedentes.

7. Categoria B: Projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente tratáveis por meio de medidas mitigatórias. (fonte: https://equator-principles.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf)

8. Categoria C: Projetos com riscos e/ou impactos socioambientais mínimos ou sem riscos e/ou impactos socioambientais adversos. (fonte: https://equator-principles.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos¹

Categoria	número de projetos			investimento total (R\$ milhões) ²			soma de participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ²		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
A	-	-	1	-	-	1.000	-	-	87
C	3	2	3	67	36	3.379	67	36	504
Setor									
Energia	3	2	1	67	36	12	67	36	12
Logística	-	-	1	-	-	150	-	-	92
Mineração	-	-	1	-	-	1.000	-	-	87
Telecomunicações	-	-	1	-	-	3.217	-	-	400
Localização									
Brasil ³	1	-	1	21	-	3.217	21	-	400
Centro-Oeste	-	2	-	-	36	-	-	36	-
Nordeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Norte	-	-	1	-	-	1.000	-	-	87
Sudeste	-	-	1	-	-	12	-	-	12
Sul	2	-	1	46	-	150	46	-	92
Número total de operações contratadas	3	2	4	67	36	4.379	67	36	591

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

1. Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. Não houve contratação de corporate finance que se enquadrava nos critérios dos Princípios do Equador.

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

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

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos imobiliários^{1,2}

No ano de 2022, foram analisados 167 projetos imobiliários, somando R\$ 9,8 bilhões em contratações, que podem ser observados na tabela a seguir:

	número de projetos			valor do projeto (CAPEX) (R\$ milhões)			valor financiado pelo Itaú Unibanco (R\$ milhões)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Total de financiamentos corporativos imobiliários^{1,2}									
Análise simplificada ³	31	50	0	1.395	2.319	-	1.110	1.636	-
Análise detalhada ⁴	61	117	167	3.046	7.765	13.843	2.187	6.248	9.871
Categorização									
C	92	167	167	4.441	10.084	13.843	3.296	7.884	9.871
Localização									
Centro-Oeste	9	19	17	359	989	1.230	280	691	814
Nordeste	14	9	3	156	373	184	115	271	138
Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sudeste	71	121	128	3.629	7.963	10.857	2.674	6.357	7.821
Sul	8	18	19	297	760	1.572	227	565	1.099

1. Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco.

2. Inclui operações de Financiamentos Corporativos dirigidos a Projetos e Project Finance, detalhadas neste relatório na tabela "operações de project finance contratadas em 2022".

3. Análise simplificada é composta pela aplicação de questionário socioambiental (realizada até 2021).

4. A partir de 2022, todos os financiamentos dirigidos a projetos imobiliários passaram a ser avaliados por processo de "Due diligence" socioambiental específica.

finanças sustentáveis

| GRI 2-6 | GRI 3-3 | SASB FN-IB-410a.2 | SASB FN-IB-410a.3 | SASB FN-IB-000.B |

Questões sociais, ambientais e climáticas podem impactar toda a sociedade e a estabilidade do sistema financeiro global. Trabalhamos para identificar nossa exposição a riscos, gerenciar impactos e gerar novas oportunidades. Nossa ambição é apoiar nossos clientes na transição para uma economia cada vez mais inclusiva e de baixo carbono, oferecendo soluções e produtos inovadores.

modelo de negócios

Itaú BBA
Banco de Atacado e de Investimento

produtos e serviços ESG

que contribuam positivamente em aspectos sociais, ambientais e climáticas

crédito para uma economia sustentável e de baixo carbono

- financiamento de impacto positivo
- construções sustentáveis
- prateleira de produtos verde para o agronegócio
- operações com

critérios ESG

- linhas de crédito para transição

títulos de dívida sustentáveis

- ESG bonds
 - funding ESG proprietário
- assessoria e oferta ESG**

integração ESG

políticas, práticas e procedimentos de sustentabilidade nos negócios

sustentabilidade no crédito

- Política de Risco Social, Ambiental e Climático (PRSAC)
- fatores ESG na avaliação de crédito
- Análise KYC (Know Your Client)
- project finance e Princípios do Equador
- comunicação com clientes
- e engajamento ESG

WMS
Itaú Asset Management, Itaú Private Banking e Plataforma de Investimentos

prateleira ESG

- instrumentos financeiros ESG e temáticos (fundos e ETFs)
- produtos ESG de gestoras parceiras (Fund of Funds)

investimentos ESG proprietários comunicação e oferta ESG

- carteira recomendada ESG
- comunicação ESG para clientes

sustentabilidade em investimentos

- Política de Investimento Responsável (PRI)
- modelo de avaliação ESG em investimentos
- Ativos sob gestão com critérios ESG
- ESG Stewardship
- estudos para clientes

Varejo
Banco de Varejo e Micro e Pequenas Empresas

crédito para uma economia sustentável e de baixo carbono

- painel solar
- veículos elétricos
- linhas de crédito com
- impacto positivo

inclusão financeira

- microcrédito
- crédito para mulheres
- micro e pequenas empresas
- produtores rurais

proteção financeira do cliente

- oferta responsável
- educação e orientação financeira
- canais de atendimento
- renegociação e reinserção no crédito
- privacidade e proteção de dados

Seguros
Seguro de vida, automóvel e residencial

seguros sustentáveis

- seguros agrícolas 100
- seguro de vida com avaliação clínica preventiva

- cobertura contra desastres naturais e ambientais

sustentabilidade em seguros

- Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI)
- Política de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos
- Análise KYP (Know your Partner)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Governança integrada

Com reporte ao Conselho da Administração, para garantir a adequada condução da nossa estratégia de sustentabilidade nos negócios:

Comitê ESG IBBA

Ocorre bimestralmente, reunindo lideranças dos times de negócios ESG, produtos, crédito, riscos, planejamento, agro, sustentabilidade entre outros convidados para acompanhar a evolução das iniciativas, discutir tendências dos mercados local e internacional, conectar assuntos estratégicos que envolvam o tema nas médias e grandes empresas, tomar decisões sobre a agenda, além do acompanhamento da meta de financiamento em setores de impacto positivo

Comitê Investimento Responsável

Reúne executivos e lideranças da diretoria WMS (Wealth Management and Services) de duas a três vezes ao ano para discutir os avanços da agenda de Investimento Responsável e as metas do compromisso com a centralidade de avaliar os impactos socioambientais e ofertar aos nossos clientes investimentos que considerem aspectos sociais, ambientais e de governança. O Comitê acompanha os movimentos do mercado e tendências ESG para investimentos e segue ampliando as ações educacionais para as equipes e para os clientes.

Comitê Cidadania Financeira

Formado pelas áreas de sustentabilidade, crédito pessoa física, recuperação e jurídico, busca favorecer a implementação de ações efetivas de educação financeira, inclusão e acesso a produtos financeiros e saúde financeira.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Itaú BBA

Além de todo o processo para mitigar os riscos sociais, ambientais e climáticos nas cadeias das empresas clientes, na oferta de crédito e financiamentos (**saiba mais na pág. 27**), também trabalhamos para identificar oportunidades ESG que criem valor, oferecendo um portfólio de soluções que apoie o desenvolvimento sustentável de nossos clientes.

assessoria ESG e Advisory

Possuímos um time dedicado a assessorar os clientes e originar operações ESG no Itaú BBA. No ano de 2022, o Itaú foi destaque novamente, tanto no mercado local quanto no mercado externo. No mercado local, participamos de 30 ofertas rotuladas como ESG. No mercado externo, participamos de 5 emissões de empresas brasileiras.

Esses números nos colocam no topo do ranking em ambos os mercados, mostrando a preferência das empresas a nos contratar como um consultor ESG. Entendemos que, principalmente em mercados emergentes, como o Brasil e demais países de atuação do Banco, é necessário que haja empenho não só dos clientes, mas também das instituições financeiras para que a adicionalidade das operações ESG seja materializada e possa ser desfrutada por todos os stakeholders.

Com isso em mente, adotamos uma postura de não cobrar dos nossos clientes (em termos de serviço prestado) por nossa assessoria ESG, de forma que esta seja uma motivação para clientes e emissores recorrentes anteciparem a tendência da integração ESG em seu modelo de negócio e dessa forma possam contribuir para o desafio global do atingimento das metas da Agenda 2030 das Nações Unidas.

finanças climáticas

longa trajetória de atuação no mercado voluntário de carbono

Atuamos neste mercado em desde 2017 quando passamos a compensar nossas emissões de gases de efeito estufa de escopos 1 e 2 com a compra de créditos oriundos do Programa Compromisso pelo Clima.

O programa, que foi lançado em parceria com renomadas instituições e está sob a liderança técnica do Instituto Ekos Brasil (OSCIPI), foi uma iniciativa pioneira no país, uma vez que conecta empresas interessadas em compensar suas emissões com projetos dedicados a geração de crédito de carbono com benefícios sociais e ambientais. Além disso, utilizamos o programa para compensar nossas emissões próprias de carbono.

Criamos, em 2021, um time de negócios especializado em ESG e clima, focado em oferecer soluções climáticas para nossos clientes, cuja estratégia está amparada em três principais pilares: (i) diagnóstico; (ii) redução e remoção de emissões e; (iii) gestão residual de emissões.

Queremos incentivar nossos clientes a investirem cada vez mais em entender a sua pegada de carbono e identificar projetos que possam contribuir com a redução e/ou remoção de GEE de suas atividades. Para os casos em que a redução e/ou remoção ainda não é possível, incentivamos que a companhia invista na gestão de suas emissões.

Com este objetivo, atuamos em todas as frentes, em um conceito de balcão único de atendimento de carbono, que vai desde a originação de projetos até a sua comercialização.

O Programa Compromisso pelo Clima segue com o propósito de engajar o setor privado em ações de responsabilidade climática e alcançou, em 2022:

mais de
22,6 mil hectares
de floresta protegida

mais de
15 projetos apoiados

mais de
1 milhão
em energia renovável gerada (MWh)

redução de
1,4 milhão
de emissões verificadas (tCO₂e)

mais de
1,6 mil
pessoas capacitadas

Fonte: [ekosbrasil.org](https://www.ekosbrasil.org)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Do lado de originação, nosso time de Negócios ESG tem expertise para assessorar nossos clientes na identificação tanto de novos projetos que necessitem de financiamento para iniciativas de redução e/ou remoção quanto de novos projetos de créditos de carbono que possam ser desenvolvidos e monetizados. O time atua ainda na estruturação de fundos e outros veículos de investimento para projetos de carbono, canalizando capital para esse tipo de iniciativa.

Fomos o primeiro Banco brasileiro a assessorar uma transação de fusões e aquisições no mercado de carbono, atuando como assessores da Carbonext na venda de participação acionária para a Shell. Fomos também inovadores ao investir, em conjunto com Suzano, Vale, Marfrig, Santander e Rabobank na criação da Biomas, uma nova empresa voltada a conservação e restauração florestal.

Para comercialização dos créditos de carbono no mercado voluntário criamos, em parceria com outros bancos internacionais, a Carbon Place, um marketplace de créditos de carbono, que tem a intenção de facilitar o acesso ao mercado voluntário, promovendo maior liquidez e transparência. A plataforma visa eliminar algumas barreiras como a falta de transparência em relação aos preços praticados no mercado e liquidez.

Também faz parte de nossa estratégia apoiar, em parceria com outros atores do mercado, as políticas públicas, a governança e as condições macroeconômicas que estimulem a geração e negociação de créditos de carbono de alta integridade no Brasil, explorando positivamente

o potencial econômico e ambiental que este ativo pode trazer ao país. Integramos o Squad de Mercado de Carbono da Febraban, o grupo de trabalho de carbono da ANBIMA e da Iniciativa Brasileira para o Mercado Voluntário de Carbono para apoiarmos o desenvolvimento e estruturação desse mercado e aumentar a contribuição do Brasil no mundo com créditos de alta integridade.

O mercado de carbono representa uma oportunidade importante para o Brasil que tem potencial de gerar créditos de alta integridade, que contribuam para o atingimento das nossas metas climáticas.

produtos e serviços ESG no crédito

Oferecemos aos setores e projetos que mitigam os impactos negativos sobre o clima e meio ambiente produtos do mercado de capitais, linhas de crédito próprias e de repasse. Também atuamos na captação de recursos verdes, por meio de parcerias com bancos multilaterais, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a International Finance Corporation (IFC).

Todos os novos produtos lançados pelo Banco, produtos de repasse de recursos públicos, como Crédito Rural, e operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), passam por uma avaliação de risco socioambiental prévia. [\(Saiba mais na pág. 27\)](#).



financiamento em setores de impacto positivo



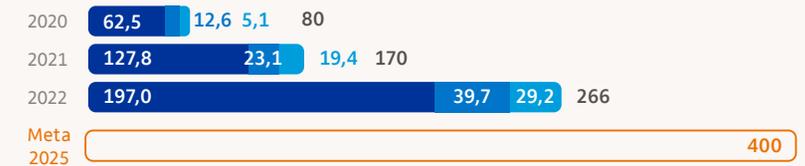
meta

contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025, por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva.



resultados

Em 2022, o valor alocado em negócios de impacto positivo cresceu 6,2% em comparação com 2021, totalizando R\$ 266 bilhões.



- estruturação de operações com selo ESG (11%)
- produtos ESG do varejo (15%)
- crédito para setores de impacto positivo (74%)

Em 2022, as operações de crédito com foco em setores e projetos que promovem impacto positivo no meio ambiente e na sociedade (como serviços de energia e energia renovável, agronegócio, papel e celulose, infraestrutura, saúde e educação) alcançaram R\$ 197 bilhões. Já a estruturação de operações com selo ESG, nos mercados local e externo, como green bonds, social bonds, Sustainable bonds e Sustainability-linked bonds atingiu R\$ 29,2 bilhões em 2022. A oferta de produtos ESG do varejo atingiu R\$ 39,7 bilhões em 2022, impulsionada por operações de microcrédito, crédito para mulheres empreendedoras, financiamento de veículos elétricos e híbridos e painel solar.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assecuração
da auditoria independente

A classificação de “impacto positivo” utilizada foi fundamentada em conceitos que estão sendo amplamente debatidos no mundo pela União Europeia, pela Climate Bonds Initiative, pela Organização das Nações Unidas (ONU), pela International Capital Market Association (ICMA) e pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban).

principais setores e projetos de impacto positivo:

agronegócio

Iniciativas que promovam a preservação de áreas florestais e boas práticas e investimento em produtividade, garantindo a disponibilidade de alimentos, apoiando a manutenção de biodiversidade, a preservação de recursos hídricos e o estoque de carbono.

serviços de energia

Iniciativas que reduzam o custo de acesso à energia, tornando esse serviço básico mais acessível em todo o país.

energia renovável

Geração de energia de fontes mais limpas, como solar, eólica e pequenas hidroelétricas, que contribuem para reduzir o impacto negativo no meio ambiente e na sociedade.

saúde e educação

Hospitais e laboratórios que promovem melhoria na qualidade de vida e instituições de ensino, que visam a qualificação e empregabilidade da população.

obras de infraestrutura

Projetos que aumentam o desenvolvimento econômico por meio de transporte ferroviário, saneamento e tratamento de resíduos sólidos.

papel e celulose

Projetos que contribuam com a mitigação climática, a partir do manejo responsável.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

construções sustentáveis

O **Plano Empresário Verde** é uma iniciativa do Itaú BBA no Brasil, em parceria com a International Finance Corporation (IFC), membro do Banco Mundial, que fornece soluções técnicas para adaptar os empreendimentos de construtoras e incorporadoras clientes a processos de construção mais sustentável. O objetivo da iniciativa é estimular o financiamento de empreendimentos imobiliários, comerciais ou residenciais mais sustentáveis por meio de condições diferenciadas – que podem incluir melhores taxas de financiamento. Atualmente os certificados aceitos e contemplados no Plano Empresário Verde são:

- **Certificação EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies)** criada pela IFC, alcançando resultados importantes, como a economia de, pelo menos, 20% em água, energia ou energia embutida em materiais. Periodicamente, o Banco e a IFC auditam os projetos apoiados para garantir sua adequação para alcance da certificação final.
- **Certificação AQUA (Alta Qualidade Ambiental)**, emitido pela Fundação Vanzolini que além das eficiências em consumo de água, energia e materiais, também avalia todo o sistema de Gestão do empreendimento e Qualidade ambiental do edifício.
- **LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)**, emitida pelo Green Business Certification Inc (GBCI) que foca principalmente na eficiência energética e redução do consumo de CO₂.

Em 2022, o valor financiado atingiu R\$ 2,4 bilhões, totalizando um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 6,2 bilhões em construções sustentáveis. Desde seu lançamento, em junho de 2021, já foram financiados R\$ 2,7 bilhões, totalizando um VGV de R\$ 7,2 bilhões.

No final de 2022, também tivemos o lançamento do **“Repasse Verde”**. Este programa tem por objetivo a oferta de uma taxa diferenciada aos correntistas, oferecida no momento do repasse da unidade ao comprador final contemplando assim a jornada “end-to-end” do produto Crédito Imobiliário.

produtos verdes agro

Em 2021, criamos uma estrutura dedicada à construção de linhas de crédito “verde” para o Agro. Em parceria com o Instituto de Manejo e Certificação Florestal e Agrícola (IMAFLORA), desenvolvemos uma metodologia para avaliação de projetos agropecuários financiáveis em cinco áreas – agricultura de baixo carbono, biodiversidade, bem-estar animal, recursos hídricos e eficiência energética – que considerem critérios ambientais, sociais e de governança.

Além da criação de produtos que consideram aspectos de sustentabilidade em sua estrutura, a estratégia ESG para o Agro do Itaú BBA contempla também o apoio a programas que fomentam a adoção de boas práticas de produção e que contribuem com o desenvolvimento sustentável do setor.

reserva Legal +

Desde 2021, o Itaú BBA tem realizado operações de crédito rural e cédula de produtor rural (CPR) – com taxas diferenciadas para produtores rurais que possuem área de vegetação nativa preservada maior do que a exigida pelo Código Florestal e que se comprometem a não realizar desmatamentos em todas as suas propriedades durante o período de vigência da operação. Trata-se do produto “reserva legal +”, criado para estimular a conservação da floresta em pé, ainda que a mudança de uso do solo seja permitida por lei.

Em 2022, foram desembolsados R\$ 21,6 milhões em operações com produtores rurais, que juntos mantiveram

5,7 mil hectares de vegetação nativa excedente ao mínimo exigido por lei. Desde o início do programa, em novembro de 2021, já foram desembolsados R\$ 32,2 milhões em operações com produtores rurais que, contribuindo com a preservação de mais de 100 mil hectares de florestas passíveis de desmatamento legal. A verificação de elegibilidade ao benefício e o monitoramento ao longo da operação são feitos por sensoriamento remoto, através de imagens de satélite. O acompanhamento também visa garantir que os recursos não sejam usados para abrir novas áreas em outras regiões.

programa Reverte

Em meados de 2021, fizemos nosso primeiro desembolso dentro da parceria com o Programa Reverte, que é uma iniciativa da Syngenta e da TNC (The Nature Conservancy), com o objetivo de promover, técnica e financeiramente, a conversão de áreas de pastagens degradadas em áreas agricultáveis no Cerrado brasileiro. Esse movimento possibilita além do incremento de produtividade, a expansão das áreas de produção sem a necessidade de abertura de novas áreas. Os produtores rurais aderentes ao programa, cumprem com critérios socioambientais monitorados pela TNC e recebem orientações técnicas e soluções tecnológicas providas pela Syngenta e parceiros para a implementação do projeto de recuperação e conversão das áreas.

O Itaú BBA é parceiro do programa Reverte, provendo soluções financeiras exclusivas e adequadas às necessidades do produtor rural para execução do projeto. Em 2022, foram desembolsados R\$ 183,1 milhões que contribuíram para a conversão de 27,2 mil hectares de pastagens degradadas em lavouras. Desde o lançamento do programa, em junho de 2021, até o início de 2023, foram desembolsados R\$ 299,5 milhões que viabilizaram a recuperação da capacidade produtiva de áreas degradadas e a expansão de 57,8 mil hectares de lavouras, evitando novos desmatamentos.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

operações de crédito com critérios ESG

O Itaú BBA atua na estruturação de diversas operações de crédito ESG (onshore e offshore), seguindo as diretrizes da, Loan Market Association (LMA) e melhores práticas de mercado, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas a metas de sustentabilidade ("ESG-Linked").

As operações de crédito contratadas junto ao Itaú Unibanco podem ser estruturadas em uma variedade de produtos financeiros, como capital de giro, risco sacado, produtos de moeda estrangeira como Nota de Crédito à exportação (NCE), Pré pagamento exportação (PPE), empréstimos (Loan 4131) entre outros. Estes produtos seguem sua regulamentação específica com a adicionalidade dos requisitos, critérios e diretrizes ESG.

Em 2022, seguindo este modelo, foram destinados:

operações de créditos verdes:

R\$ 235 milhões de recursos financeiros em moeda local e U\$ 10 milhões em moeda estrangeira

operação vinculada a metas de sustentabilidade:

R\$ 33,3 milhões para uma operação em moeda nacional e U\$ 191,5 milhões em moeda estrangeira.

Neste período não foram registrados empréstimos de caráter social ou sustentável.

linhas de crédito com impacto positivo

Ao longo de 2022 destinamos diferentes financiamentos a investimentos e projetos geradores de impacto social, ambiental e climático positivo, que somaram mais de R\$ 735,4 milhões, sendo os principais:

BNDES ABC¹

Financiamento para investimentos que contribuam para a redução de impactos ambientais causados por atividades agropecuárias.

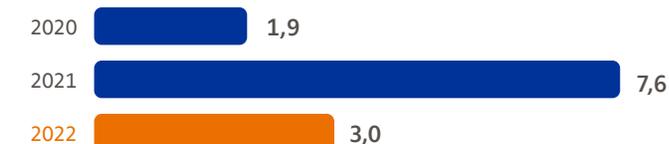
(R\$ milhões)



BNDES Automático¹

Financiamento para projetos ligados a implantação, ampliação, recuperação e modernização de instalações e/ou atividades nos setores de indústria, infraestrutura, comércio, prestação de serviços, agropecuária, produção florestal, pesca e aquicultura.

(R\$ milhões)

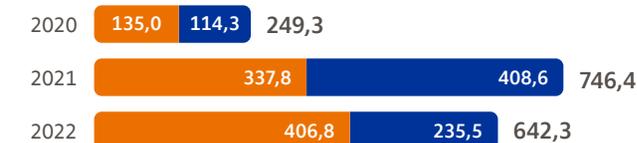


BNDES Finame¹

Financia a produção e aquisição de máquinas e equipamentos nacionais.

- Banco de Atacado
- Banco de Varejo

(R\$ milhões)



¹ Os valores consideram a soma do valor do contrato das operações que tiveram liberação (concluídas). Nota: 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.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

títulos de dívida ESG

| SASB FN-IB-410a.1 |

O Itaú BBA tem atuado com destaque na estruturação de emissões de títulos de dívida ESG nos mercados de capitais local e externo seguindo as diretrizes da International Capital Market Association (ICMA) e melhores práticas de mercado, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (“ESG-Linked”).

As ofertas que contaram com a participação do Itaú Unibanco tiveram uma diversificada gama de produtos de renda fixa que receberam rótulo ESG. Foram emitidos Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA), Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI), Notas Promissórias (NP), Debêntures incentivadas amparadas pela Lei Federal 12.431/11, Debêntures simples, Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC), entre outros.

quantidade de operações por tipo e por mercado



1. Uma operação no mercado local com certificação CBI.

Ao longo de 2022, o Itaú BBA realizou 35 transações de renda fixa no mercado de capitais (tanto local como internacional), sendo líder absoluto no ranking ESG, encerrando o ano, em quantidade de operações, aproximadamente 2 vezes mais que o 2º colocado.

Apoiando na função de líder e coordenador na estruturação das operações de nossos clientes, apoiamos na captação de R\$ 24,8 bilhões no mercado local em operações verdes, sociais e sustentáveis. Adicionalmente, para o mercado externo, apoiamos na estruturação de USD 1.813 bilhões, distribuídos através de títulos rotulados como: Sustainability-Linked Bonds, green e social bonds.

funding proprietário

Em 2022, continuamos nossa estratégia de captações proprietárias ESG abaixo do nosso **Sustainability finance framework**. Como destaque, em abril, emitimos nosso primeiro green bond através de uma colocação privada, totalizando US\$ 62,5 milhões e, em junho de 2022, tomamos um empréstimo sustentável de aproximadamente US\$ 80 milhões. Em ambas as operações, os recursos devem ser destinados ao financiamento ou refinanciamento de investimentos verdes elegíveis, conforme descrito em nosso Sustainability Finance Framework. Também realizamos captações ESG inaugurais no mercado local em 2022, totalizando aproximadamente R\$ 4 bilhões.

letras financeiras verdes

Captamos entre abril e junho de 2022 aproximadamente R\$ 1,5 bilhões (US\$ 300 milhões) em letras financeiras (LF) verdes no mercado local com a International Finance Corporation (IFC), membro do Grupo Banco Mundial. Trata-se da primeira operação de Letra Financeira verde do Itaú Unibanco e a primeira vez que o IFC utiliza esse instrumento no Brasil. Os

recursos serão utilizados para apoiar o financiamento de veículos elétricos, híbridos e multicompostível, com o objetivo de alavancar a economia de baixo carbono e fomentar o segmento de veículos de baixa emissão de gases de efeito estufa no Brasil. Fizemos ainda tranches adicionais dessa LF verde junto a clientes pessoa física, jurídica e gestores de recursos, levantando mais R\$ 500 milhões.

letras financeiras sociais

Emitimos R\$ 2 bilhões em Letras Financeiras (LF) Sociais no mercado local para apoiar o empreendedorismo feminino no Brasil, a maior captação no mercado de capitais brasileiro voltada ao tema de gênero. Desse total, R\$ 1 bilhão foi captado com a International Finance Corporation (IFC), e uma segunda rodada, de mais R\$ 1 bilhão, captada junto ao mercado.

Os recursos serão direcionados para o Programa Itaú Mulher Empreendedora para financiar pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, por meio de iniciativas de aceleração e programas de capacitação e networking ([saiba mais na pág. 59 e 62](#)).

Vale destacar que parte dos recursos será direcionada a empresas localizadas nas regiões Norte e Nordeste do país. Essa é mais uma das iniciativas que faz com que o Itaú Unibanco seja uma das instituições pioneiras na adoção dessas práticas no Brasil.



saiba mais_

informações no **Relatório Anual de Alocação e Impactos das Captações Sustentáveis de 2022**.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

CDB ESG

No segundo semestre de 2022, lançamos o CDB ESG. Nosso objetivo é oferecer, principalmente aos clientes corporativos, um instrumento simples de prazo máximo de 02 anos, com rendimento atrelado ao CDI, cujos recursos captados sejam direcionados também para projetos de acordo com o nosso framework. No período, a carteira alcançou R\$ 126 milhões.

desenvolvimento de ferramenta interna para apoio da gestão comercial

Em 2022, desenvolvemos o Snapshot ESG, uma ferramenta construída para nos apoiar no processo de avaliação ESG de nossos clientes. A plataforma e a classificação ESG desenvolvidas (proprietária do Itaú BBA) fornecem um diagnóstico ESG que combina dados de forma integrada sobre a maturidade de nossos clientes em relação a questões de sustentabilidade – desde os ODS à temas materiais – com avaliações ambientais, climáticas, sociais, de governança e de risco de crédito.

O Snapshot ESG está se tornando o principal hub de dados ESG, apoiando não apenas a avaliação de clientes, gestão do relacionamento e estruturação de transações, mas também alinhando a estratégia ESG do Itaú Unibanco com os esforços de sustentabilidade e transição de nossos clientes.

Por isso, além de auxiliar as áreas de Negócios ESG e os times comerciais, a ferramenta atende a Organização como um todo, incluindo os times de risco, crédito, finanças e planejamento.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

engajamento e comunicação capacitação e treinamento

A fim de transformar nossa ambição em ação, entendemos como fundamental a capacitação dos nossos colaboradores para apoiar os nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono com soluções inovadoras e estruturação de projetos.

Por isso, disponibilizamos, em nossa plataforma de educação interna, trilhas de conhecimento com vídeos, artigos e outros conteúdos sobre ESG, incluindo nossa estratégia Net Zero. Adicionalmente, promovemos uma série de apresentações com especialistas internos e convidados externos sobre temas diversos, direcionada às equipes que contribuem para o atingimento da nossa estratégia climática.

Destacamos também que o engajamento da liderança é pilar central da nossa estratégia de capacitação, com conteúdo direcionado para uma tomada de decisão mais assertiva frente aos desafios e oportunidades da agenda e, garantindo também a disseminação e o envolvimento dos times.

capacitação da liderança e equipes comerciais do Itaú BBA

Aproximadamente 1,9 mil participações em treinamentos sobre agenda climática e Net Zero (abordando temas como compromissos assumidos, aplicação no setor bancário, emissões financiadas, metodologia PCAF e definição de metas); finanças ESG e mercado de carbono; e inovação com foco em ESG (conectando startups a clientes do Itaú BBA).

comunicação com clientes

Ao longo de 2022, realizamos mais de 460 reuniões de engajamento com clientes, além de seis eventos de capacitação com empresas de setores diversos, tais como siderurgia, varejo, químicos, energia, gestão de resíduos e saneamento, que tiveram como foco a agenda de finanças sustentáveis, incluindo cases e melhores práticas de mercado. Disponibilizamos também uma newsletter mensal com dados do mercado e notícias relevantes relacionadas a questões sociais ambientais e climáticas, que possam impactar nossos clientes, como emissões de empresas brasileiras no mercado local e externo, cenário regulatório, soluções climáticas e inovações do ecossistema ESG.



rankings e reconhecimentos

Os prêmios recebidos em 2022 são reconhecimentos da nossa atuação em finanças sustentáveis e da nossa relação com a sociedade e o meio ambiente, que contribuem para o fortalecimento da nossa imagem, reputação e da nossa busca pelo desenvolvimento sustentável. Abaixo, destacamos os prêmios e reconhecimentos mais importantes recebidos no ano:

World Finance Awards

ESG Awards 2022, na categoria Best ESG Strategy Brazil

Considerado um dos prêmios mais prestigiosos no setor financeiro e amplamente reconhecido por empresas e investidores em todo o mundo, o prêmio é organizado pela World Finance, uma publicação internacional de finanças e negócios.

Global Banking & Finance Review

Reconhece a excelência de uma empresa em seu setor, por meio de votação pública e pesquisas internas, garantindo uma avaliação objetiva das empresas vencedoras.

O Itaú Unibanco foi vencedor nas categorias:

- Best Bank for Sustainable Development Brazil 2022
- Best ESG Green Bonds Brazil 2022 (LF Banco Toyota)
- Best ESG Social Bonds Brazil 2022 (Debenture Gyra+)
- Most Innovative ESG Initiative Brazil 2022 (contribuição de R\$ 400 bilhões para desenvolvimento sustentável até 2025)
- Best Investment Bank Brazil 2022
- Best Green Bank Brazil 2022

ESG Investing Awards

Categorias: Most Innovative ESG Product, Best Corporate Sustainability Strategy

O prêmio é dedicado a avaliar e avaliar as melhores empresas envolvidas em todas as áreas de investimento ESG em todo no mundo.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Itaú Asset Management

sustentabilidade em investimentos

| GRI 201-2 | GRI G4-DMA Portfolio de Produtos (antigo FS5)
| GRI G4-FS10 | GRI G4-FS11 | GRI G4-FS12 | SASB FN-AC-
410a.2 | SASB FN-AC-000.A | SASB FN-AC-000.B |

compromisso de investimento responsável

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

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

Monitorar a robustez das práticas de sustentabilidade empresarial e a excelência na gestão das empresas investidas é fundamental para geração de valor e contribui para um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

Orientados por nossa **Política de Sustentabilidade em Investimentos**, que segue as diretrizes do PRI, temos aprimorado constantemente a integração de questões ESG em todas as nossas decisões de investimento, e não apenas em determinados produtos ou estratégias.

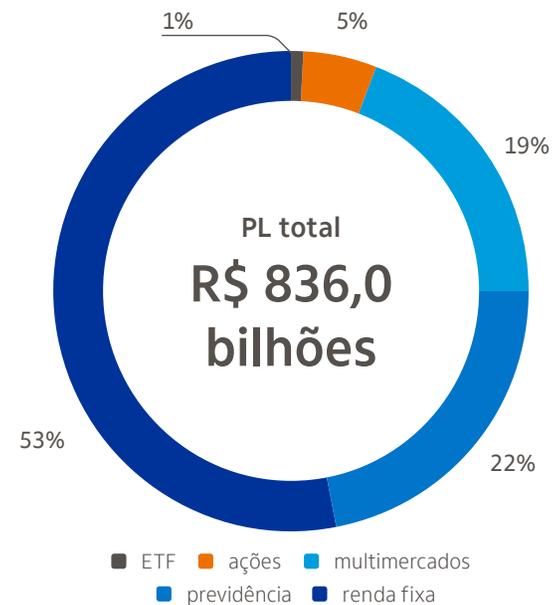
Nosso CIO e CEO são responsáveis pela supervisão dos temas integração ESG, votos em assembleias de empresas investidas e engajamentos, além da reavaliação anual dos nossos planos de ação e metas ESG.

ativos sob gestão

A Itaú Asset Management, braço de gestão de recursos de terceiros do Itaú Unibanco, é a maior gestora privada de recursos do Brasil, com mais de R\$ 836 bilhões em ativos sob gestão¹.

porcentagem de ativos sob gestão em fundos abertos²

| SASB FN-AC-550a.1. |



¹ Nossos ativos sob gestão estão registrados ou em bolsa ou na Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

² Para esses valores utilizamos como fonte os números Anbima divulgados publicamente, sendo que os critérios foram: Patrimônio Líquido por Classe, para todos os fundos sob gestão Itaú Unibanco (Itaú Unibanco SA + Itaú Unibanco Asset Management LTDA), com referência no final de dezembro de 2022.

destaques da Itaú Asset Management

mais de
R\$ 836 bilhões
em ativos sob gestão.

mais de
280
profissionais qualificados.

99,75%
de cobertura ESG para todos
os ativos elegíveis³.

173 engajamentos com empresas
de setores econômicos.

participação em
277 assembleias de
empresas investidas.

vencedora do prêmio
**ALAS Institution
Brazil 2022.**

³ Considera ativos sob gestão, exceto Funds-of-Funds, moedas e ETFs.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

modelo de avaliação e integração ESG

integração ESG nas decisões de investimento

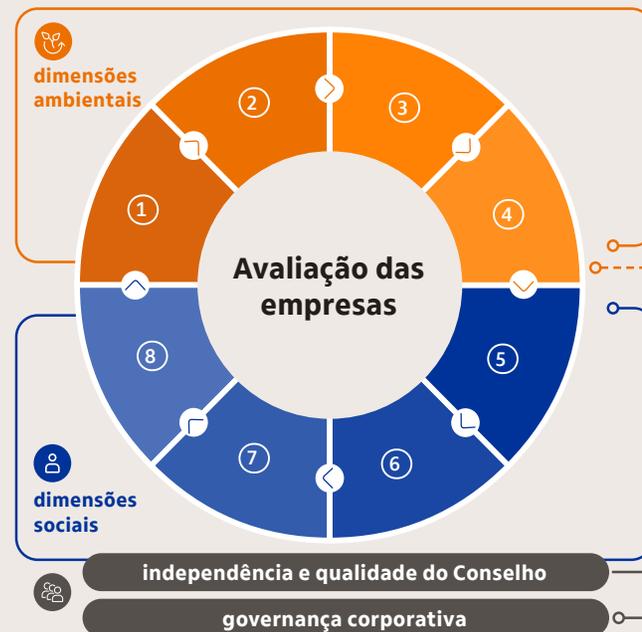
Desde 2010, desenvolvemos nossos modelos ESG para avaliação de empresas, em linha com iniciativas internacionais, como SASB e TCFD, buscando estimar o impacto financeiro de temas ESG materiais para as empresas investidas, com base em modelos tradicionais de valuation.

Assim, além de permitir aos gestores uma análise mais acurada dos riscos e oportunidades envolvidos, também estimulamos a adoção de melhores práticas nas empresas investidas.

avaliação ESG em ativos de renda fixa e renda variável

Avaliamos as práticas e o desempenho ESG das empresas investidas observando temas relevantes nos pilares ambiental, social e de governança considerando temas específicos para cada setor. Além disso, dispomos de um rating de governança corporativa para avaliar as práticas de governança de cada empresa investida.

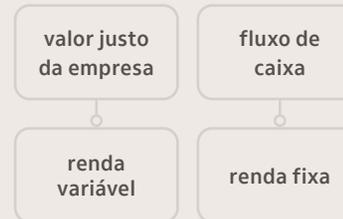
Nosso modelo de avaliação ESG destaca os principais fatores avaliados em nossas decisões de investimento. Os pesos de cada dimensão podem variar de acordo com a criticidade e a intensidade dos riscos de cada setor, considerando seu impacto potencial no fluxo de caixa, sua gerenciabilidade e a disponibilidade de informações.



Questões materiais para as quais fazemos estimativas financeiras

- danos físicos
- disseminação de doenças
- mudança no ciclo hidrológico
- precificação das emissões
- produção agrícola/florestal
- novos produtos

as estimativas observam impacto em:



potencializando

- A identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para os acionistas.
- A estimativa dos fluxos de caixa das empresas em análise pela mesa de crédito.

1 manejo de resíduos 2 água, energia e materiais 3 biodiversidade e uso do solo 4 mudanças climáticas 5 relações com fornecedores 6 relações com clientes 7 relações com a comunidade 8 relações com colaboradores



investimento responsável



meta

Até 2025, ter avaliação ambiental, social e de governança em 100% dos ativos aplicáveis e processos de engajamento de governança ESG para fomentar 100% dos nossos parceiros.



resultados

Em 2022, atingimos 99,75% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis na Itaú Asset Management e apenas 1% dos recursos alocados em setores controversos.

cobertura ESG (% ativos elegíveis)



São considerados setores controversos aqueles que podem apresentar riscos para o consumidor, ou para terceiros, e os setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente



ambiental

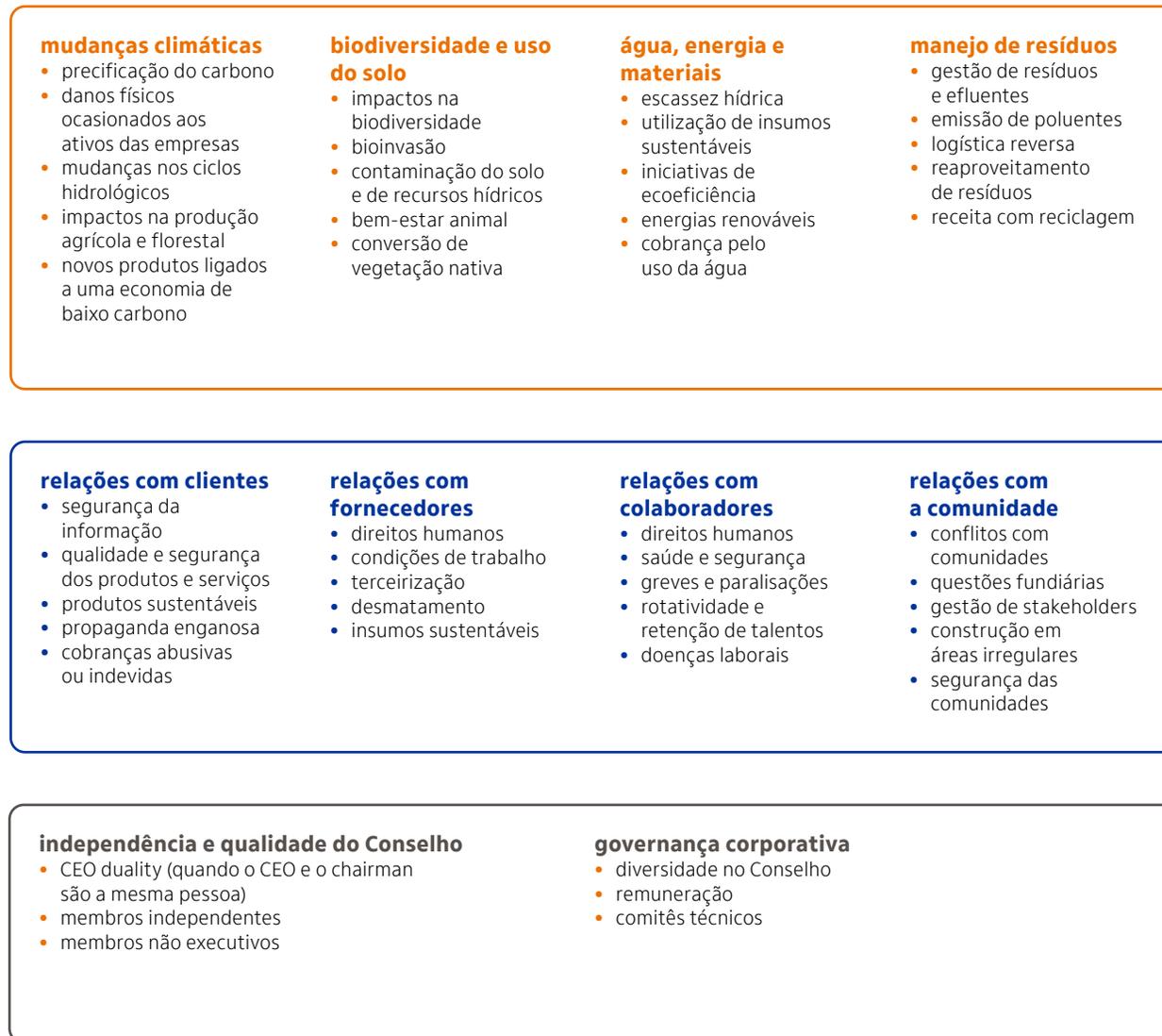


social



governança

Abaixo, descrevemos os principais fatores das dimensões ambiental, social e de governança incluídos na avaliação ESG das empresas investidas:



mudanças climáticas e portfólios de investimentos

Avaliamos os impactos financeiros das mudanças climáticas em determinados portfólios de investimentos por meio da nossa ferramenta de V@R climático, considerando 3 cenários climáticos distintos: aumento de 1,5° C; 2° C; e cenário “business as usual”. A ferramenta possui o objetivo de contribuir para que gestores e analistas avaliem os impactos nos portfólios de maneira customizada, e em linha com iniciativas como SASB e TCFD.

ESG stewardship

| GRI 2-29 | GRI G4-FS12 | SASB FN-AC-410a.3 |

engajamento de investidas

Nossa Política de Sustentabilidade em Investimentos, disponível publicamente, apresenta a nossa abordagem de engajamento com empresas investidas, para estratégias de investimentos ativas e passivas. O engajamento se dá por meio de interações e diálogos entre os investidores e as atuais ou potenciais empresas investidas e têm como objetivos principais:

- incentivar a adoção de melhores práticas de gestão e governança
- influenciar políticas e práticas com foco em sustentabilidade
- discutir riscos e oportunidades ESG
- Incentivar a transparência e divulgação de informações ESG materiais
- aprofundar o entendimento de determinadas questões sociais, ambientais e de governança que podem impactar o valor das empresas

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

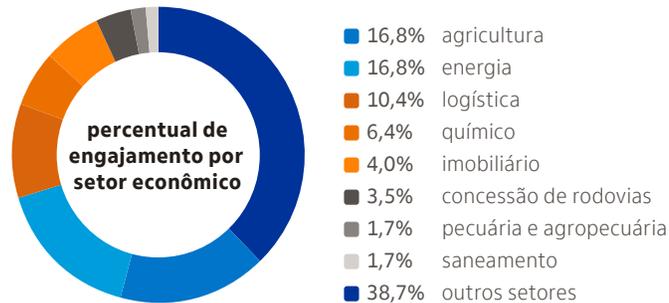
social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Em 2022, foram realizados 173 engajamentos com empresas de diferentes setores econômicos, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.



Também participamos de engajamentos coletivos, com outros investidores, para promover melhores práticas ESG no mercado de capitais, como:



Carbon Disclosure Project (CDP)

Incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas em todo o mundo.



Investidores pelo Clima (IPC)

Iniciativa colaborativa de investidores para incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas brasileiras.



Investors Policy Dialogue on Deforestation (IPDD)

Através de uma iniciativa colaborativa de investidores é promovido um diálogo com agências públicas e associações setoriais sobre o tema de prevenção ao desmatamento.

participação e voto em assembleias de empresas investidas

A Itaú Asset Management participa das assembleias de empresas investidas com o objetivo de promover melhores práticas ambientais, sociais e de governança corporativa para suas empresas investidas. O exercício do direito de voto é orientado pela Política de Proxy Voting, para investimentos ativos e passivos.

De acordo com o código de autorregulação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), como instituição responsável pela gestão de fundos de investimento, exercemos necessariamente o direito de voto nas assembleias gerais de companhias abertas emissoras dos títulos e valores mobiliários que integram as carteiras dos fundos sob nossa gestão, e que contemplem o direito de voto, quando os fundos tiverem mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tiver uma participação superior a 10% em um único fundo.

Exercemos esse direito com uma estratégia de voto que considera aspectos ligados à sustentabilidade dos negócios, norteados por três pilares – agir proativamente na defesa e preservação do meio ambiente, do desenvolvimento social e da boa governança.

Em 2022, a Itaú Asset Management participou de 277 assembleias de empresas investidas, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.



engajamento ESG

Em 2019 a Itaú Asset Management iniciou um processo de engajamento ESG liderando um grupo de mais de 100 investidores com uma empresa do setor de mineração, com foco em gerenciamento de riscos, oportunidades ESG e performance sustentável.

Ao todo foram mais de 10 conversas e interações ao longo de 3 anos, para tratar temas como saúde e segurança, relações com comunidades, impactos sociais e ambientais, práticas ESG e governança corporativa.

Esse processo continua em andamento e a empresa tem apresentado mudanças em suas práticas, compromissos de melhoria em seus processos internos e maior transparência no reporte a investidores.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

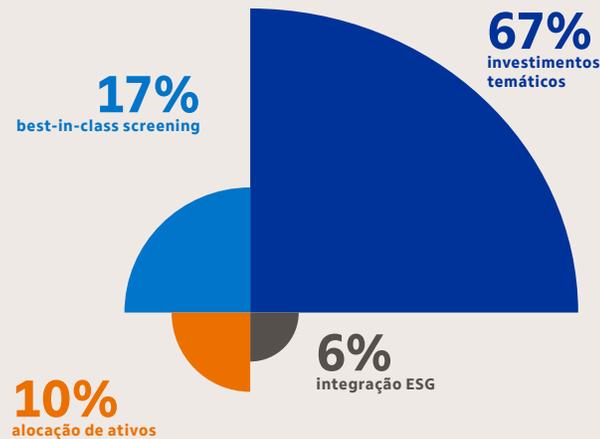
produtos ESG

| SASB FN-AC-410a.1 | SASB FN-IB-410a.1 |

A Itaú Asset Management tem um papel fundamental a desempenhar no enfrentamento dos desafios da sustentabilidade, facilitando a transição para uma economia de baixo carbono e estimulando o desenvolvimento sustentável através das suas atividades de investimento.

Oferecer produtos de investimento sustentável é um aspecto importante da contribuição da Itaú Asset Management para o desenvolvimento sustentável e contribui para a mitigação de riscos sociais, ambientais e climáticos.

mix de produtos ESG por categoria:



prateleira ESG

fundos ESG e temáticos

Em 2022 mantivemos nosso compromisso em ofertar investimentos ESG e temáticos, que reúnem oportunidades de investimento que contribuam com um desenvolvimento mais sustentável e com um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente. E para reforçar nosso engajamento tivemos o lançamento do fundo Itaú Ações Globais ESG e nossa prateleira contempla 12 produtos abertos para captação sendo oito fundos de investimentos e quatro ETFs.

fundos de investimento

fundo carteira Itaú ESG internacional

Fundo de alocação diversificado e com expressiva melhora na performance ESG dos ativos investidos. Derivado do sucesso do Fundo Carteira Itaú, o fundo oferece um portfólio completo, com investimentos no Brasil e no exterior em fundos vértices equivalentes, porém com metodologia ESG. Veja a seguir os principais tipos de investimento:

- renda fixa local e internacional
- renda variável local e internacional
- juros
- moedas
- commodities

fundo Itaú Index ESG água

Fundo que busca acompanhar a performance das maiores empresas globais cujos negócios são relacionados à água. Com acesso a 50 empresas em mais de 10 países, o fundo oferece um tema de investimento pouco explorado no Brasil e, portanto, com grande potencial de diversificação.

fundo Itaú index ESG energia limpa

Fundo que busca representar o tema de Energia Limpa no mundo, oferecendo acesso a mais de 30 empresas globais que produzem energia de fontes renováveis, como biocombustíveis, energia solar e energia eólica, apoiando a transição para um sistema econômico mais eficiente em emissões de carbono.

fundo Itaú ações momento ESG

Fundo que proporciona aos clientes uma estratégia de renda variável irrestrita, que busca retorno absoluto no longo prazo evitando o investimento em empresas que estejam envolvidas em controvérsias ESG. Incluiu filtro ESG da Itaú Asset na seleção das empresas, combinando a busca por empresas com alta qualidade de negócio e gestão com a flexibilidade para explorar oportunidades de mercado.

fundo Itaú active fix ESG (renda fixa)

Fundo que investe em empresas de setores econômicos que gerem externalidades socioambientais positivas em suas atividades principais (core business), como saúde, educação, saneamento, energia renovável, habitação para baixa renda, entre outros.

fundo Itaú ações globais ESG

Fundo que investe em empresas globais com melhor performance ESG em seus setores de atuação (best in class). O fundo segue o índice MSCI World SRI index, que integra aspectos quantitativos e qualitativos relacionados aos temas ESG no processo de avaliação e seleção das empresas. Além de selecionar as empresas com melhor performance ESG, o índice exclui empresas que atuem em setores controversos ou estejam envolvidas em controvérsias ESG relacionadas as suas operações, produtos e serviços (filtro negativo).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

ETFs (Exchange Traded Funds)

Fundos de índices negociados em bolsas de valores.

ETF ISUS11

ETF de renda variável que tem como objetivo acompanhar a performance do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

ETF GOVE11

ETF de renda variável que tem como objetivo acompanhar a performance do Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) da B3.

ETF YDRO11

ETF de renda variável internacional do Itaú Unibanco que replica a carteira S&P Kensho Hydrogen Economy, seguindo o desempenho de empresas focadas na economia de hidrogênio, elemento com alto poder de combustão e grande potencial de revolucionar o mercado de energia.

ETF REVE11 (“Green Revenues”)

ETF que busca investir em empresas mais avançadas em uma transição para uma economia verde, o ETF replica a carteira do índice Russell 1000 Green Revenues 50, possibilitando o acesso a ações de 50 empresas globais que possuem a maior proporção de seu lucro relacionada a receita obtida com produtos e serviços verdes, de acordo com a taxonomia verde da União Europeia.

educação na Itaú Asset Management

Buscamos contribuir para a educação de investidores por meio da participação em eventos e elaboração de estudos que descrevem nossos modelos de integração ESG, disseminando conhecimento e mostrando a importância das questões ESG no processo de investimento.

Em 2022, publicamos o **estudo: “Biodiversidade, uso do solo e investimentos”** com o objetivo de reforçar a importância de como ambos se relacionam e de que forma integramos esse tema em nosso processo de investimento.

Conheça outros estudos ESG publicados pela **Itaú Asset Management**:

- Integração ESG na avaliação de empresas
- Mudanças climáticas e seus impactos
- O investimento responsável nos tempos de COVID-19
- Integração ESG em renda fixa
- Investimento responsável pela lente dos ODS
- Integração de cenários climáticos nos investimentos da Itaú Asset Management

rankings e reconhecimentos

Em 2022, fomos novamente premiados com o Alas Institution Brasil que reconhece o investidor pela liderança, consistência e excelência na divulgação pública de informações sobre suas práticas de investimento responsável, governança corporativa e pesquisa de sustentabilidade.

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

- 🏆 • Investidor Líder em Investimento Responsável, Brasil
- 🏆 • Investidor Líder em Governança Corporativa, Brasil
- 🏆 • Investidor Líder em pesquisa de Sustentabilidade, Brasil

Além disso, fomos reconhecidos como melhor Instituição do Brasil, reconhecimento dado a apenas um investidor por país em função da premiação em todas as três categorias do prêmio.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Wealth Management Services

comunicação, engajamento e oferta ESG

| GRI 2-29 |

Temos um grande potencial de impacto em diferentes cadeias de valor a partir do direcionamento de recursos financeiros às empresas investidas. Por isso, avaliar os impactos socioambientais e propor produtos e serviços que valorizem investimentos comprometidos com a sustentabilidade são aceleradores importantes na construção de uma sociedade cada vez mais sustentável. Os temas ESG relevantes para as áreas de investimento são deliberadas no Comitê de Investimento Responsável que é composto por lideranças da Wealth Management and Services (WMS).

A atual estratégia é composta por avaliação ESG dos ativos, disponibilização de produtos de investimento ESG ou temáticos e pela recomendação para clientes.

Para todos os nossos clientes, são disponibilizados conteúdos sobre investimento responsável, riscos de greenwashing, tendências socioambientais no mercado financeiro através de artigos e vídeos por meio do Feed de Notícias, no íon, a nossa plataforma de investimentos) e do site aberto ao público em geral Inteligência Financeira e suas respectivas redes sociais.

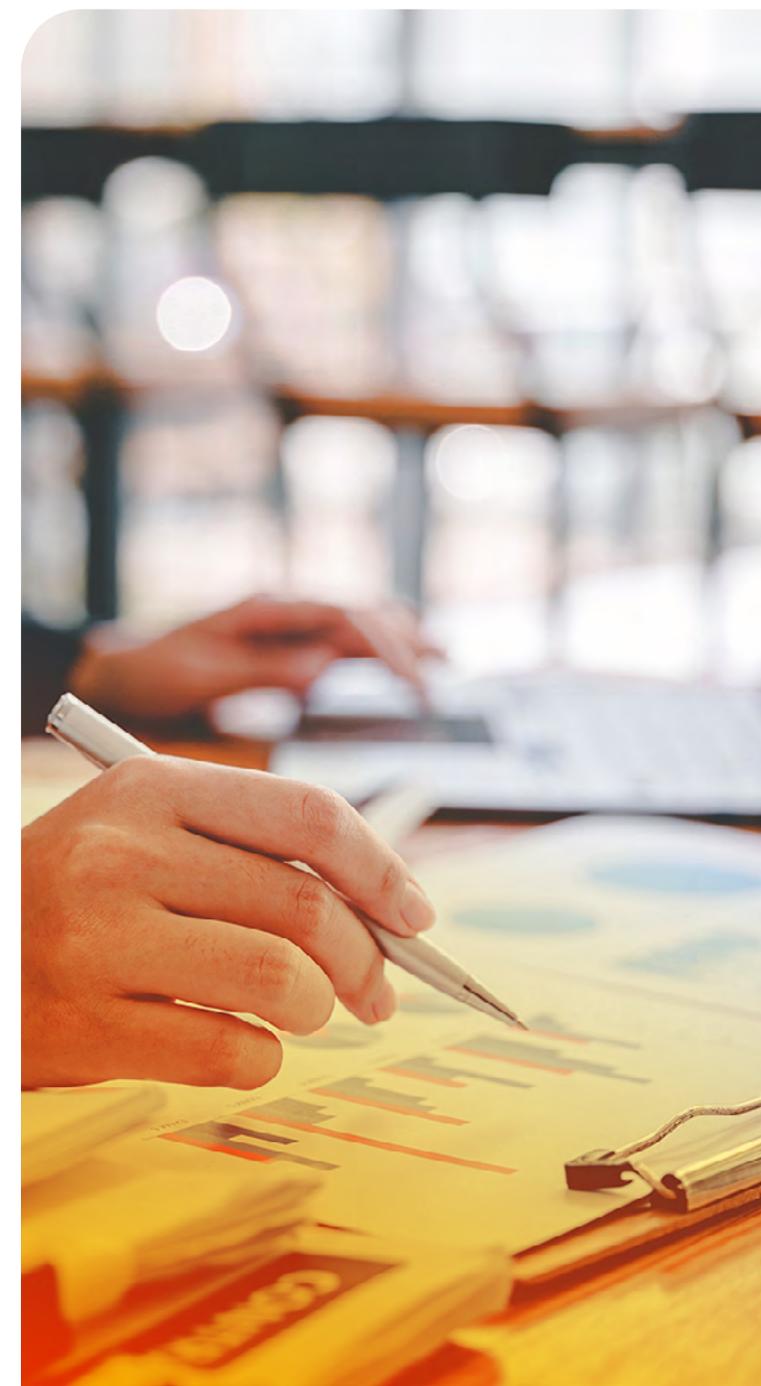
Itaú Private Banking

Wealth Planning Insights ESG

Em virtude da importância da pauta ESG e do crescente interesse dos nossos clientes sobre o assunto, o Itaú Private Bank tem realizado diversas ações para clientes de alta renda, mais detalhadas a seguir.

Durante o ano de 2022, realizamos eventos no intuito de disseminar conhecimento a respeito do tema ESG, como, por exemplo, debates entre entidades do segmento e clientes no Family Wealth Across Generation (FWAG), um evento realizado com clientes do segmento Private em posição de "sucessores"; ampliamos nosso canal de comunicação com os clientes por meio do envio de comunicados sobre produtos ESG, ofertando fundos no Brasil e produtos offshore disponíveis na nossa prateleira e disponibilizamos um guia digital para desmitificar conceitos sobre questões Ambientais, Sociais e de Governança nos investimentos, com os seguintes tópicos abordados:

- Destrinchando o ESG
- Como identificar e aplicar os critérios ESG
- Índices e parâmetros de sustentabilidade
- Reportes ESG & Metas
- Estratégia pautada em materialidade
- Pactos voluntários
- Estratégia ESG do Itaú Unibanco
- Como podemos auxiliar nas demandas ESG dos nossos clientes?



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente



plataforma de investimentos financeiros (íon)

Em 2022, expandimos nossa estratégia de comunicação e engajamento com foco em questões ESG para clientes da nossa plataforma de investimentos financeiros (íon). Além de investir e acompanhar seus investimentos, os clientes também contam com recomendações, otimizador de carteira, projeção de rentabilidade, agregador de investimentos e conteúdos proprietários nos stories e feed de notícias do íon, com informações relevantes de mercado, tendências, conteúdos educacionais e artigos exclusivos, para apoiar clientes na tomada de decisão e gestão de suas carteiras. Em 2022, foram publicados mais de 3.650 stories e 1.700 artigos no feed de notícias do íon.

carteira recomendada ESG

Para oferecer uma recomendação para investidores de diferentes perfis que possuem o interesse de atrelar os critérios ESG aos seus investimentos, realizamos a carteira recomendada ESG, destacando produtos que ofereçam exposição a ativos com às melhores práticas ambientais, sociais e de gerenciamento para empresas.

A carteira é composta por gestoras pioneiras no Brasil em integrar os princípios ESG em sua filosofia e processo de investimentos, por certificados, títulos e ações de empresas que reconhecem e que adotam as práticas ESG e por índices que oferecem exposição a setores, companhias ou ativos relevantes na temática ESG.

Para estimular a adesão à carteira ESG também divulgamos a carta mensal ESG para incentivar gestores e emissores a disponibilizarem produtos acessíveis para mais pessoas.

rankings e reconhecimentos

O Itaú Private Bank foi reconhecido pelo Global Private Banking Awards 2022 – premiação promovida pelo PWM/The Banker – pela 14ª vez, em três categorias:



**Best private bank
in Latin America** for
customer service



**Best private bank
in Latin America** for
philanthropy services



**Best private bank
in Latin America** for
succession planning



saiba mais_
sobre a premiação em
[Thebanker.com](https://www.thebanker.com)



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

banco de varejo

governança e compromisso

Nos negócios de varejo, nosso principal potencial de impacto positivo e geração de valor se dá por meio da inclusão financeira das pessoas físicas e empreendedores; da criação de produtos e serviços que impulsionem escolhas mais sustentáveis por nossos clientes e do fomento ao empreendedorismo, buscando oferecer oportunidades de desenvolvimento socioeconômico.

Concomitante a isso, orientamos e educamos nossos clientes para obterem uma melhor relação com as finanças e oferecemos para os empreendedores uma gama de capacitações gratuitas para melhor organização e prosperidade de seus negócios.

Para isso, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pelas questões sociais, ambientais e de governança nos negócios, pela gestão dos compromissos de impacto positivo e pelo reporte ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

Entre os temas endereçados ao longo de 2022, nossa governança priorizou as agendas de adequação à lei do superendividamento, evolução das metas do compromisso de cidadania financeira e participação da sustentabilidade no desenvolvimento de produtos digitais em parceria com áreas de negócio.

produtos e serviços ESG

crédito para uma economia mais sustentável e de baixo carbono

painel solar

Com o objetivo de facilitar aos nossos clientes o investimento na instalação de unidades geradoras de energia sustentável (que deem autonomia para o seu consumo, sem a geração de emissões de gases de efeito estufa), disponibilizamos linhas de financiamento para painel solar, que contribuem com a expansão de energias renováveis na matriz energética do Brasil.

Em 2022, lançamos uma nova linha de crédito exclusiva para financiamento de projetos fotovoltaicos. Através de uma experiência digital e descomplicada, ofereceremos financiamento para projetos fotovoltaicos de clientes correntistas e não correntistas, com taxas diferenciadas.

financiamento de projetos fotovoltaicos crédito para painel solar (em R\$ milhões)



financiamento de veículos elétricos e híbridos

Há dez anos, fomos os pioneiros em investimento de mobilidade urbana compartilhada por meio do lançamento do Bike Itaú e seguimos inovando para oferecer aos nossos clientes opções de mobilidade mais limpa.

Desde 2019, oferecemos taxas diferenciadas (a partir de 1,29% a.m.) para incentivar o crescimento do segmento elétrico no país. Desta forma, oferecemos para nossos clientes benefícios que podem ser mais um motivador para essa escolha. Observamos um crescimento na participação destes veículos em nossa produção de financiamentos. Nos últimos 2 anos, o volume de crédito concedido para financiamentos de veículos destas categorias cresceu 267%, se comparado com o ano de 2020. O aumento em relação a 2021 foi de 22%.

Também disponibilizamos uma opção de consórcio para veículos elétricos e híbridos, com incentivos para pagamento à vista, além de todos os benefícios de um consórcio, como planejamento, parcelas menores e sem taxa de juros.

financiamento de veículos elétricos e híbridos carteira de crédito (em R\$ milhões)



1. A carteira considera valores até setembro de 2022.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

produtos e serviços com impacto social, ambiental e climático

cartão 100% reciclado

Recentemente, lançamos o primeiro cartão brasileiro feito com plástico 100% reciclado, contribuindo positivamente na redução de resíduos, emissão de gases de efeito estufa, além de economia de energia e água.

Para o projeto, o Itaú Unibanco contou com a parceria da Idemia, empresa de emissão de cartões de pagamento. Segundo a Idemia, a iniciativa promove a redução de emissão de CO₂e, além de gerar economias de energia e água utilizados no processo – na comparação com o cartão feito de plástico comum. Em 2023, todos os novos pedidos de cartão da conta iti serão emitidos com o material totalmente reciclado, sem nenhum custo para o cliente.

parcerias comerciais com apoio a projetos sociais

Em parceria com Instituto Ayrton Senna e a Itaucard, revertemos parte do valor de compra realizado nos cartões aos projetos educacionais do Instituto Ayrton Senna, que focam em iniciativas educacionais para redes de ensino em todo o Brasil.

veículos elétricos compartilhados (VEC)

Nosso compromisso é investir e testar novas soluções voltadas para a mobilidade sustentável nos grandes centros urbanos que gerem impacto positivo para as pessoas e as cidades. O Vec é uma solução piloto de mobilidade urbana sustentável desenvolvida pelo Itaú, que ofereceu um serviço de compartilhamento de veículos elétricos 100% digital.

12 mil convidados

2.295 colaboradores

participaram dos testes

171.466 km

percorridos

47 mil horas

de utilização

94,4% de taxa

de aprovação

28,5 tCO₂e¹

e vitadas neste período

Devido à capilaridade do programa, decidimos suspender o piloto em 2023 e investir em outras plataformas que vão gerar acesso a veículos elétricos e híbridos para um número maior de pessoas.

¹ Comparado à frota nacional, o uso do VEC representou 28,5 tCO₂e evitadas, pelo menor uso de motores a combustão interna (Fonte: CETESB). Além disso, a maior parte das recargas aconteceram nas instalações do Banco, que no Brasil conta com energia 100% renovável (via aquisição de energia limpa e certificados de energia renovável).

Nota: os valores consideram dados de janeiro de 2022 até Abril de 2023.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

inclusão financeira e empreendedorismo produtos e serviços financeiros

microcrédito

| GRI G4-FS7 | GRI G4-FS13 | GRI G4-FS14 | GRI 203-2 | SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-240a.3 |

O Brasil é um dos países mais empreendedores do mundo, com 36,6% da população economicamente ativa empreendedora, equivalente a 77 milhões de pessoas, segundo estudo do Global Entrepreneurship Monitor 2021.

Em nossas operações de microcrédito, oferecemos aos microempreendedores formais e informais (até R\$ 360 mil/ano de faturamento) linha de crédito para financiamento de atividades produtivas, alinhadas ao programa nacional de microcrédito produtivo e orientado (PNMPO).

Oferecemos taxas mais acessíveis, simplicidade na contratação e atendimento exclusivo, buscando fomentar a inclusão financeira e a formação de um ecossistema de pequenos empreendedores para o desenvolvimento social e econômico da população de baixa renda no Brasil. Os empréstimos da carteira de microcrédito são oferecidos em todo o Nordeste, com valores que variam entre R\$ 400,00 e R\$ 21.000,00.

Em 2022, batemos recorde de expansão da carteira, obtendo carteira ativa de R\$ 340,9 milhões em empréstimos, beneficiando mais de 90 mil pessoas com microcrédito. Além disso, nosso produto é integrado ao iti, Banco digital gratuito. O cliente recebe o crédito pelo aplicativo, após visita técnica presencial do especialista do microcrédito, tendo a possibilidade de fazer o gerenciamento do dinheiro de forma digital, possuindo acesso a outras funcionalidades financeiras como pagamentos, transferências e cartões de crédito.



inclusão e empreendedorismo



meta

Aumentar o volume de crédito em empresas lideradas por mulheres (50% ou mais de participação), atingindo R\$ 17,8 bilhões e representando 24% do total da carteira até 2025.



resultados

Em 2022, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R\$ 15,8 bilhões, representando 23% da nossa carteira de crédito total e um crescimento de 18,8% em comparação com 2021.

crédito para empresas lideradas por mulheres



■ meta anterior □ meta atualizada

Levando em consideração a evolução da estratégia do negócio, revisamos a meta incluindo o segmento de financiamento de veículos para pessoa jurídica. Com isso, a meta para mulheres proprietárias em nossa carteira de crédito saiu de R\$ 14,1 bilhões para R\$ 17,8 bilhões até 2025.

destaques de 2022:

95,7 mil clientes
de microcrédito crescimento de
261% em comparação com 2021

**63% dos clientes
são mulheres
empreendedoras¹**

**R\$ 340,9 milhões
de carteira ativa
em microcrédito**

crescimento de 244% em
comparação com 2021

**crédito para mulheres
empreendedoras**

gender bonds

Em 2023, captamos R\$ 1 bilhão com a IFC. Os recursos serão direcionados para financiar pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, e parte dessas empresas devem estar localizadas nas regiões Norte e Nordeste do país. [\(Saiba mais na pág. 46\)](#)

1. Informação estimada a partir do cadastros de clientes.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

acesso à crédito e à serviços bancários básicos



Desde 2019, temos o iti, nosso Banco digital que oferece uma conta completa e sem custo. Em 2022, lançamos novos produtos relevantes para os nossos clientes iti, como aquisição de microcrédito 100% digital, portabilidade de salário, conta menor de idade e folha salário. Lançamos também funcionalidades exclusivas para clientes iti:

Microempreendedor

Solução completa com aquisição, domiciliação e gestão para os clientes microempreendedores, totalmente digital e alocado dentro do app do iti.

Tap on phone

Forma de pagamento na qual o celular do vendedor funciona como uma maquininha de cartão por aproximação.

Minhas metas

Funcionalidade que possibilita ao cliente alocar recursos em diferentes categorias dentro da conta e poupar com foco na realização de objetivos distintos. O cliente consegue estipular valores a serem alcançados para conquistar cada objetivo.

conta serviços essenciais

A conta de serviços essenciais inclui, sem custo e por mês, quatro saques, dois TED/DOC, duas transferências entre contas Itaú, duas vias de extratos impressos, dez folhas de cheque e recarga de celular. Além do cartão de débito, oferecemos aos clientes nosso cartão múltiplo – Click – com liberação de crédito mediante avaliação, nossa tag para pagamentos em estacionamento e pedágios, livre de mensalidade, e a função de limite de conta liberada.

A conta de serviços essenciais é 100% digital com atendimento presencial nas agências. O serviço é garantido pela Resolução 3.919 de 2010 do Banco Central.

cartões de crédito sem anuidade

Além dos cartões com anuidade grátis, para clientes que gastam uma quantia específica em compras por fatura, que pode variar a depender do modelo do cartão, oferecemos cartões com anuidade zero, para correntistas e não correntistas, incluindo benefícios exclusivos através de nossas parcerias, como Pão de Açúcar e Samsung. O Cartão Click é 100% gratuito e oferece até 10 mil de limite.

Pensando na segurança, conveniência e inclusão digital, os cartões também podem ser cadastrados nas carteiras digitais Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay.

investimento com taxa zero

O Íon, nossa plataforma de investimento digital e 100% gratuita (com taxa Zero de corretagem) oferece aos clientes do Itaú Unibanco opções de investimento em ações, BDRs, ETFs e FIIs, conectando em um só lugar contas de outros bancos e de outras corretoras.



inclusão e empreendedorismo



meta

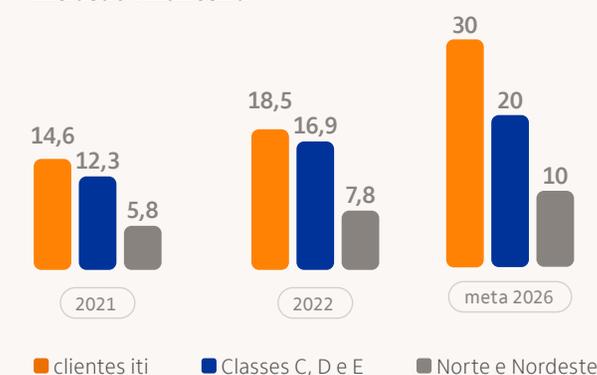
Contribuir para inclusão financeira alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste até 2026



resultados

Encerramos o ano de 2022 com 18,5 milhões de clientes no iti, crescimento de 55% frente a 2021, sendo 91% das classes C, D e E (16,9 milhões), e 42% dos clientes das regiões Norte e Nordeste (7,8 milhões). Além disso, 87% dos usuários dos novos usuários do iti de 2022 não eram nossos correntistas anteriormente.

inclusão financeira



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

linhas de crédito direcionadas

programas governamentais

O Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), estabelecido pela Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020, é um programa do governo destinado ao desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios. A linha de crédito do PRONAMPE é disponibilizada como capital de giro, e atende empresas que estão em dia com a seguridade social e que autorizaram o compartilhamento do faturamento com o Banco. A contratação do produto é 100% digital.

A empresa só começa a pagar seis meses depois, em 42 parcelas, e com taxa de juros de 6% ao ano + Selic. O PRONAMPE é uma forma de consolidar os pequenos negócios como agentes de sustentação, de transformação e de desenvolvimento da economia nacional. No ano de 2022, fechamos com uma carteira de 6,5 bilhões financiados pelo Pronampe, sendo 3,2 bilhões entradas novas desse ano (o saldo restante é proveniente de contratações de anos anteriores).

serviços acessíveis

acessibilidade digital

Buscando proporcionar a melhor experiência digital, nos esforçamos continuamente para tornar nossos canais mais abrangentes e acessíveis para todas as pessoas, com e sem deficiência. A acessibilidade é um pilar na concepção de todos os nossos projetos, produtos e serviços. Como parte desse compromisso, desenvolvemos nossas soluções seguindo as diretrizes internacionais de acessibilidade digital da W3C, o WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines* – Diretrizes de Acessibilidade de Conteúdo da Web). Nós comunicamos esse empenho abertamente através do **Estatuto de Acessibilidade**, disponível na nossa página inicial.

Estabelecemos formalmente as responsabilidades das áreas internas através de uma Política de Acessibilidade Digital, garantindo controles e processos. Entre as práticas adotadas estão desenho, codificação e testes que contemplam as diretrizes.

Desde 2016, contamos com uma equipe especializada e dedicada nesses esforços. Atualmente, o time é composto por 150 pessoas, sendo que cerca 50% possuem alguma deficiência. Os canais digitais, como aplicativos e sites, são avaliados em larga escala utilizando uma metodologia própria, com participação das pessoas com deficiência, garantindo a autonomia e segurança de todos os públicos. Também fazemos parcerias com empresas fornecedoras para ganhar escala e adquirir produtos acessíveis, influenciando positivamente todo o mercado brasileiro.

Nossos canais de atendimento como o chat, WhatsApp e telefone são acessíveis e contam com uma equipe qualificada para atender a todos os clientes.

Também disponibilizamos atendimento em Libras por videochamada para clientes surdos, com deficiência auditiva e/ou dificuldade de fala, e contamos com atendentes capacitados na língua brasileira de sinais e que também possuem deficiência auditiva. Nossos clientes com deficiência visual que possuem cartão de crédito têm a opção de receber em casa a fatura de impressão em braile ou com caractere ampliado, além disso contam com as ferramentas de acessibilidade nos canais digitais para terem uma experiência completa.

Nossas agências possuem arquitetura inclusiva e amigável. Os nossos caixas eletrônicos possuem desenho universal, possibilitando o autoatendimento de todas as pessoas, contando com operação por áudio para pessoas com deficiência visual.

cartão de crédito para pessoas com deficiência visual

Em linha com a nossa preocupação com a acessibilidade, o iti disponibiliza a opção de cartão de crédito físico para pessoas com deficiência visual, com escrita em braile, ausência de números no plástico e recorte na lateral para identificação de qual lado deve ser inserido em maquininhas na hora do pagamento. Esse pioneirismo nos levou a vencer a 11ª edição do Brasil Design Awards na categoria Impacto Positivo, realizada pela Associação de Empresas de Design (ABEDESIGN).



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

soluções não financeiras

| SASB FN-CB-240a.4 |

empreendedorismo feminino

Além do crédito, apoiamos o desenvolvimento das empresas lideradas por mulheres a partir da oferta de soluções, ferramentas, capacitação e ações de aceleração. O Itaú Mulher Empreendedora (IME), programa de incentivo ao empreendedorismo feminino, foi criado em 2013 em parceria com a International Finance Corporation (IFC), e oferece iniciativas gratuitas de capacitação, aceleração, inspiração e conexão entre empreendedoras.

Em 2022, mudamos a estratégia da plataforma de aprendizagem do Itaú Mulher Empreendedora, que foi absorvida pelo hub de iniciativas não financeiras para Pessoas Jurídicas chamado Itaú Meu Negócio. As empreendedoras que já eram cadastradas na antiga plataforma, lançada em 2014, foram inseridas na nova plataforma de aprendizagem, que é aberta a todos os públicos e conta com novos recursos, como ferramenta de fluxo de caixa, motor de recomendação de conteúdos de acordo com o perfil, e trilhas de aprendizagem.

Dos mais de 28,3 mil cadastros na plataforma de aprendizagem em 2022, 93% são mulheres empreendedoras. O Itaú Mulher Empreendedora permanece lançando conteúdos focados no público empreendedor feminino – produzido por mulheres – e disponibilizando-os na plataforma do Itaú Meu Negócio. Somente em 2022 foram mais de 80 conteúdos focados no público feminino.

Também seguimos realizando diferentes iniciativas de aceleração para apoiar as empreendedoras com soluções de gestão em prol do crescimento e sustentabilidade dos seus negócios, por meio de capacitações intensivas, mentorias e acompanhamentos. Desde 2017, mais de 100 empreendimentos foram beneficiados com a participação no

programa de forma direta. Conheça a seguir os programas de desenvolvidos em 2022:

programa para negócios liderados por mulheres pretas

O Programa Quartzo foi desenvolvido em parceria com Sebrae e Black Rocks e busca acompanhar e impulsionar negócios liderados por mulheres pretas do Rio Grande do Norte. Foram 50 mulheres aprovadas no programa, 200 horas de acompanhamentos individuais, 12 horas de encontros coletivos. 69% das participantes declararam aumentar o número de clientes, 62% tiveram aumento no faturamento e 27% tiveram aumento de funcionários.

capacitação para mulheres empreendedoras

O Jornada Sua Paixão, Seu Negócio, trilha de capacitação produzida pela influenciadora Flávia Paixão focada em 4 módulos principais: autoconhecimento, marketing e marketing digital, indicadores de negócios e finanças, além de lives mensais em seu perfil do Instagram e encontros mensais de participantes do curso para tiragem de dúvidas via zoom. As lives alcançaram mais de 1.000 espectadores e a jornada no Youtube atingiu 5,8 mil visualizações.

capacitação em Empreendedorismo via Whatsapp

Curso em Empreendedorismo inteiro realizado via Whatsapp com intuito de reduzir as barreiras tecnológicas de públicos mais vulneráveis. São 10 videoaulas cursadas dentro de um período de 3 meses, com entrega de certificado ao final. Até o final de 2022, 1.421 mulheres realizaram o curso, atribuindo um NPS de 81pts ao conteúdo.

educação empreendedora

O EmpreendenoZap é um projeto de capacitação em parceria com Consulado da Mulher com oferta de conteúdo via Whatsapp na temática de educação empreendedora e rodadas de mentorias com premiação ao final. Foram duas

rodadas de capacitação sendo a primeira em parceria com a Nestlé e a segunda com a Jasmine Alimentos. Na primeira rodada tivemos 751 inscrições com 449 selecionadas e 40,3% de taxa de conclusão. Já na segunda rodada, foram 644 inscrições com 336 selecionadas e 48,8% de taxa de conclusão.

mentoria e suporte a micro e pequenos empreendedores

Mentora Empreendedores: com o objetivo de auxiliar micro e pequenos empreendedores, em sua maioria mulheres, no desenvolvimento de seus negócios. O projeto foi conduzido pelo time de voluntariado corporativo e as vagas foram distribuídas predominantemente para a base de empreendedoras do Itaú Mulher Empreendedora. Foram 291 empreendedores inscritos, 124 ativos sendo 82 mulheres empreendedoras participantes ativas, com um NPS final da mentoria de 70 pontos.

Também estabelecemos parcerias com empresas que, assim como nós, veem com grande importância o empreendedorismo feminino. Ao longo de 2022, firmamos duas parcerias com importantes empresas e, juntos, desenvolvemos conteúdos e caminhos para fomentar o empreendedorismo feminino no Brasil.

ecossistema de soluções para empresas

Para apoiarmos nossos clientes PJ com o crescimento e prosperidade do seu negócio, o Itaú Unibanco desenhou uma estratégia para oferecer soluções que vão além dos serviços tradicionais bancários de acordo com as principais necessidades do cliente, facilitando a jornada, oferecendo capacitações para a tomada de decisões importantes e liberando o tempo do empreendedor para o seu negócio. Em janeiro de 2022 lançamos esse ecossistema de soluções, o Itaú Meu Negócio.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Confira as principais iniciativas a seguir:

plataforma de aprendizagem

A plataforma de aprendizagem do Itaú Meu Negócio é 100% gratuita para clientes e não clientes. Nela, temos conteúdos exclusivos sobre as diversas áreas de conhecimento e habilidades exigidas na jornada de um empreendedor, como finanças, jurídico, marketing, vendas, sustentabilidade, atitude empreendedora e muito mais.

A partir do cadastro feito para acessar a plataforma, são mapeadas as principais necessidades do empreendedor, para sugestão dos conteúdos mais adequados. Acompanhamos a aprendizagem do empreendedor através de questionários ao final de cada 'trilha' de conhecimento, composta por conteúdos acerca de um mesmo tema. A plataforma de aprendizagem do Itaú Meu Negócio também conta com uma ferramenta de fluxo de caixa, para apoiar o empreendedor em sua gestão financeira. Em 2022, alcançamos 28.378 cadastros na plataforma.

blog

O Itaú Meu Negócio também conta com um blog especializado no público empreendedor, com publicação de notícias semanais. O canal alcançou mais de 26,9 mil usuários e 40,5mil visualizações em 2022.

Omie

Oferecemos um sistema de gestão ERP (Enterprise Resource Planning), no qual é possível controlar pedidos de venda, estoque, conciliação de cobrança, atividades financeiras e documentação para a contabilidade. Os clientes Itaú Empresas têm ofertas exclusivas para adquirir a solução. Em 2022, 2.830 clientes contrataram a Omie.

cupom verde

Primeira carteira digital para cupons fiscais, para guardar os comprovantes e organizar gastos. Disponibilizada para os clientes Itaú Meu Negócio através da parceria com o Cupom Verde, a solução foca na redução do consumo de papel térmico, gerando também uma economia de custo para o lojista com a redução do uso de bobina de papel térmico, reduzindo o consumo de água, petróleo e emissão de gás carbônico.

site de orientação para micro e pequenas empresas

Em parceria com Pequenas Empresas & Grandes Negócios (Editora Globo), lançamos em junho de 2022 o 'Seu Negócio com Itaú Empresas', uma iniciativa multimídia para orientar e atualizar empreendedores sobre as melhores práticas de mercado na administração da sua empresa.

O Seu Negócio conta com boletins na rádio CBN, notícias publicadas em blog, matérias em revista, lives, stories e conteúdo exclusivo para os canais do Itaú Meu Negócio. Entrevistamos diversos especialistas do ramo e clientes Itaú Empresas que queiram compartilhar sua história com outros empreendedores. Entre os temas abordados, falamos sobre empreendedorismo feminino, uso responsável do crédito, como formalizar seu negócio e segurança para autônomos.



Em 2022, o Seu Negócio com Itaú Empresas alcançou mais de 492,5 mil usuários e acima de 600 mil visualizações somente no site principal.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

empreendedorismo jovem sustentável

Em parceria com o Centro de Empreendedorismo da Amazônia, realizamos a Aceleração Amazônia 360, para apoiar jovens na formação empreendedora, passando pelo entendimento das cadeias produtivas da região, conceito de sustentabilidade e desenvolvimento de ideias em modelos de negócio sustentáveis. Em 2022, realizamos 14 oficinas de Despertar, com 1008 jovens participantes e 17 etnias indígenas. Após a primeira etapa, a pré-aceleração contou com 30 ideias selecionadas para a construção de um MVP, contemplando 56 jovens participantes e 12 cadeias produtivas. Ao final 14 iniciativas com protótipos foram apresentadas no Demoday, com 23 jovens participantes. Mais de 60% dos jovens participantes se autodeclararam negros e 6% indígenas.

ecossistema de inovação: Cubo Itaú

Com o objetivo de conectar propósitos para construir grandes cases de inovação e ampliar a nossa oferta digital, temos o Cubo, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina, com mais de 400 startups membros, 89 grandes corporações parceiras (entre mantenedoras, membership e parceiros), e 9 hubs com focos em diferentes segmentos de mercado. Como destaques temos:

- **Cubo no WebSummit:** iniciativa para conexão de startups no mercado luso e posicionamento do hub em cenário de inovação internacional
- **Cubo Bioeconomia:** programa em conjunto com BID Lab para integração de startups do Norte e Nordeste brasileiro com soluções no segmento para capacitação online e imersão presencial em Manaus
- **CVC Summit:** objetivo de aproximar stakeholders de investimento e de corporação estratégicos

Fomos reconhecidos recentemente pela Fast Company como uma das melhores empresas do mundo para profissionais inovadores.

Fomos também selecionados como o Banco mais inovador do Brasil pelo ranking Valor Inovação e como melhor banco digital do país pela Global Finance.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

sustentabilidade em seguros

| SASB FN-IN-410a.2 | S ASB FN-IN-450a.3 | S ASB FN-IN-410b.2 |

O Itaú Unibanco incorporou nas operações da Seguradora a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos, através da utilização dos critérios globais de avaliação dos riscos sociais, ambientais e climáticos, dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), o qual é signatário desde 2012. Desta forma, através de seu procedimento de Risco Socioambiental para Seguros (PR-221) que trata do tema nas operações de seguros e seguindo os preceitos globais de seguros acerca do tema, a Organização busca estabelecer relações benéficas com clientes e sociedade.

Os procedimentos a serem seguidos na avaliação de riscos sociais, ambientais e climáticos no segmento de seguros, especificamente nas operações de seguros com clientes pessoas jurídicas, abrangem os seguintes processos:

- Desenvolvimento de produtos de seguros, no qual devem ser consideradas questões técnicas, inclusive a aderência aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e mudanças climáticas.
- Aceitação de risco, que estabelece que questões sociais, ambientais e climáticas, resíduos, direitos trabalhistas, direitos humanos, impactos na comunidade no entorno e atividades específicas como: produção e comércio de material bélico, armas de fogo e munições, extração de madeira proveniente de florestas nativas, atividades pesqueiras, atividades de extração e Industrialização de asbesto/amianto, frigorífico e abatedouro bovino, dentre outros, que são consideradas para aceitação ou recusa do risco, conforme critérios definidos em política. No processo de subscrição, deve ser verificado nos sistemas internos do Banco se foi identificado que as empresas estipulantes mantêm ou tenham mantido trabalhadores

em condições análogas às de escravo, utilização de mão de obra infantil em desacordo com a legislação, ou que incentivem a prostituição, conforme critérios definidos em política.

- Regulação de sinistro, no qual, caso seja identificado o envolvimento da empresa em quaisquer irregularidades ambientais, não deverá haver a renovação da apólice, conforme critérios definidos em política.

Para algumas modalidades de seguro e conforme o caso, há a inclusão de cláusula social, ambiental e climática específica, na qual, o segurado/estipulante declara que suas atividades estão em conformidade com as normas sociais, ambientais e climáticas, relativas à saúde e segurança ocupacional, ao combate à prostituição e à inexistência de trabalho análogo a escravo e infantil.

Adicionalmente, em junho 2022 a SUSEP publicou ao mercado segurador a Circular nº 666 que prevê os requisitos mínimos de sustentabilidade, considerando os riscos sociais, ambientais e climáticos, a serem observados por suas empresas supervisionadas. Por se tratar de um tema novo ao mercado segurador que despense bastante esforço, o Regulador escalonou as entregas em 3 fases:

- Construção da Política Sustentabilidade até dezembro de 22, etapa entregue por meio de adequações na Política de Sustentabilidade holding.
- Estudo de materialidade a fim de identificar, avaliar e classificar, por níveis de materialidade, os riscos de sustentabilidade até dezembro de 2023.
- Registro de eventos associados a riscos de sustentabilidade e divulgação do relatório de sustentabilidade em junho de 2024.

O Itaú Unibanco vem atuando para o atendimento da norma observando os prazos estabelecidos pelo regulador, sempre buscando aproveitar e fazer uso do conhecimento/expertise adquiridos no passado com atendimento das exigências BACEN.

perdas atribuíveis a catástrofes naturais, por tipo de evento e segmento geográfico

| SASB FN-IN-450a.2 | SASB FN-IN-0000.A |

Identificamos dois desastres naturais relacionadas ao clima que geraram pagamentos de sinistros nos últimos anos.

Ano	Local	Nome do evento	Volume de Sinistros pagos	Valor (R\$)
2020	Região Sul	Ciclone	10	64.397,35
2022	Região Sudeste	Chuva Petrópolis	2	5.920,62

Número de apólices em vigor, por segmento:

Apólices	Quantidade (produtos próprios)
Ramos elementares	4.659.271
Vida	569.935

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

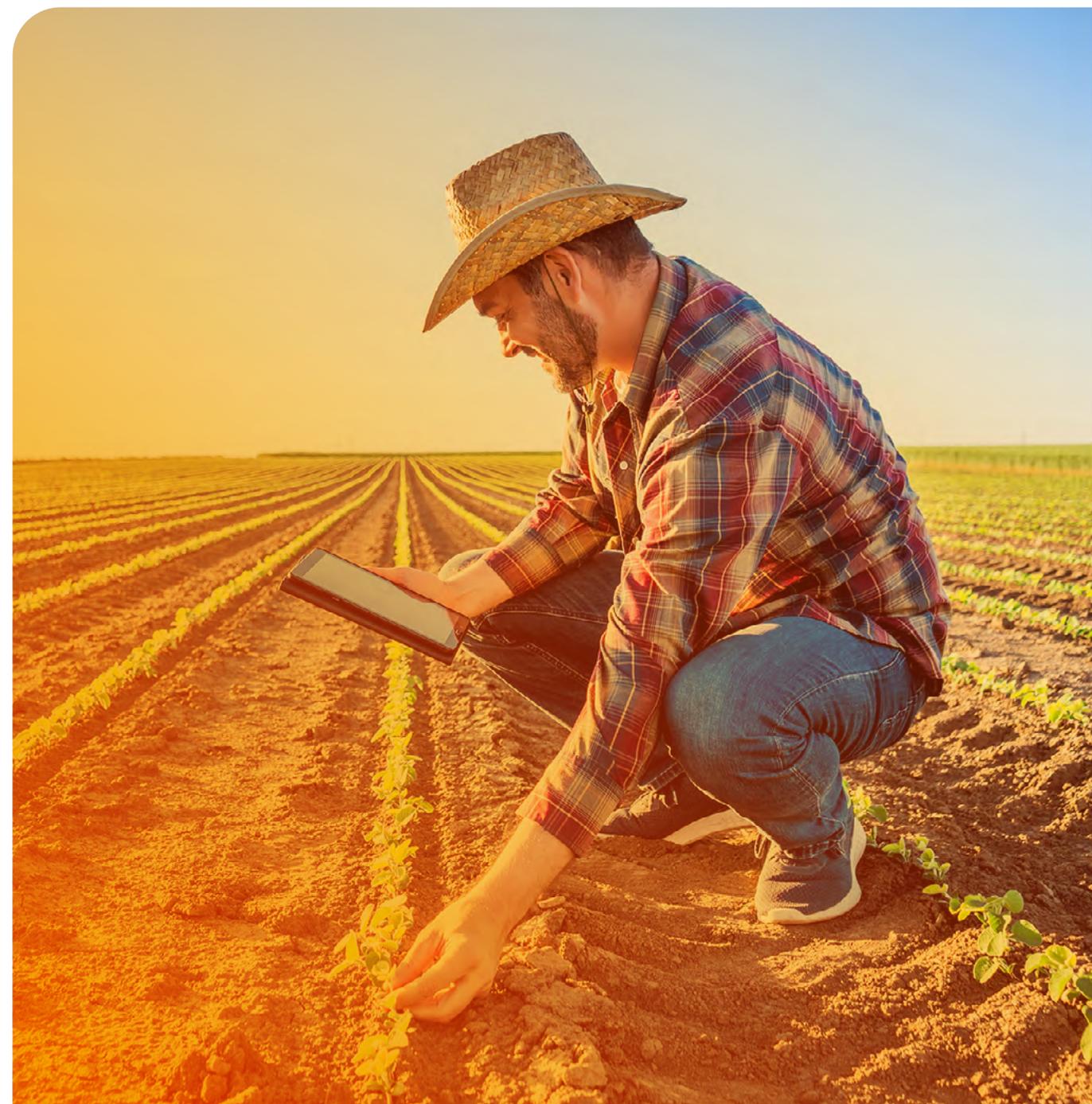
seguros sustentáveis

Do ponto de vista ambiental, comercializamos Seguros Agrícolas 100% através de seguradoras parceiras para proteção das lavouras dos produtores rurais desde o plantio até a colheita, contra eventos climáticos cobertos como: Incêndio, Raio, Granizo, Geadas, Tromba d'água, Seca, Chuva excessiva, Variação excessiva de temperatura, Ventos Fortes e Ventos frios. Caso o produtor rural utilize Agricultura de Precisão, que é um processo gerencial e tecnológico da lavoura, onde há o desenvolvimento de sistemas de produção de maneira mais sustentáveis, ele poderá ser elegível a reduções de taxas.

O objetivo desse seguro é trazer estabilidade econômica, manutenção de emprego no campo, induzir o desenvolvimento de tecnologia. Atua também protegendo a renda e produção e como mitigador de risco de crédito na cadeia do financiamento do agronegócio, pois uma de suas premissas é ser de caráter biológico da produção dos nossos clientes e ter total dependência da natureza devido aos eventos climáticos.

As seguradoras parceiras passam por avaliações internas dos nossos processos de governança, através de estudos de solvência, análises de KYP para observância às leis e normas aplicáveis a todos os aspectos das atividades realizadas e são monitoradas mensalmente. Elas utilizam estudos meteorológicos diários para monitorar e mitigar os riscos de sinistros e também como forma de proteger o mercado e resseguradores de grandes perdas.

Já do ponto de vista social, a prateleira atual dos produtos de seguro de vida e acidentes pessoais conta com o benefício gratuito de avaliação clínica preventiva que pode ser utilizada até duas vezes durante a vigência anual, serviço que disponibiliza ao segurado ou a uma pessoa indicada por ele consultas e retorno com clínico geral, assim como os respectivos exames de rotina. Atualmente cerca de 1.500 clientes utilizam esse serviço mensalmente.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

proteção financeira do cliente

| SASB FN-CB-240a.4 |

Em todas as etapas do relacionamento com o cliente

Política de Relacionamento com Clientes

oferta responsável

- desenvolvimento e revisão de produtos e serviços
- orientação e adequação às necessidades dos clientes (suitability)
- incentivos e qualidade de vendas para os times comerciais
- capacitação e treinamento sobre práticas de vendas

experiência do cliente

- canais de atendimento e pós-venda
- comunicação e relacionamento com clientes
- índice de satisfação de clientes e NPS
- privacidade e proteção de dados

saúde financeira

- ferramenta de gestão financeira e controle de gastos
- atenção ao público endividado e gestão preventiva
- portabilidade e proteção financeira
- renegociação de dívidas e reinserção no crédito

educação financeira

- dicas de planejamento financeiro e relação com o dinheiro
- guia de crédito e orientações sobre investimentos
- canal de inteligência financeira

oferta responsável

Nossa visão é ser o Banco líder em performance sustentável e em satisfação de clientes. No Itaú, a busca para melhorar a experiência das pessoas acontece de maneira contínua e incansável, exigindo o aprimoramento no atendimento e transformando a cultura para que o cliente esteja no centro de tudo, respeitando suas características e preferências.

Para que nossa interação com o cliente seja saudável e sustentável, temos uma Política de Relacionamento com Clientes que define as diretrizes e os princípios a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários, como princípios éticos, de responsabilidade, transparência e diligência. Dentre as diretrizes da política, pode-se destacar:

- **a adequação dos produtos**
ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos do cliente.
- **a remuneração e incentivos baseados em valores organizacionais**
utilizando métricas de qualidade de vendas, atendimento e pós-venda para sua definição, sendo vedada a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.
- **o investimento**
em educação financeira.
- **o acolhimento diferenciado**
para atender públicos que possuem características ou estão em situação precária momentânea que, somadas, podem caracterizar vulnerabilidade.

A fim de que os produtos atendam às necessidades dos clientes, a política prevê orientações para o desenvolvimento de novos ou alterações em produtos e serviços existentes, incluindo todas as fases do ciclo de vida dos produtos (concepção, oferta, contratação e pós-contratação) que permeiam o relacionamento com o cliente prezando

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

pela qualidade no atendimento e satisfação. E de modo a organizar este processo, a governança de gestão de risco de produtos do varejo define as regras, os papéis e as responsabilidades das áreas de negócio e das áreas de suporte que auxiliam na mitigação de riscos.

Para disseminar os princípios e diretrizes da política a todos os colaboradores, incluindo as áreas de produtos e toda a força de vendas, são realizados treinamentos obrigatórios anuais, disponibilizados na trilha de integridade e ética, que abordam o seu conteúdo e trazem exemplos práticos de como aplicar tais princípios no atendimento aos clientes, na etapa de criação e alteração de produtos, bem como em sua comercialização, de modo que as ofertas sejam feitas conforme o que o cliente precisa.

Nesse sentido, são adotados critérios e procedimentos que garantam a adequação da oferta de produtos, ou seja, que estes sejam recomendados conforme as expectativas, objetivos e necessidades do cliente. Isso também se aplica na oferta de produtos de investimento, com modelos de “suitability” por perfil de risco e objetivo, conforme Resolução CVM 30, de 2021. Adicionalmente, preza-se pela transparência e assertividade das comunicações de relacionamento e oferta de produtos, de modo a proporcionar ao cliente a plena compreensão e satisfação com o serviço prestado.

experiência do cliente

Centralidade no cliente, um dos quatro principais pilares estratégicos do Banco, significa ter os nossos mais de 70 milhões de clientes como referencial em toda tomada de decisão, em cada iniciativa, prática ou avanço, por todos os nossos colaboradores e líderes. Queremos ser benchmark em satisfação, transformando a nossa cultura, para que o cliente esteja no centro de tudo.

Atendemos clientes pessoa física e jurídica de diferentes perfis, em diferentes segmentos, e temos um time altamente qualificado para atender a todos eles em toda a sua jornada conosco, especialmente no momento pós contratação. Contamos com tecnologia e processos que nos permitem conhecer o cliente a fundo, avaliar a qualidade das interações, e aprofundar análises sobre potenciais ofensores à sua experiência e satisfação.

práticas de pós-venda

Em relação aos produtos e serviços que tenham contratado conosco, é necessário que os clientes consigam fazer a gestão destes contratos com autonomia. Para isso, nos valem de ferramentas de autogestão intuitivas, que mostram, por exemplo, a rentabilidade dos investimentos, a evolução dos empréstimos, a cobertura dos seguros, ou a utilização do pacote de serviços.

Porém, sempre que necessário, o cliente pode contar com os diversos canais de atendimento, sejam físicos ou digitais, que devem resolver as demandas do cliente com responsabilidade e tempestividade.

E para os pedidos de alteração ou encerramento de contrato, como a liquidação antecipada, a amortização de parcelas, a portabilidade, a migração, o resgate, a suspensão ou o cancelamento de produtos e serviços, a gente é estimulado a atendê-los de forma simples, sem a criação de barreiras desnecessárias.

cidadania financeira

Temos um compromisso público de Cidadania Financeira, com metas focadas nos momentos financeiros dos clientes do Itaú por meio de três pilares: Inclusão Financeira, Reorganização Financeira e Reinserção Financeira.

Na meta de Inclusão Financeira, nos propomos a contribuir para a inclusão financeira de novos clientes, através da concessão de limites de crédito ajustados conforme comportamento dos clientes para evitar o excesso de endividamento, reduzir a inadimplência e fomentar o uso responsável dos produtos concedidos.

Além do cuidado com o atendimento e satisfação, também apoiamos nossos clientes em ações para apoiar sua saúde financeira e redução de endividamento ([saiba mais na pág. 70](#)), para garantir uma oferta de produtos ética, responsável e clara ([saiba mais na pág. 67](#)) e para potencializar negócios e empreendedores ([saiba mais na pág. 59](#)).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

comunicação e engajamento com clientes

| GRI 2-29 |

canais de atendimento e reclamações

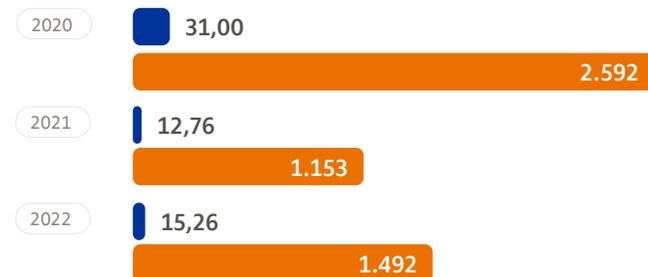
canais internos

Para garantir que todo cliente tenha a solução rápida e eficaz em caso de dúvidas, solicitações ou reclamações, disponibilizamos diversos canais de atendimento, por meio telefônico e digital, como as centrais Itaú 30 horas, SAC Corporativo, Fale Conosco (envio de mensagens pelo 30 horas na Internet), chat no aplicativo e ouvidoria.

órgãos reguladores e entidades representativas

Com o intuito de trazer mais satisfação e aumentar a resolução das demandas, realizamos diversas melhorias nos processos de atendimento, que podem ser percebidas pela evolução no Ranking de Reclamações do Banco Central, que divulga trimestralmente indicadores de cada banco sobre as demandas registradas nos canais do Banco Central. Ao final de 2022, alcançamos a 8ª colocação no ranking de reclamações do Banco Central.

indicadores do ranking de reclamações do Banco Central



■ índice de reclamações¹ ■ reclamações reguladas procedentes²

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da Instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

³ Prêmio Reclame Aqui 2022. Fonte: <https://www.reclameaqui.com.br/premio/resultado/>

organizações independentes

Adicionalmente, além de monitorarmos permanentemente os indicadores de reclamações em canais externos, tais como órgãos de defesa do consumidor e reguladores, também olhamos redes sociais, sempre com foco na solução rápida do caso individual e na verificação de oportunidades para melhoria contínua de nossos processos.

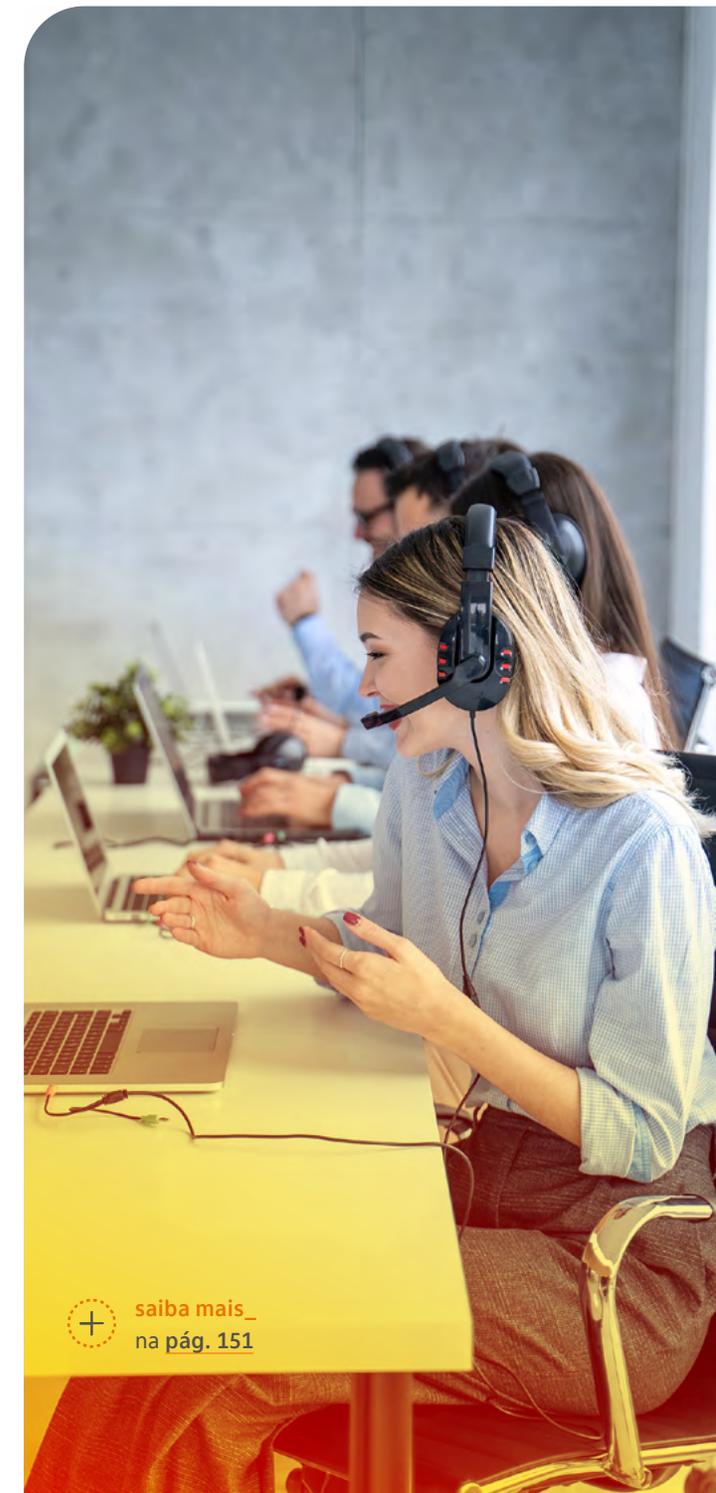
Reclame Aqui

Fomos reconhecidos pelos consumidores com o primeiro lugar no prêmio Reclame Aqui 2022³ – a maior plataforma de solução de conflitos entre consumidores e empresas da América latina – na categorias bancos e cartões, operadoras e administradora de cartões, consórcios de veículos e financiamento de autos.

Em 2022, o Banco recebeu aproximadamente 36,6 mil reclamações através da plataforma Reclame Aqui. Alcançamos a taxa de 100% de reclamações respondidas no ano, com avaliação geral de 7,3/10, índice de solução de 73,8% e com 62,8% dos clientes afirmando que voltariam a fazer negócios com o Banco.

satisfação de clientes

Acompanhamos a satisfação dos clientes periodicamente pelo indicador do NPS Global. Atingimos nosso desafio de aumentar nosso NPS Global em 20 pontos desde 2018, sendo que 32% dos negócios fecharam o ano em máxima histórica.



saiba mais_
na pág. 151

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

educação e orientação financeira

| GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS15) | GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16) |

Buscamos exercer nosso potencial positivo na inclusão socioeconômica dos nossos clientes e da sociedade também a partir da educação e orientação financeira, da ética e responsabilidade na oferta de produtos e serviços – com recomendações adequadas e com informações simples e claras sobre as condições oferecidas – e do apoio a clientes em atraso ou em situação de superendividamento.

Acreditamos que esses pilares são fundamentais para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais assertiva, controlando melhor o uso do dinheiro e reduzindo o endividamento, conquistando melhor qualidade de vida e realizando sonhos.

planejamento e saúde financeira

ferramenta de controle de gastos

Disponibilizamos aos nossos clientes, no aplicativo Itaú, a ferramenta Itaú Minhas Finanças, criada para acompanhar os gastos por categoria e facilitar o controle financeiro. A ferramenta conta com balanço mensal, para melhor visualização da situação financeira; metas de gastos, que facilitam o alcance de objetivos de economia; categorização de dados e visão das principais categorias na aba inicial. Alcançamos em média 2,9 milhões de usuários mensais em 2022.

programa de organização financeira

Pelo programa Poupar para Render, disponibilizamos diversos conteúdos sobre organização financeira, investimentos, relação emocional com dinheiro, entre outros temas, para quem recebe salário pelo Itaú. Além disso, capacitamos nossos colaboradores sobre saúde financeira para que possam engajar e orientar nossos clientes. Em 2022, realizamos 61 palestras com mais de 5,5

mil clientes, alcançando um índice de satisfação de 95%. A nova temporada da série Poupar para Render sobre saúde mental vs. saúde financeira, lançada em dezembro de 2022, alcançou 6 mil visualizações no ano.

site de educação financeira

Página institucional dedicada a reunir os principais conteúdos sobre educação financeira e facilitar o acesso a esse assunto por parte de clientes e sociedade. Em 2022, alcançamos 494,6 mil usuários e mais de 655 mil sessões, com tempo médio acima de 4 minutos por sessão.

blog com dicas sobre de finanças

O blog educação financeira reúne dicas para pessoas físicas, empreendedores, autônomos e trabalhadores informais cuidarem melhor das suas finanças. Em 2022, alcançamos 8,5 mil usuários e mais de 10,5 mil sessões.

plataforma com dicas de educação financeira

A iniciativa Meu Bolso em Dia oferece plataforma de conteúdo aberto com dicas de Educação Financeira e ferramentas para facilitar o dia a dia. Na experiência logada, usuários podem calcular sua Saúde Financeira e receber trilhas de conteúdo customizado para sua situação financeira. O Meu Bolso em Dia é uma iniciativa setorial, mantida pelos membros da FEBRABAN.

minisséries sobre relação com o dinheiro

A minissérie “República Nós que Voa” conta, de forma lúdica, como universitários de uma república conseguem se organizar melhor financeiramente. Os episódios tratam das temáticas de renda extra, reserva de emergência, uso responsável do cartão de crédito e como traçar e alcançar objetivos. Desde o lançamento, em setembro de 2022, a minissérie alcançou aproximadamente 90 mil visualizações.

Já a minissérie “Controle Financeiro Squad” é voltada para o público Gamer, com dicas de educação financeira a partir de um grupo de amigos que jogam juntos e precisam melhorar seus hábitos financeiros. Desde o lançamento, em novembro de 2022, a série já alcançou mais de 173 mil visualizações.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis

privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

decisões de investimento



plataforma de apoio à tomada de decisão

Oferecemos uma plataforma aberta, **Investir em Quê?**, com ferramenta de busca e comparação de investimentos do mercado, projeções de rentabilidade para os próximos 12 meses, calculadas por um modelo estatístico, e produção de conteúdos relevantes sobre investimentos, apoiando a escolha de uma aplicação. Em 2022, o Investir em Quê? obteve mais de 1 milhão de usuários ativos, crescimento de 3.5% em relação ao ano anterior.

Em outubro de 2022, lançamos também o **íon Edu**, plataforma gratuita de educação para quem investe ou quer começar. Objetivo é contribuir para que as pessoas tenham mais conhecimento sobre o mercado financeiro e se sintam mais seguras ao tomar suas decisões de investimento. Até dezembro de 2022, o íon Edu já acumulava 5.475 alunos inscritos na plataforma e mais de 350 mil acessos.



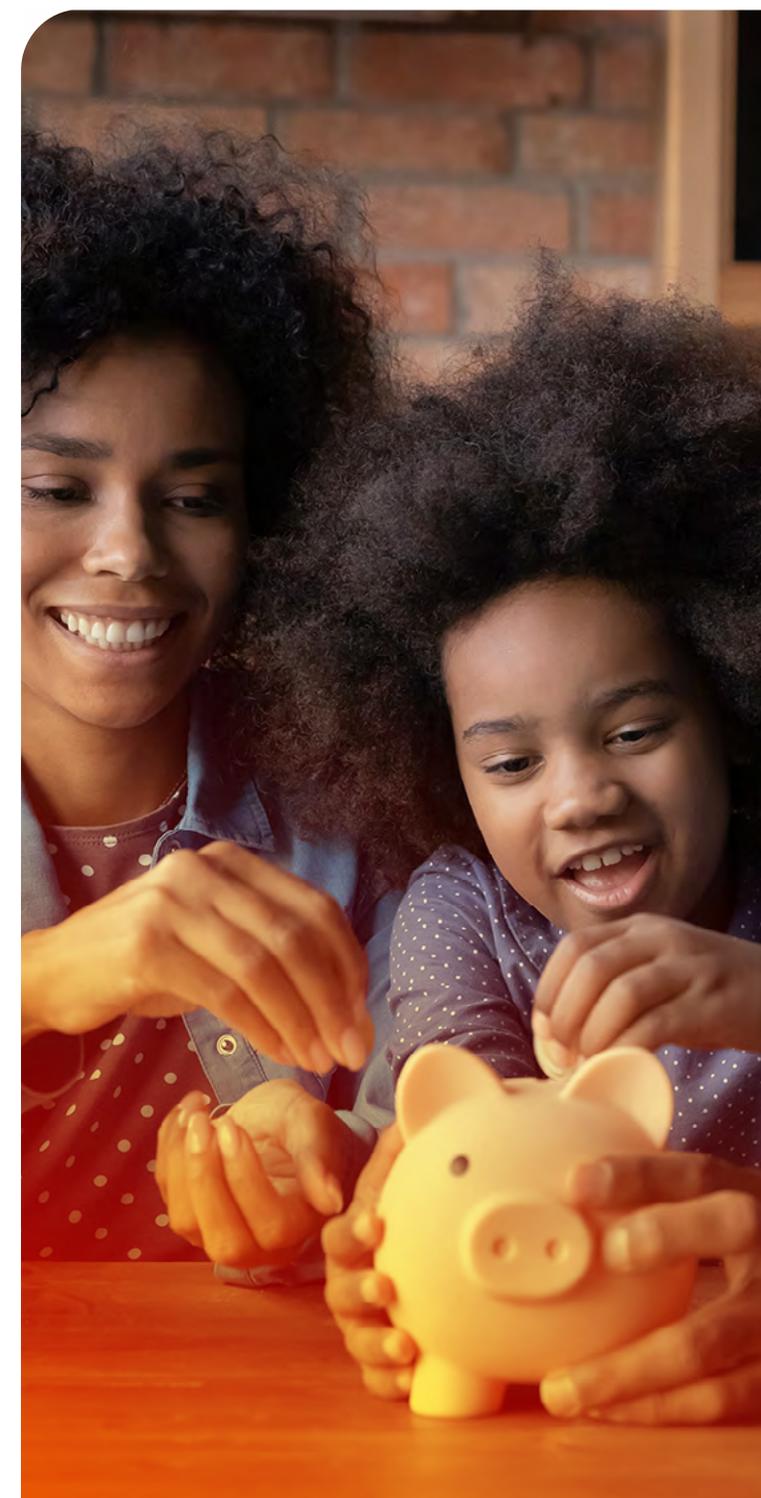
podcast com notícias sobre investimentos

Semanalmente, o podcast **Investidor em Foco** apresenta conteúdos sobre investimentos e planejamento financeiro, que vão desde análises de mercado e cenário econômico, até economia comportamental e finanças pessoais. Os episódios abordam ainda produtos, classes de ativo e conteúdos educativos de forma simples e didática. Em 2022, tivemos 374,6 mil visualizações e uma média de audiência de 2,7 mil ouvintes por episódio.



canal de inteligência financeira

Em parceria com a Editora Globo, o **Inteligência Financeira (IF)** é um canal especializado na cobertura econômica, com ênfase no mercado de investimentos. As notícias tratam sobre renda fixa, renda variável, criptomoedas, acompanhamento da Selic, entre outros. Publicamos também um glossário financeiro e conteúdos educativos. O IF tem linguagem simples e oferece conteúdo em diferentes formatos, como texto, podcast e vídeo. Os jornalistas da IF são independentes e as notícias, matérias e opiniões veiculadas na plataforma não são influenciadas por decisões comerciais e de negócio do Banco. Em 2022, o IF recebeu mais de 9,3 milhões de visitantes, com quase 13 milhões de sessões e mais de 18,3 milhões de visualizações.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

atenção ao público endividado

Buscamos sempre atuar na prosperidade e independência financeira de nossos clientes, incentivando e orientando o uso responsável do crédito, disponibilizando ferramentas de gestão financeira e conteúdo de educação financeira e muito mais. Sabemos que um dos públicos vulneráveis que devemos ter atenção, especialmente no atual cenário econômico de alta inflação e taxas de juros, são os clientes que estão endividados. Apoiamos o processo de reorganização financeira e a reinserção num ciclo virtuoso de uso do crédito. Conheça a seguir como o Itaú apoia o cliente na organização de suas dívidas.

gestão preventiva

Acompanhamos nossos clientes de crédito com uma gestão preventiva e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, preventivamente, enviamos estímulos em canais físicos e digitais, oferecendo orientação e soluções mais adequadas às necessidades e ao seu momento de vida, além da possibilidade de renegociação, quando necessário.

Em nossa página de educação financeira, há uma aba com guias específicas para o público que precisa de apoio para reorganização financeira.

- **guia saia do vermelho:** com dicas para organizar as finanças pessoais e superar as dívidas.
- **guia de crédito responsável:** Elaborado pela Febraban, o guia ajuda o cliente a escolher o crédito mais adequado ao seu perfil.
- **infográfico de saúde financeira:** Orientações para cuidar melhor do dinheiro e saúde financeira.

 **saiba mais_**
em nosso [Site de Educação Financeira](#).

renegociação e portabilidade

soluções para reorganização financeira

Ao longo do ano, apoiamos nossos clientes com diferentes iniciativas para reorganização financeira. Disponibilizamos em nossos canais de atendimento (como agência, app, site, WhatsApp e plataforma de parceiros) soluções para regularização de dívidas.

Em 2022, como parte da nossa meta de reorganização financeira, ofertamos condições especiais de renegociação para mais de 188 mil clientes por mês, com alto comprometimento de renda.

parcerias para reorganização financeira

Além disso, para ampliar a oferta de soluções de reorganização financeira e quitação de dívidas em atraso, firmamos parcerias com importantes empresas no Brasil:

- três campanhas de negociação com o Serasa, empresa privada referência em análises e informações para decisões de crédito, que reúne dados enviados por lojistas, bancos e instituições financeiras. Em 2022, o feirão limpa nome trouxe descontos de até 99% aos clientes inadimplentes.
- dois mutirões de negociação e orientação financeira com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), principal entidade representativa dos bancos brasileiros.

Whatsapp de renegociação

O WhatsApp de renegociação é um assistente virtual e 100% digital, que possibilita ao cliente renegociar dívidas, antecipar parcelas, quitar contratos e muito mais. Em caso de dúvidas, o cliente pode continuar o atendimento com um atendimento com um especialista. Em 2022, através do Whatsapp emitimos mais de 930 mil boletos para segunda via.

O Whatsapp de renegociação também disponibiliza conteúdos de educação financeira com foco nos clientes que estão passando por dificuldades para honrar seus compromissos financeiros. Em 2022, mais de 47,7 mil pessoas acessaram a cartilha de educação financeira no menu de autoatendimento.

cidadania financeira

meta

Disponibilizar condições diferenciadas para ajudar o cliente de forma preventiva e/ou os inadimplentes a se reorganizarem financeiramente.

resultados

Em 2022, tivemos uma média mensal de 2,9 milhões de clientes abordados preventivamente com ofertas de reorganização financeira, incluindo créditos ainda em dia, e conseguimos evitar que 6,55% desses clientes entrassem em atraso no mês seguinte.

meta

Reincluir no ciclo de crédito, de forma sustentável, clientes que estão passando ou já passaram por dificuldades financeiras.

resultados

Em 2022, contribuimos para a retomada do crédito de 2,2 milhões de pessoas, com o aprimoramento da comunicação, esteira de retomada de limites para clientes que renegociam dívidas e aumento da base de elegíveis à reinclusão de crédito.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis

privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

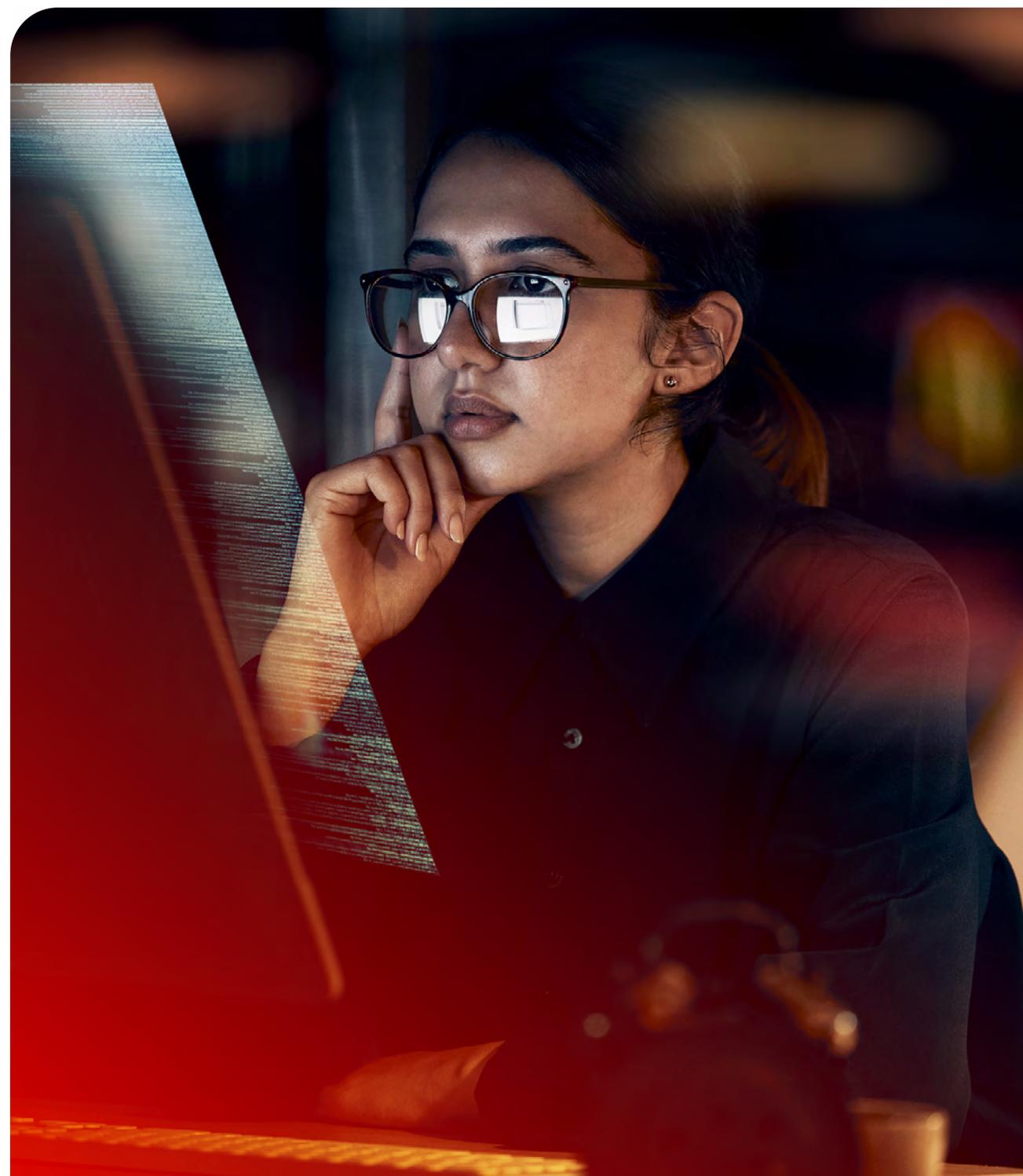
privacidade e proteção de dados

| SASB FN-CB-230a.2 |

Dados são um dos principais ativos dos nossos negócios. A governança de privacidade e de segurança da informação são os pilares que compõem nossa estratégia e gestão de riscos, incluindo nosso compromisso com os Direitos Humanos. Temos o compromisso de tratar o tema com rigor, adotando as medidas necessárias para garantir um ambiente seguro e confiável para proteção da privacidade dos nossos clientes, colaboradores, parcerias comerciais, fornecedores, sociedade e outros titulares de dados pessoais.

Estamos em compliance com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes, da Resolução nº 4.893/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN), e da Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen), que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e da contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Também observamos a Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que estabelece normas e procedimentos para as operações com valores mobiliários em mercados regulamentados e a Circular nº 638/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que dispõe sobre os requisitos de segurança cibernética a serem observados por seguradoras, entidades abertas de previdência complementar (EAPCs), capitalização e resseguradoras locais.



privacidade e segurança da informação: pilares da nossa transformação digital

Controles e processos de segurança da informação pavimentando, de forma segura, a nossa estratégia de transformação digital e migração para um servidor de nuvem externo especializado

Estamos em conformidade com as regulamentações, standards e melhores práticas internacionais



avaliação dos ambientes de controle

comunidade de segurança da informação

- Comunidade enabler (profissionais envolvidos na arquitetura e montagem de ambientes de desenvolvimento)
- Desenvolvimento para o futuro
- Visão de produtos de segurança

operação dedicada

- centro de operação 24x7
- prevenção, detecção e resposta
- testes constantes: Blue team vs. Red team (testes de invasão)

estruturas e processos globais

- operações globais do centro de segurança da operação (SCO) e de detecção e resposta de computadores (EDR)
- Implementação de processos em conjunto (operação e tecnologia)

priorização baseada em riscos

objetivo

- oferecer a melhor experiência aos nossos clientes e inovar com:
- autonomia dos times e agilidade na avaliação e priorização de riscos
 - consciência sobre riscos e desafios
 - responsabilização sobre segurança da informação

resiliência operacional

- resiliência operacional
- predição e antecipação
- tempo de resposta
- security by Design
- cultura de Segurança

auditorias de privacidade

- auditorias internas e externas
- certificações ISSO 27001 e ISO 27701
- Melhores práticas de privacidade

treinamento e capacitação

- Programa de integridade e ética
- Privacy champions
- Privacy patterns
- Privacy by design
- trilhas e treinamentos

canais de reclamação

- SAC
- Ouvidoria
- portal de denúncias
- órgãos reguladores
- órgãos de defesa do consumidor

políticas corporativas

- Diretrizes sobre uso de dados, direitos dos titulares e SI/cybersecurity
- Política de Segurança da Informação e cibersegurança
 - Política de Privacidade
 - Política de Privacidade para Colaboradores

governança integrada

gestão de riscos de privacidade, segurança da informação e cibersegurança

supervisão, orientação e aprovação da estratégia

Conselho de Administração, Comitê Executivo, Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO) e diretores

posicionamento estratégico

Comitê de Auditoria, nível executivo e diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança, encarregado de dados pessoais e auditoria

órgãos para tomada de decisão colegiada

- **Comitê Executivo de Segurança da Informação** diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança e auditoria
- **Steering Committee LGPD** diretores de risco operacional, compliance, jurídico, segurança da informação, encarregado de dados pessoais, auditoria e áreas de negócio

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
**privacidade e
proteção de dados**

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

panorama da gestão de privacidade e segurança da informação

Nossa estratégia de privacidade e proteção de dados traz a conscientização dos colaboradores como ponto central, incluindo ambos os temas e suas respectivas orientações no cotidiano das áreas de negócio e de tecnologia, com orientações sobre idealização de novos projetos, definição de arquiteturas e revisão periódica de processos, proporcionando uma experiência mais amigável com os temas privacidade e proteção de dados.

Desde 2018, nosso programa de privacidade reúne um grupo multidisciplinar, liderado pelas áreas de tecnologia, jurídico, compliance, risco e segurança, que trabalha em conjunto com as áreas de negócio para garantir maior proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados, desenvolvendo e implementando as melhores práticas do mercado relacionadas ao tema.

A gestão dos riscos relacionados a privacidade e proteção de dados integra nossa estrutura de Enterprise Risk Management, que inclui três linhas de defesa:

- **1ª linha de defesa:** áreas de negócio
- **2ª linha de defesa:** compliance e controles internos
- **3ª linha de defesa:** auditoria interna.

A utilização dos dados para propósitos secundários ocorre em conformidade com os princípios e fundamentos definidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como transparência e segurança. Nesse sentido, implementamos gerenciamento de riscos para 100% dos dados pessoais, tanto para uso primário quanto para uso secundário, mediante controles e testes que são realizados de forma amostral.

Um tipo de uso comum que pode ser considerado como propósito secundário é o envio de comunicações de marketing,

onde os titulares dos dados podem optar por não receber esses comunicados ou definir como e quais comunicações preferem receber. Até dezembro de 2022, 431.757 pessoas optaram por não mais receber comunicações de marketing, aproximadamente 1% da nossa base de clientes.

Já a gestão para cibersegurança busca evitar violações de dados, minimizar riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento da informação. Para isso, usamos a estratégia de proteção de perímetro expandido, conceito que considera que a informação deve ser protegida onde estiver – dentro da infraestrutura da Organização, em um serviço de cloud, em um terceiro ou em uma unidade internacional –, levando em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde que é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Adotamos processos rígidos de controle, voltados à detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata aos ataques e tentativas de invasões à nossa infraestrutura, garantindo a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para um futuro cada vez mais digital.

gestão privacidade e proteção de dados

Desde 2016, temos um time dedicado à privacidade e proteção de dados pessoais em processos e projetos, incluindo um analista de segurança dedicado que atua na análise dos projetos e a construção de materiais e disseminação de boas práticas às áreas de negócio. O assunto também é assistido pelo Steering Committee LGPD e pelos Comitê Executivo, Comitê de Auditoria e Comitê de Dados.

A governança de privacidade reúne os times responsáveis pelo tema privacidade e proteção de dados, incluindo a equipe do encarregado de dados (indicado pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre o controlador e

os titulares e a autoridade nacional), Jurídico, Compliance e Segurança da Informação.

O time de privacidade e proteção de dados também é submetido a avaliações regulares de riscos, através de auditorias internas e externas, feitas também por certificadora independente, mantendo a confiabilidade de práticas e processos que façam uso de dados pessoais.

Adotamos ainda uma governança de dados para estimular o gerenciamento seguro e eficaz do uso das bases de dados pelas áreas, em que os times de negócio devem passar por um fluxo de aprovação para ter acesso às bases, nos permitindo garantir a qualidade das informações, estruturar melhor os dados e mantê-los em um ambiente seguro.

cibersegurança

| GRI 2-12 |

A área de segurança da informação tem como objetivo salvaguardar os dados da Companhia e de seus clientes, preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem.

Nossa estratégia de segurança da informação para a segurança cibernética é aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria. Ambos recebem atualizações periódicas sobre a evolução do ambiente. O Chief Security Officer (CSO) é responsável pelo tema e responde ao nosso Chief Risk Officer (CRO), que é membro do Comitê Executivo.

Anualmente, em atendimento às regulamentações que estamos em conformidade (**saiba mais na pág. 74**), é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração e colocado à disposição dos reguladores um relatório sobre a Política de Cibersegurança e sobre o plano de resposta a incidentes.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
**privacidade e
proteção de dados**

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

políticas corporativas

| GRI 418-1 |

Temos um conjunto de políticas e documentos disponíveis publicamente, atualizados periodicamente, que estabelecem as diretrizes, normas, regras gerais e responsabilidades do processo de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, em conformidade com os aspectos legais e regulamentares, para garantir a proteção de informações importantes:

Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security

que estabelece os princípios, diretrizes e atribuições relacionadas à segurança da informação.

Política de Privacidade

descreve nossos compromissos e diretrizes de gestão, apontam como os titulares de dados pessoais podem exercer seus direitos e o canal de contato disponível, além de em sua versão completa, em versões direcionadas a públicos detentores de direitos:

-  **versão amigável** página que resume a versão completa da política, oferecendo aos titulares de dados pessoais linguagem de fácil entendimento.
-  **versão para colaboradores** informações como tratamos os dados pessoais de nossos colaboradores.
-  **versão para funcionários terceirizados** dá transparência aos funcionários terceirizados sobre como utilizamos os seus dados.

Com o objetivo de fortalecer a nossa gestão e os nossos controles internos, nossos colaboradores devem aderir à uma série de políticas e procedimentos relacionados a privacidade e proteção de dados, especialmente:

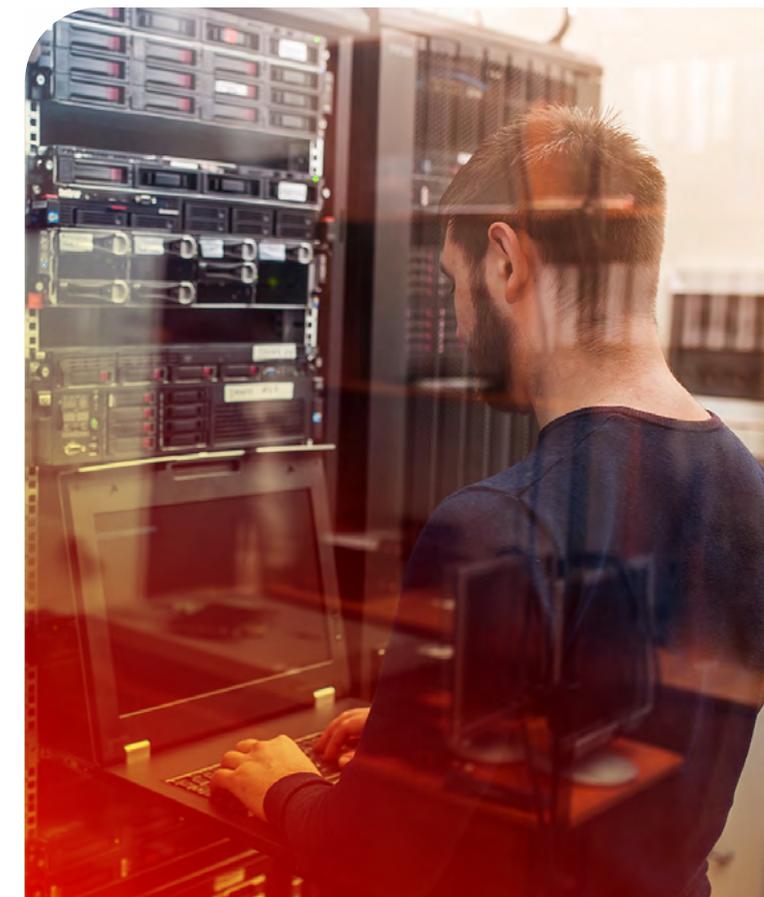
- **regras de proteção de dados pessoais** (diretrizes gerais sobre o uso de dados);
- **regras de privacidade por concepção e por padrão** (“Privacy by Design” e “Privacy by Default”);
- **diretrizes para atendimento** dos direitos dos titulares de dados, previstos na LGPD;
- **procedimentos para mapeamento dos tratamentos de dados pessoais**, que determinam a forma como os colaboradores devem atualizar o inventário de dados;
- **procedimento sobre o escopo das atividades do Encarregado de dados**, executivo indicado pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre a Organização, os titulares dos dados e a autoridade nacional (Governo), inclusive supervisionando casos de potenciais pedidos de dados feitos pelo Governo.

O descumprimento a normas e políticas internas poderão acarretar medidas disciplinares, que serão avaliadas entre leves e graves com base na natureza, gravidade e extensão dos fatos (financeiro e de imagem) de acordo com as diretrizes publicadas em política interna. A medida aplicável poderá ser orientativa, advertência e até desligamento por justa causa.

 **saiba mais_**
na **pág. 161**

Internamente, existe um canal dedicado para a recepção de demandas que tenham relação com a Lei Geral de Proteção de Dados.

A partir dele, direcionamos os assuntos para as áreas que poderão apoiar na condução das investigações, a depender do escopo da demanda recepcionada. Para o caso de violações internas, a inspetoria é acionada, para que possam administrar uma eventual ação de correção disciplinar e garantir a investigação em sua totalidade.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Também disponibilizamos o **Portal de Privacidade**, que apresenta nossos principais canais de atendimento (e com autenticação) exclusivos para clientes e não clientes, para que os titulares dos dados possam exercer seus direitos, como atualizar e corrigir dados ou solicitar exclusão, anonimato ou bloqueio de dados específicos. Nossa estrutura de governança conta com diferentes níveis de controle e adota procedimentos específicos para cada tipo de requisição, a fim de responder ao titular de forma segura e eficiente.



certificações

Adotamos os principais frameworks de mercado como base para assegurar o estabelecimento de processos que mitiguem os riscos. Nossos principais processos são certificados por entidade independente nas seguintes normas:



ISO 27001

define as melhores práticas para identificar, analisar e implementar controles para gerenciar riscos de segurança da informação e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados essenciais aos negócios.



ISO 27701

extensão da ISO 27001, fornece diretrizes e requisitos sobre a proteção da privacidade do titular dos dados, assegurando a confiabilidade de nossos fluxos e engajamento com o tema, tendo a segurança de nossas governanças e a gestão de dados pessoais, para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A certificação se aplica ao nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI), considerando os processos de governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, SOC (Security Operation Center), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional, gestão de acessos lógicos, e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco, na qualidade de Controlador de dados pessoais.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
**privacidade e
proteção de dados**

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

treinamentos

Contamos com um programa de conscientização robusto e amigável, com treinamentos que reforçam a importância dos temas de privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a Organização. Por meio do nosso programa de integridade e ética (**saiba mais na pág. 157**), todos os colaboradores são treinados sobre segurança da informação, privacidade e LGPD, no âmbito da conformidade com o Código de Ética e os princípios e valores da Organização.

O treinamento é obrigatório a todos os colaboradores e aborda conceitos básicos, estudos de caso prático (cases reais de acordo com a área de atuação do colaborador) e a aplicação de teste de conhecimento sobre o tema.

Os colaboradores também devem realizar treinamento bianual sobre segurança da informação e as diretrizes do código de relacionamento com clientes e usuários, como parte do programa de integridade e ética. Em 2022, 98% de nossos colaboradores concluíram o programa. Além disso, em 2022, 86% dos colaboradores receberam treinamento sobre privacidade/LGPD.

De forma complementar, também contamos com diversas iniciativas para disseminar e promover engajamento e conhecimento sobre o tema – apresentados ao lado.

Os colaboradores também são instruídos quanto ao preenchimento do “Record of Processing” (RoP), nossa ferramenta de registro de atividades de tratamento de dados pessoais, de modo a manter os processos constantemente atualizados e desenvolver o senso de “ownership” pelas operações realizadas.



os “privacy champions”_ que são agentes de difusão do conhecimento em privacidade e proteção de dados dentro dos times de negócio;

a criação de “privacy patterns”_ que são direcionamentos predefinidos para as diferentes áreas da Organização, possibilitando otimização na aplicação da privacidade e proteção dos dados nas jornadas e iniciativas;

a definição de práticas de “privacy by design”_ que apoiam a Organização a implementar privacidade desde o desenho das soluções;

divulgação de informações por e-mail, intranet, newsletter com dicas e recomendações de segurança;

campanhas viabilizadas, através de workshop ou palestras, com divulgação de artigos e postagens em intranet;

treinamentos (presenciais ou à distância) específicos e regulares, sobre as políticas e procedimentos de segurança da informação (os treinamentos à distância usam plataformas de EAD ou plataformas de comunicação e colaboração); e

treinamentos específicos de segurança da informação.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

gestão de riscos

Identificamos como principais riscos em relação à segurança de informação e cibersegurança aos quais estamos expostos durante todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que é coletada até seu processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição:

Riscos de vazamento de dados

Como gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos negócios, estamos expostos ao risco por meio de divulgações não autorizadas ou violações de segurança.

Riscos de segurança cibernética

Como a invasão de nossos sistemas e plataformas por terceiros mal-intencionados, a infiltração de “malwares” (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, o acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da Organização, e ataques cibernéticos que resultem na indisponibilidade dos nossos serviços e comprometam a integridade das informações.

Para mitigar esses riscos e promover a segurança da informação, a privacidade e a cibersegurança, contamos com diversas práticas e procedimentos de controle, conduzidos de maneira 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 e garantindo o controle e a proteção dos dados, apresentados a seguir.

Todas as evoluções nos controles de segurança da informação são realizadas com um orçamento dedicado a este tema.

gestão de terceiros

Alinhado ao conceito do perímetro expandido, que inclui empresas terceiras no escopo, evoluímos nossa gestão de risco em prestadores de serviços e parceiros, com o aprimoramento da governança de terceiros e o monitoramento de um rating de cibersegurança para prestadores de serviços de criticidade alta, possibilitando uma melhor visibilidade e redução significativa dos riscos de segurança em prestadores.

Nossos contratos com terceiros (prestadores de serviços e parceiros) têm cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser seguidas, e os terceiros são classificados considerando 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 terceiro vão desde o fornecimento de recomendações de segurança até a validação “in loco” dos controles informados, além do acompanhamento de eventuais correções e das melhorias implementadas pelos terceiros.

Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas em seus ambientes e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas, visando promover de maneira sustentável e colaborativa a proteção das informações de negócios, de clientes, de colaboradores, do nosso ambiente computacional e atender aos requisitos regulatórios e legais aplicáveis.

Adicionalmente, estruturamos um questionário de avaliação de riscos de privacidade, que está sendo aplicado aos nossos prestadores de serviços, para verificar o cumprimento das principais diretrizes da LGPD, garantindo a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

ambiente de controle

| GRI 418-1 |

Alinhados à estratégia de transformação digital, em que buscamos o uso intensivo de cloud pela Organização para dar agilidade aos negócios, continuaremos a fortalecer a segurança para viabilizar essa solução. Em 2022, para esse escopo, evoluímos os controles relacionados à identidade e gestão de acessos, detecção, proteção da infraestrutura, proteção de dados e resposta a incidentes. Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizados, com foco no constante aprimoramento, diante de um ambiente cada vez mais digital.

No caso de tratamentos que podem oferecer maior risco aos direitos e liberdades individuais dos titulares, tais como envolvendo dados pessoais sensíveis ou de crianças e adolescentes, adotamos controles extras, que incluem análise pormenorizada dos projetos através do grupo de trabalho de dados, como também o desenvolvimento de sistemas de restrição na distribuição dessas informações pela Organização.

identificação de ameaças e gestão de incidentes

Nossos processos de monitoramento são constantemente evoluídos, permitindo a identificação e a realização de ações preventivas e cada vez mais eficazes, compatíveis com a evolução do ambiente de ameaças cibernéticas.

Monitoramos a segurança do ambiente tecnológico analisando os eventos e alertas para identificar possíveis incidentes, que são classificados com relação ao impacto, de acordo com os critérios adotados e formalizados no plano de tratamento de incidentes. Visando aprimorar a capacidade de resposta a incidentes, realizamos testes de continuidade de negócios simulando cenários de incidentes críticos de Cyber Security, que podem comprometer a disponibilidade e/ou a confidencialidade das informações.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
**privacidade e
proteção de dados**

ambiental

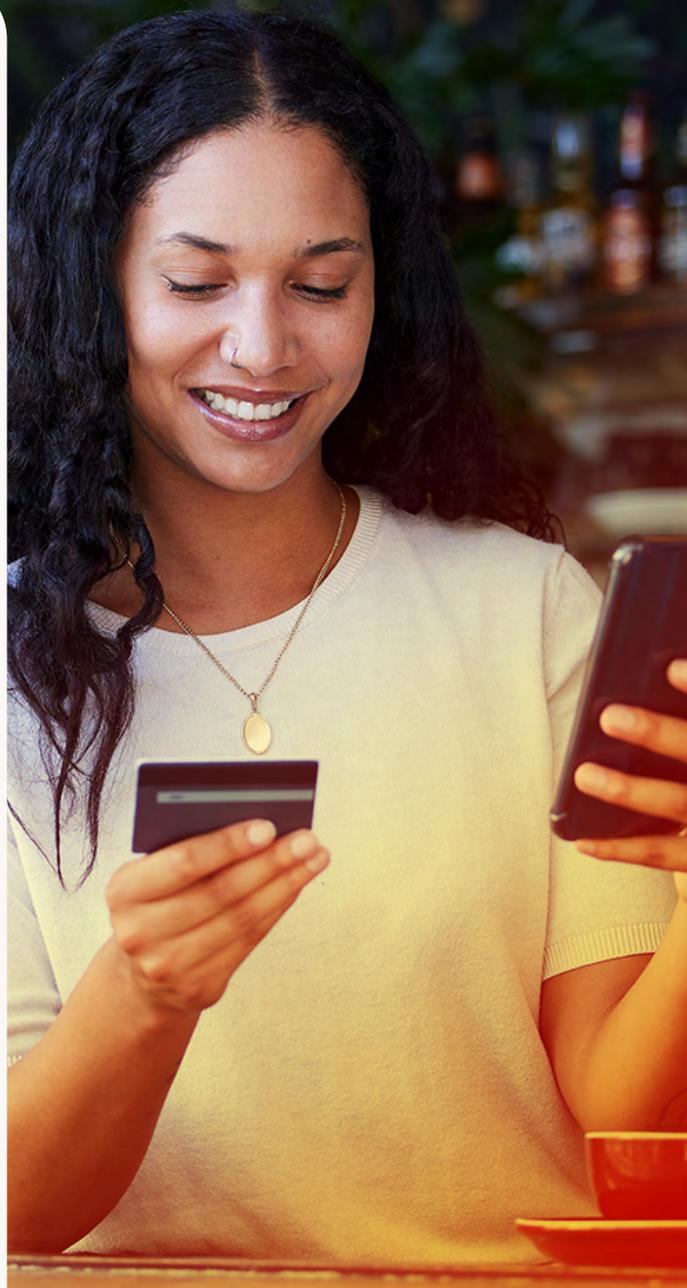
gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente



Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos testes de penetração independentes com as empresas com maior reconhecimento em cibersegurança no mercado, e nossos controles anualmente são verificados por auditorias externas independentes. Saiba mais sobre a verificação dos nossos controles nas **Demonstrações Contábeis**, pág. 154.

A fim de nos anteciparmos às novas ameaças, seguimos com a ampliação da nossa atuação em inteligência sobre ameaças virtuais, além de participarmos ativamente dos fóruns de cibersegurança da indústria e do governo, para o fortalecimento das defesas. Outra questão importante é a discussão sobre eventos de riscos e ataques, que é feita por meio do Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC).

Para os incidentes que possam impactar outras instituições financeiras no Brasil, há um processo de compartilhamento de conhecimento entre as instituições, a fim de colaborar com a mitigação dos riscos de incidentes, em cumprimento às determinações legais e regulamentares.

expurgo de dados

Considerando o ciclo de vida dos dados, mantemos também uma rotina de expurgo para as informações pessoais dos titulares de dados, com procedimentos desenhados para manter somente as informações necessárias em nossos ambientes.

gestão de consequências

| SASB FN-CB-230a.1 |

A indisponibilidade de nossos serviços, o vazamento ou comprometimento da integridade das informações e o não cumprimento de qualquer exigência regulatória podem incorrer em sanções administrativas e regulatórias, processos legais, danos à reputação ou prejuízo financeiro.

Além disso, em atendimento as determinações legais temos que comunicar às autoridades regulatórias competentes incidente relevantes relacionados à segurança cibernética, e no caso de haver violação de dados pessoais considerados relevantes é necessário também comunicar os titulares dos dados impactados, além dos reguladores envolvidos.

Todas as medidas adotadas de privacidade e segurança resultam em um 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.

Em 2022, totalizamos 8 reclamações de consumidores perante órgãos reguladores julgadas procedentes por esses órgãos em relação à privacidade e à proteção de dados pessoais, somadas às reclamações perante órgãos de defesa do consumidor.

ambiental

82 gestão ambiental | 85 emissões de carbono | 96 energia elétrica | 98 consumo de água | 100 materiais e resíduos

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental gestão ambiental

emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

gestão ambiental

Em nossa operação, que tem baixo consumo de recursos e geração e descarte de resíduos e, portanto, baixo impacto ambiental, buscamos promover continuamente ganhos de eficiência, com a gestão de indicadores, planos de ação e metas claras de ecoeficiência, atender às legislações ambientais e adotar as melhores práticas de responsabilidade ambiental.

Investimos continuamente em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantenham atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso negócio e reforçamos nosso compromisso com um sistema de gestão ambiental responsável, por meio da adoção de melhores práticas propostas pelas principais certificações ambientais internacionais:

ISO 14001

Nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que abrange 100% das instalações certificadas, é fundamentado na Norma NBR ISO 14.001 (2015), que propõe estruturas e processos para um sistema de gestão ambiental responsável. Desde 2011, temos expandido a certificação de nossos prédios administrativos. Em 2022, mais de 28 mil pessoas foram alcançadas pelas práticas desta norma. Além disso, foram realizadas 6 auditorias específicas, sendo elas:

- auditorias de requisitos legais (Compliance)
- auditorias internas
- auditorias externas

Mantemos nosso SGA aderente à norma ISO 14.001 a partir de um processo contínuo de registro e gestão das ações de melhoria, detectadas por meio dos monitoramentos ambientais, auditorias internas e análise crítica pela direção e, ainda, a partir do tratamento e correção de possíveis não conformidades, promovendo o avanço de nosso desempenho ambiental.

Certificação LEED

Sigla em inglês para Liderança em Energia e Design Ambiental, é a principal referência para edificações com menor impacto ambiental, desde a construção, até a operação. Nossa sede do Banco de Atacado tem certificação LEED no nível mais alto de exigência de boas práticas (Platinum) e nossa nova torre administrativa em São Paulo também foi projetada de acordo com a certificação LEED.

responsabilidades

A alta direção e a gerência de projetos e obras são responsáveis pela prestação de contas, estabelecimento de objetivos e integração dos requisitos do SGA nos processos da Companhia, enquanto as áreas de administração predial e infraestrutura predial, missão crítica e automação e o Comitê de Eficiência também atuam na definição das ações, responsáveis e prazos para alcançar os objetivos.

A superintendência de serviços corporativos, juntamente com os demais gestores, determina e fornece os recursos necessários para o estabelecimento, implementação, manutenção e melhoria do Sistema de Gestão Ambiental.

Política de Gestão Ambiental

Nossa **Política Ambiental**, validada e acompanhada pela alta liderança, estabelece nosso compromisso com a preservação ambiental:

- Cumprir a legislação ambiental e normas regulamentares.
- Proteger o meio ambiente, incluindo a prevenção à poluição e gerenciando e minimizando impactos ambientais decorrentes de nossas atividades, através dos processos de melhoria contínua, com o estabelecimento de objetivos e metas específicos.
- Manter os canais permanentes de comunicação, para questões do meio ambiente, com as partes interessadas, buscando o esclarecimento de dúvidas e o atendimento de demandas.
- Promover o uso consciente de recursos naturais, evitando o desperdício de água e energia, além do gerenciamento dos resíduos gerados visando a uma destinação ambientalmente mais favorável.
- Incentivar a educação ambiental, através de treinamentos e meios de conscientização dos colaboradores e prestadores de serviços.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

gestão de riscos ambientais

Mantemos um processo sistemático para identificação e avaliação dos aspectos ambientais de nossas atividades, produtos e serviços, rotineiros ou não, e seus impactos e oportunidades.

Os impactos significativos identificados nesse processo são comunicados aos diversos níveis e funções que têm relação com cada um e sua gestão e mitigação são contempladas no SGA, prevenindo ou reduzindo efeitos indesejáveis.

Dentro do escopo do SGA, devemos determinar ainda as potenciais situações de emergência, incluindo aquelas que podem ter um impacto ambiental, bem como os planos de ação para tratar ou desenvolver esses riscos e/ou oportunidades.

Nesse sentido, identificamos os potenciais cenários de emergência através da identificação de aspectos e gerenciamento de impactos ambientais e estabelecemos o Plano de Emergência Ambiental com os procedimentos documentados para mitigar seus potenciais impactos.

gestão de fornecedores

Todos nossos fornecedores devem passar por homologação em que avaliamos sua conformidade legal ([saiba mais na pág. 137](#)). Nos casos de fornecedores com atividades potencialmente poluidoras, também realizamos a homologação ambiental, em que avaliamos seus processos e práticas para garantir a aderência aos nossos padrões de gestão e compromissos.

comunicação e conscientização

Promovemos continuamente a capacitação e conscientização sobre nossa Política e Sistema de Gestão Ambiental aos colaboradores e terceiros que trabalham nos prédios certificados, e contamos com um procedimento institucional que define as práticas e rotina de comunicação sobre gestão ambiental aos stakeholders.

As ações de conscientização são desenvolvidas pelas áreas de Escola de Negócios, Endomarketing, Gestão Ambiental, contudo é de responsabilidade de todas as áreas relacionadas ao SGA fomentar o processo de conscientização dentro da Organização.

Também determinamos as partes interessadas, internas e externas, pertinentes ao SGA, mapeamos suas necessidades e expectativas e garantimos a transparência e comunicação adequada.



500
ações de
comunicação



121
treinamentos
e cerca de



2 mil
treinados
sobre gestão
ambiental em
2022.

investimentos

Até 2021, somamos mais de R\$ 19 milhões investidos em projetos que visam trazer ecoeficiência e avanço de nossa gestão ambiental, incluindo a certificação externa de sistemas de gestão ambiental, que totalizaram R\$ 1,1 milhões em 2022.



A gestão do impacto ambiental indireto decorrente de nosso negócio se dá por meio dos rigorosos processos de gestão de risco na concessão de crédito e financiamento ([saiba mais na pág. 27](#)) e do financiamento de impacto positivo em clientes/setores que geram avanços na redução do impacto ambiental da sociedade.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

risco de inundação das agências e interrupção do atendimento ao cliente

Descrição do risco:

anualmente, no período de chuvas, algumas de nossas agências sofrem com desastres naturais, como inundações, que afetam a nossa operação, causando riscos diversos, como a segurança de nossos clientes e colaboradores e prejuízos financeiros para o negócio. Pensando em mitigar esses impactos, realizamos um estudo das agências que têm histórico recente de eventos climáticos, a fim de direcionar ações preventivas.

Natureza do impacto:

financeiro e não financeiro (ambiental, social e econômico).

Horizonte de tempo do risco:

curto prazo (principalmente).

Abrangência:

nacional, com maior volume de agências afetadas nos estados de SP, RJ e MG.

Severidade:

aproximadamente 80 agências (2% do total) com histórico e potencial risco de novos eventos.

Ações de mitigação:

direcionamos a avaliação a especialistas, que indicarão as possíveis soluções mitigatórias para as agências, considerando o relevo do entorno, histórico de inundações e características do imóvel.

Principais resultados:

sete agências já foram encaminhadas para adaptação arquitetônica do imóvel, como instalação de comportas, alterações de layout, etc. Para os demais casos, a recomendação foi o remanejamento da agência para outra localidade que não esteja exposta ao risco de inundação.

plano de contingência para os riscos hídrico e energético

Descrição do risco:

falta de energia elétrica proveniente de concessionárias e falta de abastecimento de água proveniente de concessionária, por período indeterminado.

Natureza do impacto:

financeiro e não financeiro.

Horizonte de tempo do risco:

como são eventos cíclicos e imprevisíveis, os impactos podem acontecer a curto, médio e longo prazo.

Abrangência:

centro empresarial e data center.

Severidade:

áreas de negócio afetadas, como agências digitais.

Natureza do impacto:

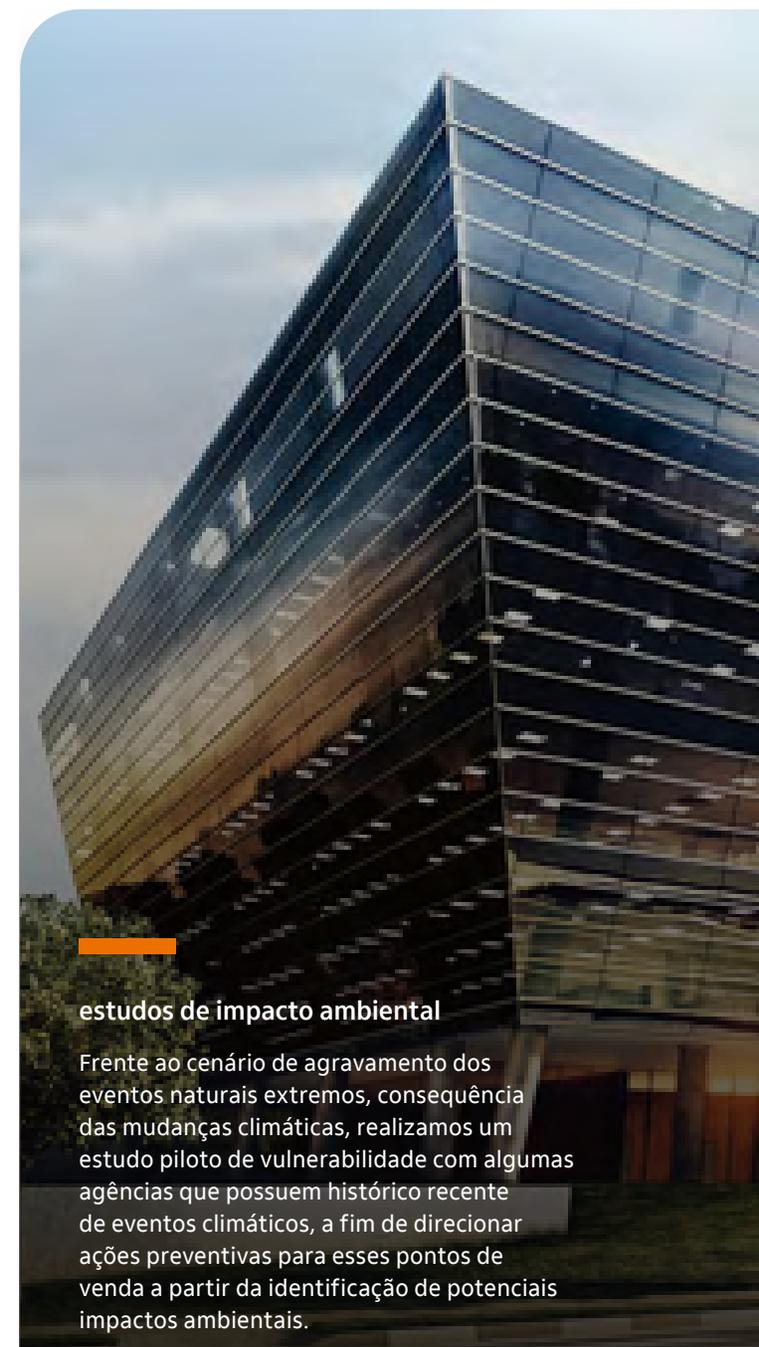
econômico e de imagem.

Ações de mitigação:

manutenção anual programada das subestações, com monitoramento dos níveis dos tanques de óleo diesel dos geradores e simulados de falta de energia, manutenção dos níveis de entrada dos reservatórios de água em, no mínimo, 80%, acompanhamento dos níveis dos reservatórios pelo centro de operações e emissão de níveis de alertas para abastecimento.

Principais resultados:

não há indisponibilidade nas instalações elétricas ou de água no centro empresarial nos últimos cinco anos.



estudos de impacto ambiental

Frente ao cenário de agravamento dos eventos naturais extremos, consequência das mudanças climáticas, realizamos um estudo piloto de vulnerabilidade com algumas agências que possuem histórico recente de eventos climáticos, a fim de direcionar ações preventivas para esses pontos de venda a partir da identificação de potenciais impactos ambientais.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

emissões de carbono

| GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-4 | GRI 305-5 |

Diante do cenário cientificamente comprovado sobre as mudanças climáticas, é indiscutível a necessidade de atuação na busca por redução dos impactos ambientais. Desde 2008, construímos nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, e divulgamos os resultados anualmente no Registro Público de Emissões. Nosso inventário segue procedimentos internos para sua construção, inclui escopos 1, 2 e 3 e é verificado por terceira parte independente e certificada pelo Inmetro, o que nos possibilita o reconhecimento com o Selo Ouro pelo programa.

A gestão das nossas emissões é feita através de uma governança dedicada. Atuamos continuamente através de um grupo de trabalho que mapeia e reúne os dados de todas as áreas da Organização mensalmente, com o propósito de monitorar a geração de emissões, propor estratégias e planos de redução, e conduzir a compensação das emissões inevitáveis.

Como forma de mitigar impactos, buscamos reduzir continuamente as emissões das nossas operações através de projetos direcionados para as atividades com maior representatividade. Dentro do nosso compromisso mensal, traçamos planos de ação em conjunto com o time de Compliance, e acompanhamos as iniciativas para melhoria na gestão dos nossos insumos.

- Desde 2019, zeramos as emissões escopo 2 no Brasil, por meio da compra de energia limpa e renovável, com Certificados de Energia Renovável (do inglês, RECs).

- Compensamos 100% das emissões remanescentes dos escopos 1 e 2, relativas ao ano anterior, por meio do Programa Compromisso com o Clima, com a aquisição de 19,8 mil Certificados de Redução de Emissões gerados por projeto de geração de energia renovável e projeto de substituição do consumo de lenha de desmatamento no Cerrado por fontes renováveis de biomassa.
- Desde 2021, também temos o objetivo de reduzir de nos tornarmos carbono neutro (Net Zero) até 2050 e temos trabalhado em planos e metas alinhadas ao NZBA.

Em 2018, de maneira pioneira no Brasil, promovemos o mercado voluntário de carbono no Brasil, por meio do Programa Compromisso com o Clima, que seleciona e avalia projetos de impacto socioambiental positivo e os reúne em sua plataforma para que empresas interessadas em compensar suas emissões possam adquirir créditos de carbono.



saiba mais_

sobre o Programa e sobre os projetos de compensação apoiados em www.ekosbrasil.org

panorama das emissões totais

M tCO₂e



- 99,6% emissões financiadas (escopo 3): 20,6 MtCO₂e
- 0,1% emissões de escopo 1: 22.925 tCO₂e
- 0,1% emissões de escopo 2: 18.335 tCO₂e
- 0,2% outras emissões de escopo 3: 41.659 tCO₂e

O preço interno da tonelada de carbono foi de R\$ 27,76. O valor é calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido pelo Itaú no ano e utilizado para análises internas sobre o mercado voluntário de carbono no Brasil e para criação de cenários.



saiba mais_

acesse o nosso **inventário público de emissões**, elaborado anualmente de acordo com as melhores práticas internacionais.

Nota: As emissões de escopo 1, 2 e outras emissões de escopo 3, consideram as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

escopo 1

| GRI 305-1 | GRI 305-5 |

meta de redução de emissões

As emissões de Escopo 1 são emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e emissões fugitivas. Em linha com a responsabilidade mundial no combate às mudanças climáticas, acompanhamos a evolução das emissões com os times responsáveis através de um comitê mensal, temos metas de longo prazo alinhadas com o Acordo de Paris, com propósito de limitar o aquecimento global a 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais, e traçamos planos de ação que buscam a redução do nosso Escopo 1, geridos dentro do mesmo comitê e reportados mensalmente ao time de Compliance Interno.

As emissões fugitivas representam quase 89% de nosso escopo 1, principalmente relacionadas à refrigeração, com o uso de fluidos refrigerantes em nossas agências e polos administrativos. Desde 2020, criamos uma governança dedicada ao controle de fluidos, contando com ações de melhoria da aferição dos dados, na manutenção preventiva das máquinas, uso de tecnologias avançadas para detecção de vazamentos, no mapeamento e estudo focados na substituição por gases menos nocivos e na reciclagem desses gases, para descarte ambientalmente adequado. Além disso, temos ações de educação através de comunicados trimestrais orientando as melhores práticas às operações, e realizamos nesse ano um workshop com fornecedores promovendo a conscientização do uso dos fluidos.

Nos comprometemos a reduzir os gases nocivos à camada de ozônio descritos pelo Protocolo de Montreal. Desde 2021, eliminamos a compra de HCFC-141b das nossas unidades do Brasil e realizamos projetos de substituição do gás HCFC-22 em máquinas de nossas agências, diminuindo 637kg desse fluido, ou seja, uma redução de 1.121 tCO₂e.



gestão responsável



meta

reduzir em 50% nas emissões (escopo 1) entre 2018 e 2030. Além disso, certificar que 100% da energia consumida seja de fonte renovável, com zero emissão, e compensar 100% das emissões de Escopo 1.



resultados

redução das emissões de escopo 1 – Brasil



Em 2022, aumentamos em 19,7% nossas emissões de escopo 1 em comparação com 2018. No ano, tivemos um aumento de 35% no escopo 1 (Brasil), principalmente pela melhoria na aferição dos dados de fluidos refrigerantes junto aos fornecedores na rede de agências. Nossa métrica de eficiência interna se baseia em indicadores de perdas de fluido por capacidade instalada em nossas máquinas, na qual dedicamos os esforços através da tecnologia e da conscientização da manutenção e dos fornecedores para reduzirmos ano a ano os vazamentos de fluidos na atmosfera conforme o benchmark de cada equipamento.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

emissões de escopo 1 (tCO₂e)

emissões de escopo 1 (tCO ₂ e)	2020	2021	2022	meta de 2022 ¹	status	meta para 2023
emissões absolutas – LATAM¹	15.070	17.048	22.925	–	–	–
emissões absolutas – Brasil	14.510	16.477	22.328	15.524	⊗	14.740
combustão estacionária	2.111	1.325	1.463	–	–	–
combustão móvel	579	553	878	1.068	☑	1.279
emissões fugitivas	11.821	14.599	19.959	–	–	–
resíduos (ETE)	–	–	28	–	–	–

viagens a negócios – combustão móvel

Em relação às viagens a negócios sob nosso controle operacional e veículos próprios, consideramos as emissões de combustão móvel, provenientes de atividades de deslocamento da frota executiva, frota agro e de nossa aeronave própria. Esse indicador é acompanhado em nosso comitê mensal de gestão responsável de recursos naturais e trabalhamos continuamente na gestão e busca por eficiência dessas atividades. O aumento ano vs ano desse indicador está diretamente relacionado com o retorno de agendas presenciais, anteriormente restritas pela pandemia, e a inclusão recente da frota agro em nosso escopo 1, devido ao controle operacional dessa atividade, desde 2020.

A Frota Executiva é composta pelos carros executivos, que ficam estacionados no centro empresarial e realizam o transporte de colaboradores de cargos executivos. Mesmo com o aumento de demanda no ano de 2022 em comparação com os anos de 2020 e 2021 (anos de

pandemia), mantivemos o número de veículos na nossa frota executiva com ações como otimização da escala dos motoristas. Além disso o fornecedor realiza manutenções periódicas dos veículos, contribuindo com a redução da emissão de gases poluentes (monóxido de carbono/CO₂).

A Frota Agro é composta por veículos movidos a diesel, destinados para visita a clientes espalhados em todo território nacional. Os carros ficam em posse dos funcionários da Diretoria Agro. Houve um aumento no consumo em 2022 devido à retomada das visitas presenciais. A partir de 2023, temos perspectiva de aumentarmos em 36% nossa frota, mas a partir desse ano com veículos movidos a gasolina e etanol, de menor emissão que o diesel, sempre pensando em nossa ecoeficiência.

Aeronave Própria que realiza viagens sob demanda dos executivos, teve um aumento de consumo no ano de 2022 devido à retomada. Em 2021, não pudemos realizar vários voos por restrições sanitárias da pandemia.

iniciativas para redução de emissões de escopo1

Em 2022, realizamos o retrofit de 10% das máquinas em nossas agências, trocando o uso do fluido HCFC-22 para o fluido HFC-410a e reduzindo o consumo de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDOs), conforme Protocolo de Montreal. Com esse projeto, reduzimos 637 kg de HCFC-22 por ano, uma economia de 1.121 tCO₂e. Também desinstalamos equipamentos em nossos data centers, gerando uma eficiência de 867L de Diesel por ano e uma economia de 2,1 tCO₂e.

¹. Considera as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

escopo 2

| GRI 305-2 | GRI 305-5 |

São as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia elétrica e podem ser calculadas por meio de duas abordagens, abordagem baseada na localização e por escolha de compra. Nosso inventário conta com ambas as visões.

- **Por localização:** quando a companhia consome direto do sistema elétrico, é usado como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica no sistema, considerando seu limite geográfico e um dado período de tempo. Essa abordagem é obrigatória pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.
- **Por escolha de compra:** quando a companhia escolhe consumir de fontes mais limpas, é usado o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a Organização escolheu consumir, como, por exemplo, a compra de energia proveniente de fontes renováveis e zero emissão, que recebem Certificado de Energia Renovável (REC). O reporte dessa abordagem é opcional pela empresa inventariante.

Pela abordagem de localização, tivemos uma redução em nossas emissões absolutas no Brasil de 70% em relação ao ano anterior, principalmente na redução do fator de emissão do grid nacional quando comparado ao cenário de acionamento das usinas térmicas em 2021. Além disso, atuamos em busca de eficiência energética interna através de projetos ambientais.

Pela abordagem de escolha de compra, investimos continuamente em energia limpa, renovável e zero emissão. Temos painéis fotovoltaicos em prédios administrativos, geração distribuída em agências com projeto de expansão para 2023, e estamos no Mercado Livre de Energia. Desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs) comprovando que 100% da nossa energia tem como fonte de energia renovável. Além disso, nossos certificados possuem o Selo REC Brasil, de usinas que também buscam a sustentabilidade em aspectos sociais e de impacto na comunidade, atendendo a pelo menos 5 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

emissões de escopo 2 (tCO₂e)

	2020	2021	2022	meta de 2022 ¹	status	meta para 2023
emissões absolutas – LATAM¹						
por localização	31.175	54.907	18.335	–	–	–
por escolha de compra	2.873	2.739	2.537	–	–	–
emissões absolutas – Brasil						
por localização	28.301	52.168	15.798	–	–	–
por escolha de compra	0	0	0	0	☑	0

¹ Considera as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

escopo 3

| GRI 305-3 | GRI 305-5 |

São as emissões indiretas, de fontes que não pertencem à nossa operação, mas que temos responsabilidade porque são consequência das nossas atividades. Nossas emissões de escopo 3 estão nas categorias transporte e distribuição, deslocamento de colaboradores, geração de resíduos sólidos, viagens a negócios e emissões financiadas.

Em relação aos nossos resíduos sólidos, nosso indicador tem como cobertura 100% das operações no Brasil. Mapeamos e classificamos os resíduos em diferentes categorias, incluindo disposição em aterro sanitário, compostagem e incineração. Reduzimos cerca de 30% nossas emissões quando comparados com o ano de 2021 devido à melhoria na mensuração dos dados de nossa rede de agências, com a implantação de balanças de

pesagem e a busca pela reciclagem dos resíduos gerados, reduzimos a quantidade destinada a aterro sanitário e consequentemente as emissões. Para conferir maiores informações, acesse a aba “Resíduos”.

O deslocamento casa-trabalho (nacional) contribui com 31% das emissões de escopo 3. Só no Brasil, temos 92.791 colaboradores. Com a manutenção do home office e a experimentação de sistemas de trabalho flexível, híbrido e presencial em 2022, as atividades presenciais aumentaram, mas o fluxo de colaboradores nos prédios administrativos continuou reduzido, reduzindo também as emissões de deslocamento casa-trabalho (nacional) em relação ao período pré-pandemia. Mesmo assim, temos trabalhado em iniciativas de redução de rotas de transporte de colaboradores e priorização das reuniões remotas.

emissões de escopo 3 (tCO₂e)

emissões de escopo 3 (tCO ₂ e)	2020	2021	2022
emissões financiadas – MM tCO₂e²	15,5	19,0	20,6
outras emissões absolutas – LATAM¹	78.619	59.479	41.659
outras emissões absolutas – Brasil	76.998	58.478	40.525
deslocamento casa-trabalho	14.880	12.480	12.710
resíduos gerados	35.754	31.616	5.439
transporte e distribuição (upstream)	17.789	11.608	8.096
transporte e distribuição (downstream)	562	116	343
viagens a negócios	8.013	2.657	13.937

¹ Considera as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai.

² Saiba mais na [pág. 90](#).

viagens a negócios

As emissões de viagens a negócios são compostas por atividades que envolvem deslocamentos aéreos e terrestres realizados por colaboradores em veículos de terceiros, como viagens aéreas, frotas terceirizadas e serviços de taxi. Contamos com nossos fornecedores para envio das informações de custo, combustível consumido e quilômetros rodados mensalmente, dados que são consolidados e acompanhados por nossas equipes de Gestão de Viagens e Aeronave.

As emissões de nossas viagens a negócios aumentaram quando comparadas a 2021 devido ao retorno das agendas presenciais. As atividades mais representativas nesse escopo são as viagens aéreas realizadas pelos colaboradores e o reembolso de combustível consumido em veículos comuns (carros).

Durante o ano de 2022, mantivemos a suspensão das frotas que realizavam o transporte de colaboradores entre os polos administrativos da cidade de São Paulo. Temos uma administração contínua das frotas de veículos facilitadores (ônibus), buscando otimização. Prezamos pela padronização do reporte enviado mensalmente pelos fornecedores, que possui dados relevantes como: quantidade de km, trajetos, horários, contribuindo para que a gestão possa elaborar mais estratégias e tomadas de decisões. Continuaremos a incentivar a utilização de combustíveis mais limpos, a encorajar o uso de transporte público e administrar de forma consciente a maior utilização das ferramentas de trabalho online.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

emissões financiadas

| SASB FN-CB-1 | SASB FN-CB-2 | SASB FN-CB-3 |
SASB FN-CB-4 | SASB FN-CB-5 |

Ao longo do ano de 2022, aprimoramos nossa metodologia de cálculo de emissões financiadas e expandimos a cobertura de nossa carteira de crédito, trazendo mais transparência aos nossos stakeholders sobre os impactos dos nossos negócios e operações de crédito no clima.

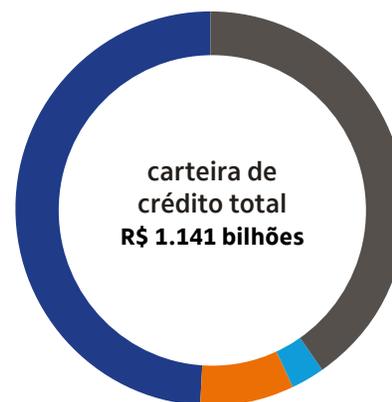
Em linha com as diretrizes da **Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)**, calculamos as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) atribuídas indiretamente à atividade de concessão de crédito, dada as emissões totais de nossos clientes e os recursos financeiros concedidos para suas atividades.

cobertura do cálculo de emissões financiadas

carteira avaliada

R\$ 680,8 bilhões
(59,6% da carteira total)
20,6 MM tCO₂e

- **crédito PJ¹**
R\$ 559,2 bilhões (100% do portfólio)
18,7 MM tCO₂e
- **crédito imobiliário PF**
R\$ 89,9 bilhões (85% do portfólio)
0,2 MM tCO₂e
- **crédito veículos PF**
R\$ 31,6 bilhões (100% do portfólio)
1,7 MM tCO₂e



- **carteira sem metodologia de
cálculo aplicável**
R\$ 460,7 bilhões
(40,4% da carteira total)

¹ Valor considera as emissões financiadas de clientes PJ escopos 1 e 2.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

carteira de crédito – pessoa jurídica

Tendo em vista que esta é uma agenda evolutiva, no ano de 2022 divulgamos um inventário mais abrangente, com a adição das emissões provenientes de nossa carteira de títulos e valores mobiliários (TVM), e englobando operações realizadas no Brasil e em nossas unidades internacionais.

carteira de crédito – pessoa jurídica

emissões financiadas (MM tCO₂e)

carteira de crédito – pessoa jurídica	Dez/20	Dez/21	Dez/22
emissões financiadas (MM tCO ₂ e)	15,5	17,3	18,7
valor da carteira avaliada (em R\$ bilhões) ¹	465,2	527,5	559,2
score de qualidade ponderado (PCAF)	4,3	4,3	4,0
cobertura ²	100%	100%	100%

Focamos esforços tanto no aprimoramento do cálculo como na busca das melhores informações para construir um inventário aderente a nossa atuação de crédito. Contudo, existe um grande desafio para obter e consolidar as melhores informações, sendo essencial a disponibilidade de dados de emissões de GEE de forma pública e o compartilhamento das demonstrações financeiras entre as empresas. Atualmente, 19% de nossa carteira de crédito PJ e títulos apresenta score 1 ou 2, com dados de públicos disponíveis, e 81% scores 4 ou 5, com estimativas das emissões financiadas.

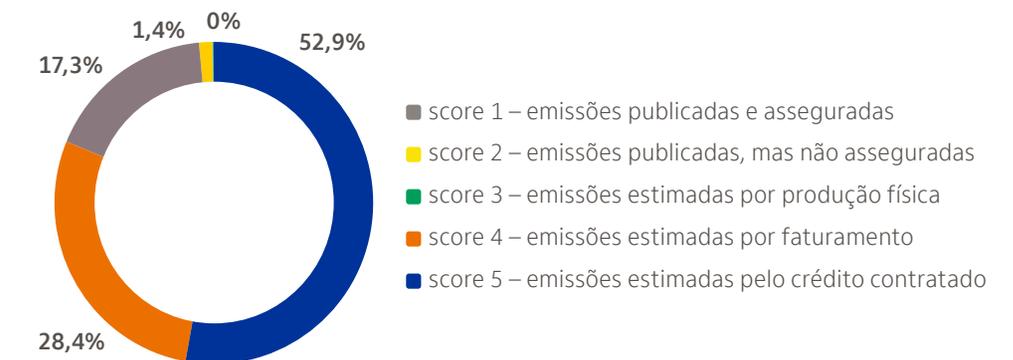
O score PCAF mensura a qualidade da informação utilizada no cálculo das emissões financiadas; quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, melhor nosso score. Adotamos o score 1 quando o cliente publica as suas emissões e possui processo de asseguração; já o score 2 é adotado quando as emissões publicadas não possuem asseguração. Para os scores 3, 4 e 5, é necessário estimar as emissões totais do cliente, uma vez que esta informação não é publicada (uso de um fator de emissão³).

Para score 3, estimamos utilizando a produção física do cliente, enquanto para score 4 a receita e score 5 o próprio crédito.

Para o cálculo das emissões financiadas usando os scores 1 a 4, também é necessário obtermos as informações financeiras do cliente. Na falta destas informações, as emissões são calculadas utilizando score 5.

Para a carteira de crédito pessoa jurídica aplicamos a metodologia PCAF correspondente às classes de ativos “Business Loans” and “Unlisted Equity” e para a carteira de títulos adotamos a metodologia de “Listed equity and Corporate Bonds”⁴. Em linha com as recomendações da PCAF, neste ano também estimamos as emissões financiadas de escopo 3 para os setores de Mineração e Óleo e Gás, que totalizaram 2,4 milhões de toneladas de CO₂e (score de qualidade PCAF: 4)⁵.

dados utilizados para cálculo de emissões 2022



1 Inventários das data-base 2020 e 2021 foram recalculados com a inclusão dos títulos e exclusão de avais e fianças, seguindo diretrizes da PCAF e visando manter a comparabilidade dos resultados aqui apresentados.

2 O Índice de cobertura da carteira foi calculado pela razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível.

3 A PCAF disponibiliza base de dados com fatores de emissão para score 3, 4 e 5, com segregação por atividade econômica e região geográfica. Para mais informações, acesse: https://db.carbonaccountingfinancials.com/PCAF_emission_factor_database.ph

4 Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo das categorias de ativo cobertas pela PCAF, consultar o Manual “The Global GHG Accounting & Reporting Standard – Part A Financed Emissions”, publicado pela PCAF (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard>).

5 Buscando ampliar a abrangência da mensuração das emissões financiadas, PCAF indica que seus membros estimem e publiquem neste ano emissões escopo 3 dos clientes de Óleo e Gás e Mineração (Código NACE L2: 05-09, 19, 20). Para mais informações consultar [Manual PCAF \(pág. 51\)](#) (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard>).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

carteira de crédito – pessoa física

Também ampliamos a cobertura do cálculo das emissões financiadas incluindo operações de crédito e financiamento a pessoas físicas.

Para as emissões provenientes dos financiamentos de veículos pessoa física, adotamos a metodologia referente a classe de ativo "Motor Vehicle Loans, com os métodos de cálculo score 4 e 5⁶.

financiamento de veículos	Dez/21	Dez/22
emissões financiadas (MM tCO ₂ e)	1,5	1,7
valor da carteira avaliada (em R\$ bilhões)	29,6	31,6
score de qualidade ponderado (PCAF)	4,1	4,5
cobertura	100%	100%

Já as emissões financiadas da carteira de crédito imobiliário pessoa física foram calculadas aplicando a metodologia PCAF correspondente à classe de ativo Mortgages, com o método de cálculo de score 4.

crédito imobiliário	Dez/21	Dez/22
emissões financiadas (MM tCO ₂ e)	0,2	0,2
valor da carteira avaliada (em R\$ bilhões)	71,0	89,9
score de qualidade ponderado (PCAF)	4,0	4,0
cobertura	83%	85%

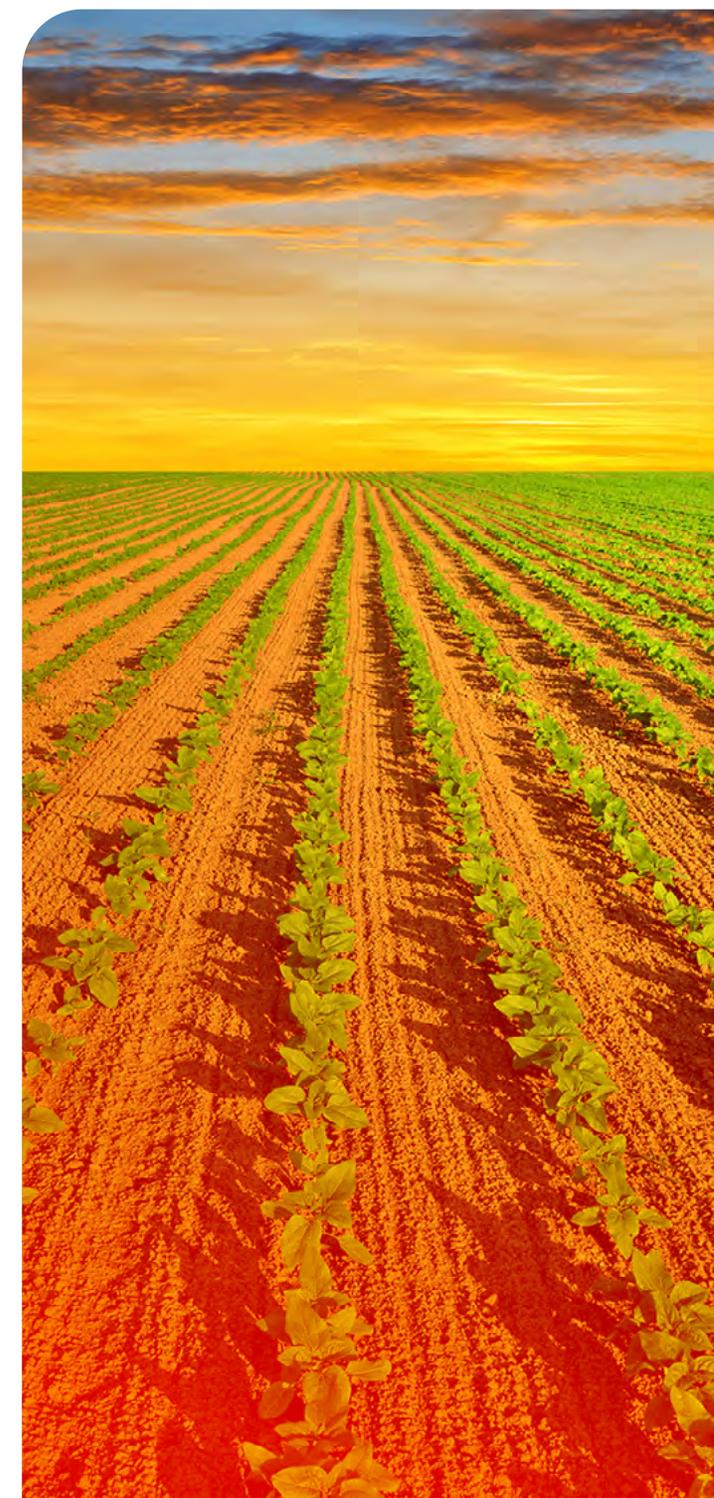
⁶ PCAF recomenda que se mensure as emissões residências com base no consumo energético da residência, tendo em vista a matriz energética brasileira (score 4 considera uso destas informações e adoção de um fator de emissão médio, dado tamanho do imóvel). Já para veículos, PCAF indica que sejam calculadas as emissões com base no modelo e combustível consumido (adotamos score 4 para contratos nos quais a PCAF disponibiliza um fator de emissão adequados para o tipo, a marca e modelo do veículo financiado; já o score 5 é utilizado quando adotamos um fator de emissão médio por tipo de veículo (passeio, ônibus ou caminhão).

⁷ Títulos Corporativos e Patrimoniais (listados e não listados em bolsa de valores), Carteira de empréstimos, Financiamento a Projetos, Projetos Imobiliários, Hipotecas, Empréstimos para veículos automotores e Títulos de dívida pública.

metodologia de cálculo de emissões

A metodologia PCAF abrange a mensuração de emissões provenientes de sete categorias de ativos⁷, que podem ser medidas por meio de cinco métodos, a depender da disponibilidade aos dados de nossos clientes (cada método possui um score, sendo um o melhor e cinco o pior). Quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, maior a acurácia deste cálculo.

Continuamos interagindo com a PCAF para contribuir na evolução das metodologias de cálculo de emissões financiadas. Trabalharemos também na expansão da cobertura do portfólio considerado na linha de base, para contemplar os novos ativos com metodologia em desenvolvimento, como por exemplo os títulos soberanos. Faremos os ajustes retroativos necessários nas apurações subsequentes para garantir transparência e comparabilidade.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

emissões GEE por setor de atividade, classe de ativo e região

intensidade de emissões GEE por setor de atividade (iSetor)	emissões financiadas (Escopo 1 + Escopo 2) (MM tCO ₂ e)			carteira em R\$ bilhões			emissões relativas (Escopo 1 + 2/carteira) (tCO ₂ e/R\$ bilhões)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
agro	3,9	4,3	5,0	21,8	30,2	33,9	0,177	0,143	0,148
comércio	1,3	1,4	1,9	80,9	96,0	114,3	0,016	0,014	0,017
petróleo e gás	1,1	1,2	2,0	12,6	12,6	16,8	0,087	0,092	0,118
energia	1,3	1,5	1,6	26,8	28,8	42,0	0,048	0,051	0,039
indústria – diversos	0,6	1,2	1,4	15,7	18,6	19,7	0,041	0,063	0,073
transporte	0,9	2,1	1,2	30,3	35,8	33,8	0,030	0,059	0,036
cimento	0,5	0,8	0,9	1,3	1,4	3,1	0,385	0,526	0,296
petroquímica e química	0,9	0,8	0,8	14,5	13,9	15,0	0,060	0,058	0,055
serviços – diversos	1,1	0,8	0,8	63,3	64,6	58,0	0,017	0,012	0,013
alimentos e bebidas	0,6	0,7	0,7	24,9	28,2	30,6	0,023	0,025	0,024
metalurgia e siderurgia	0,7	0,7	0,7	9,0	10,6	9,9	0,077	0,068	0,067
papel e celulose	0,2	0,2	0,3	3,0	6,0	6,1	0,053	0,040	0,050
farmacêuticos e cosméticos	0,2	0,2	0,2	3,9	4,5	5,5	0,045	0,041	0,042
saneamento	0,1	0,1	0,2	3,5	5,8	6,3	0,015	0,012	0,029
mineração	0,3	0,2	0,1	6,0	5,2	2,7	0,057	0,042	0,050
eletroeletrônicos e TI	0,0	0,1	0,1	4,5	5,7	5,9	0,009	0,010	0,021
madeira e móveis	0,1	0,1	0,1	3,4	4,5	4,6	0,022	0,022	0,025
calçado e têxtil	0,1	0,1	0,1	5,5	6,3	6,6	0,012	0,012	0,013
imobiliário	0,0	0,0	0,1	18,6	19,5	28,2	0,002	0,003	0,003
bancos e instituições financeiras	1,3	0,6	0,1	33,6	43,7	27,8	0,039	0,014	0,002
construção	0,1	0,1	0,1	21,3	22,6	24,4	0,006	0,003	0,002
reciclagem	0,0	0,0	0,0	0,1	0,2	0,4	0,157	0,159	0,134
veículos e autopeças	0,1	0,0	0,0	7,5	5,7	6,1	0,007	0,008	0,008

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

intensidade de emissões GEE por setor de atividade (iSetor)	emissões financiadas (Escopo 1 + Escopo 2) (MM tCO ₂ e)			carteira em R\$ bilhões			emissões relativas (Escopo 1 + 2/carteira) (tCO ₂ e/R\$ bilhões)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
carvão	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,421	1,294	0,925
comunicação	0,0	0,0	0,0	6,7	10,5	10,5	0,003	0,003	0,003
bens de capital	0,0	0,0	0,0	2,5	3,4	3,7	0,012	0,011	0,009
lazer e turismo	0,0	0,0	0,0	6,8	6,5	6,8	0,004	0,004	0,003
saúde	0,0	0,0	0,0	8,0	7,8	8,1	0,002	0,003	0,003
logística	0,0	0,0	0,0	2,7	2,0	4,2	0,001	0,003	0,004
seguros, resseguros e previdência	0,0	0,0	0,0	2,3	3,7	3,9	0,003	0,003	0,003
educação	0,0	0,0	0,0	5,7	4,1	5,3	0,002	0,002	0,002
infraestrutura	0,0	0,0	0,0	3,6	3,4	5,5	0,001	0,003	0,002
serviços – públicos	0,0	0,0	0,0	1,4	2,4	2,4	0,001	0,001	0,002
cultura e recreação	0,0	0,0	0,0	0,8	1,2	1,6	0,001	0,001	0,001
terceiro setor	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,1	0,001	0,001	0,001
diversos	0,1	0,1	0,0	12,5	12,0	5,6	0,006	0,007	0,006
total	15,5	17,3	18,7	465,2	527,5	559,2	0,033	0,033	0,033
score	4,3	4,3	4,0						

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

intensidade de emissões GEE por classe de ativos	emissões financiadas (escopo 1 + 2) (MM tCO ₂ e)			carteira (R\$ bilhões)			emissões relativas (escopo 1 + 2/ carteira) (tCO ₂ e/R\$ bilhões)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
business loans	13,0	12,4	12,2	380,3	406,6	416,7	0,034	0,030	0,029
corporate bonds	2,5	4,9	6,6	84,9	120,8	142,5	0,029	0,041	0,046
veículos – pessoa física	-	1,5	1,6	-	29,6	30,2	-	0,052	0,054
imóveis – pessoa física	-	0,2	0,2	-	71,0	89,9	-	0,002	0,002
Total	15,5	19,0	20,6	465,2	628,1	679,4	0,033	0,030	0,030

intensidade de emissões GEE por região	emissões financiadas (escopo 1 + 2) (MM tCO ₂ e)			carteira (R\$ bilhões)			emissões relativas (escopo 1 + 2/ carteira) (tCO ₂ e/R\$ bilhões)		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Brasil (matriz)	9,4	11,7	12,8	293,8	343,8	372,7	0,032	0,034	0,034
América Latina (Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile e Colômbia)	4,2	3,3	2,9	116,3	114,8	110,9	0,036	0,028	0,026
demais unidades internacionais (Europa, América Central e Norte)	1,8	2,4	3,1	55,1	68,8	75,7	0,033	0,035	0,040
Total	15,5	17,4	18,8	465,2	527,4	559,3	0,033	0,033	0,034

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

energia

| GRI 302-1 | GRI 302-3 | GRI 302-4 |

Frente ao cenário de mudanças climáticas, reforçamos nosso compromisso com o consumo de energia limpa, eficiência energética e o uso de fontes renováveis e de baixo impacto. Ao optarmos pelos certificados de energia renovável (Renewable Energy Certificate – REC), mantemos, desde 2019, 100% da energia elétrica consumida no Brasil, proveniente de fontes renováveis, com zero emissão (abordagem de escolha de compra).

Em 2022, 530 agências iniciaram processo de migração para o mercado livre de energia, com a aquisição de contratos de energia incentivada (energia proveniente de fonte renovável).

Também seguimos nossa estratégia de investimento na geração distribuída de energia por meio de nossa fazenda de energia solar, em Minas Gerais (MG), que produziu em torno de 8.000 MWh no último ano, abastecendo um total de 210 agências na região. O modelo segue em expansão para outros 14 estados, com previsão de início em 2023. Esses projetos apresentam capacidade total instalada superior a 50 MWp.

Além disso, contamos com painéis fotovoltaicos em três de nossos prédios administrativos que, no último ano, produziram 312 MWh de energia. E iremos expandir nossa capacidade instalada em 0,258 MWp com a instalação de novos painéis solares.

Assim, incentivamos a ampliação do mercado de energia renovável e zeramos a emissão dos gases de efeito estufa (GEE) no escopo 2, apoiando nosso compromisso Net Zero.

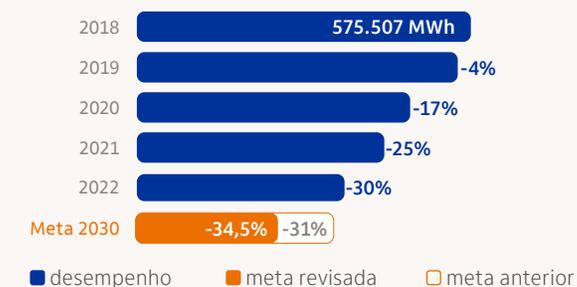
gestão responsável

meta

Reduzir 31% do consumo de energia entre 2018 e 2030.

resultados

Em 2022, reduzimos em 30,3% o consumo de energia elétrica (Brasil) em comparação com 2018, com 100% do consumo proveniente de fontes renováveis.



Em virtude da evolução e desenvolvimento de novos projetos e da revisão da projeção de consumo de energia para 2030 (cujas estimativas são de 374.859 MWh), revisamos nossa meta, passando de 31% para 34,5% de redução do consumo de energia em relação ao ano base 2018.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

indicadores de consumo de energia

| GRI 302-1 | GRI 302-3 |

consumo de energia no Brasil	2020	2021	2022	meta de 2022 ¹	status	meta de 2023
consumo total de energia elétrica no ano (MWh)	479.409	430.599	401.310	408.270	☑	413.756
consumo de energia de fontes renováveis (MWh)	100%	100%	100%	-	-	100%

Também calculamos o índice de eficiência energética dos data centers (Power Usage Effectiveness – PUE), utilizando como métrica de eficiência a razão entre o total de energia consumida no data center (sistema elétrico, sistema de refrigeração, iluminação etc.) e o total de energia consumida pelos equipamentos de TI instalados (servidores, “storages”, “mainframes” etc.). Em 2022, devido à estratégia de migração para “Cloud”, o indicador não foi atualizado e está em processo de reavaliação.

iniciativas para energia renovável

Com a finalidade de abastecer 80% das unidades da Organização com energia renovável, Itaú Unibanco e Enel firmaram um contrato de 10 anos, com possibilidade de prorrogação, prevendo a instalação de 46 usinas fotovoltaicas pela Enel X para atender agências em 14 localidades do Brasil, além da compra de energia no mercado livre que atenderá 530 agências. Parceria inclui ainda a implementação de um sistema de monitoramento do consumo de energia e água nas instalações do Itaú Unibanco e digitalizar a gestão de contas de serviço da empresa.

Com capacidade instalada total de 54,7 MWp, as plantas serão responsáveis por gerar energia limpa

para 1.505 agências. O contrato de geração solar com o Itaú Unibanco é o maior da Enel X no mundo e reforça a estratégia do Grupo Enel de atuar como facilitador sustentável da transição energética nos países em que a Organização atua, fomentando o uso de energia verde, eficiente e segura entre seus clientes e parceiros comerciais. Além disso, é mais uma iniciativa do Itaú Unibanco em prol do compromisso de se tornar carbono zero até 2050.

O projeto de geração distribuída reafirma o compromisso sustentável de ambas as empresas, uma vez que vai evitar a emissão anual de cerca de 10 mil toneladas de CO2. Por meio da Enel Trading, comercializadora de energia da Enel no mercado livre, o Itaú Unibanco também firmou contratos de compra de energia elétrica com duração de 8 anos e quase 1 TWh de energia comercializada.

A Enel X também irá realizar consultoria e obras de infraestrutura em mais de 450 agências do Itaú Unibanco para adequação ao mercado livre, seguindo os prazos regulatórios, com foco na redução dos custos e na gestão inteligente de energia. Além disso, a empresa do Grupo Enel atuará na coordenação do uso de energia no mercado livre de outras 564 unidades.

\$ iniciativas para redução do consumo de energia

Nas agências, seguimos com o projeto consumo ideal, que monitora mensalmente as unidades ofensoras em consumo de energia com auxílio de algoritmos que agrupam e comparam as agências por similaridade (como a quantidade de máquinas, o número de colaboradores, a localização geográfica, entre outros).

Também seguimos com a expansão prevista do processo de automação, que busca o uso eficiente dos equipamentos de iluminação e ar-condicionado. Em 2022, modernizamos 796 agências, trazendo uma economia de 10.043 MWh¹ de energia. Para 2023, a expectativa é modernizar mais 243 agências.

Em nosso data center, trocamos equipamentos de TI (armazenamento e processamento) e implementamos placas para confinamento dos corredores frios, melhorando a eficiência do sistema de refrigeração e reduzindo o consumo de energia, além da substituição de lâmpadas convencionais por LED e eficiência energética do sistema de refrigeração.

¹ Em comparação com a média de consumo de energia dos últimos 3 anos.

¹ Perspectiva de retomada das atividades presenciais. Devido ao cenário de pandemia, houve uma redução da ocupação dos prédios administrativos e agências e, conseqüentemente, diminuição do consumo de energia elétrica.

Nota: Recalculamos nosso consumo de energia para inclusão da geração de energia distribuída.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica

água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

consumo de água

| GRI 303-1 | GRI 303-5 |

Para alcançar máxima eficiência hídrica de nossas operações, utilizamos projetos que visam a redução do consumo de água e o uso de fontes alternativas para fins não potáveis, como captação de água de chuva e utilização de água de reuso proveniente da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

Em 2022, o aumento do consumo de água foi reflexo da retomada das atividades presenciais aos polos de administração central, da expansão de projetos dos escritórios comerciais e da reabertura integral de nossas agências, e com isso, a retomada da lavagem periódica das fachadas e reservatórios, além de reformas gerais em 252 agências, que trouxeram melhorias de infraestrutura e mitigação de desperdícios.

Devido ao fluxo das atividades presenciais em 2022, reativamos a ETE no prédio administrativo para o reaproveitamento da água em sanitários e na limpeza das áreas externas. Para 2023, estimamos a ativação de uma nova ETE, com capacidade máxima¹ de 4.080 m³/mês, superior a capacidade atual de 800 m³/mês.

Contamos com estruturas de armazenagem e tratamento de água de chuva e, em 2021, expandimos projetos para aproveitamento dessa água na alimentação hidráulica do sistema das torres de resfriamento para sistemas de ar-condicionado. Também contamos com estações de tratamento de efluentes para reaproveitamento da água em sanitários e limpeza de áreas externas, com projetos de expansão em 2022, e nossa nova torre em nosso centro empresarial foi projetada com um sistema de esgoto a vácuo, pensando na eficiência e redução de consumo.

¹ A nova ETE terá capacidade máxima de 4.080 m³/mês e uma estimativa de 3.000 m³/mês devido a variação da população que não está em 100% de sua ocupação, ou seja, o retorno estimado será de 3.800 m³/mês de água reutilizada

gestão responsável

meta

**Reduzir 33% do consumo de
água entre 2018 e 2030.**

resultados

Em 2022, reduzimos em 56,6% o consumo de água proveniente de concessionárias e poços artesianos em comparação com 2018.



Em virtude da evolução e desenvolvimento de novos projetos e da revisão da projeção de consumo de água para 2030 (cuja estimativa é 542.444 m³), revisamos nossa meta, passando de 33% para 63% de redução do consumo de água em relação ao ano base 2018.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios
estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental
gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social
diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança
governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

indicadores de consumo de água

| GRI 303-5 |

consumo de água no Brasil (m³)	2020	2021	2022	meta de 2022 ¹	status	meta para 2023
consumo total de água de concessionária e poço artesiano no ano (em megalitros)	635,8	524,5	628,8	1.209,0	✓	629,0

¹ Perspectiva de retomada das atividades presenciais. Devido ao cenário de pandemia, houve uma redução da ocupação dos prédios administrativos e agências e, consequentemente, diminuição da produção de efluentes e água de reuso.

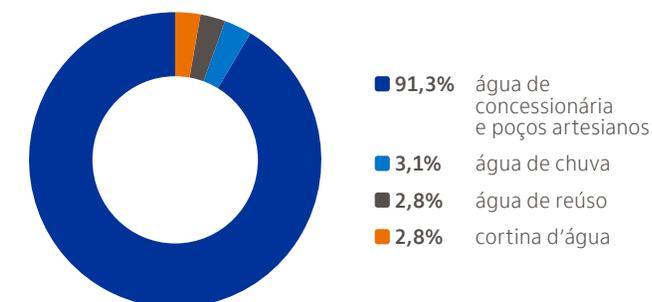
consumo de água em regiões de estresse hídrico

Apesar de nossa operação não envolver o consumo de água em sua atividade principal, monitoramos regularmente nossas operações localizadas em regiões de estresse hídrico.

Segundo o "Aqueduct Water Risk Atlas", estudo realizado pelo World Resources Institute (WRI) que avalia o nível de estresse hídrico, riscos de seca e enchentes em cidades e regiões de 189 países, o Brasil ocupando apenas a 116ª posição no ranking. Ainda assim, quando olhamos para regiões ou cidades específicas, o ranking identifica algumas regiões no Brasil com níveis elevados de risco de crise hídrica. A ferramenta avalia a demanda por água em regiões, incluindo para abastecimento doméstico, uso industrial, irrigação e consumo da pecuária.

Em 2022, não identificamos registros de desabastecimento de água com interrupção das operações nas agências situadas no Brasil.

consumo de água por tipo de fonte



\$ iniciativas para redução do consumo de água

Em 2022, investimos mais de R\$ 648 mil na reativação da estação de tratamento de efluentes do centro empresarial.

Com a capacidade de tratamento de 800 m³/mês, tivemos uma economia de 2.470 m³ de água no ano.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

materiais e resíduos

| GRI 301-1 | GRI 306-3 |

Seguimos as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e trabalhamos com iniciativas de conscientização e soluções que viabilizem a redução de consumo de materiais para atender aos princípios da não geração, redução, reutilização, reciclagem e o tratamento dos resíduos sólidos ou outra destinação ambientalmente adequada, especialmente de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, fatores críticos do nosso negócio.

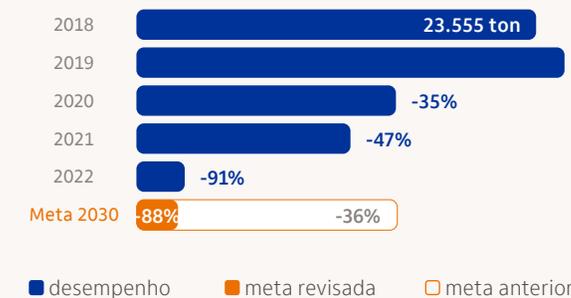
 **gestão
responsável**

 **meta**

**reduzir 36% dos resíduos gerados e destinados
para aterro entre 2018 e 2030.**

 **resultados**

Em 2022, reduzimos em 91,2% a geração de resíduos para aterros sanitários em comparação com 2018.



Em virtude da evolução e desenvolvimento de novos projetos e da revisão da projeção de geração de resíduos para 2030 (cuja estimativa é 2.811 toneladas), revisamos nossa meta, passando de 36% para 88% de redução da geração de resíduos em relação ao ano base 2018.

Nota: a partir de 2021, passamos a pesar os resíduos em todas as agências (anteriormente os dados eram estimados). Essa revisão da metodologia também influenciou a redução dos dados relatados.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

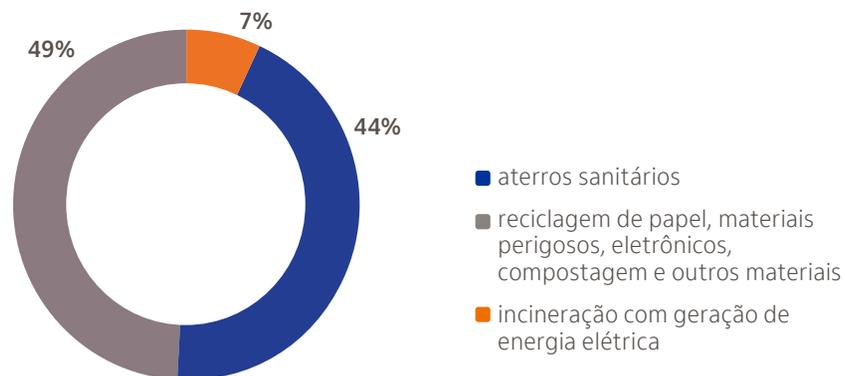
governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

indicadores de geração e descarte de resíduos

| GRI 306-3 | GRI 306-5 |

materiais e resíduos (em toneladas)	2020	2021	2022 ⁶	meta de 2022 ¹	status	Meta 2023
Total de resíduos gerados (ton)	19.445	17.188	4.715	19.471	✓	4.045
Resíduos destinados para aterros (ton)	15.390	12.473	2.069	14.603	✓	2.744
Reciclagem total	4.056	4.716	2.331	3.586	✓	-
compostagem (ton) ¹	239	85	177	664	✓	153
eletrônicos	3.334	2.701	1.308	reciclar 100%	✓	reciclar 100% dos resíduos
papel ³	99	191	556	reciclar 100%	✓	358
materiais perigosos ²	40	405	154	118	✓	229
reciclagem de outros materiais ⁴	344	1.334	137	-	-	252
Incineração com geração de energia ⁵	5	265	315	-	-	310

resíduos por tipo de destinação



¹ Inclui: Resíduos – Classe II – Jardinagem, Resíduos – Classe II – Restos Alimentos, Resíduos – Classe II – Compostagem – Borra de Café, Resíduos – Classe II – Compostagem – Cigarro, Resíduos – Classe II – Compostagem – Comum, Resíduos – Classe II – Compostagem – Poda.
² Reciclagem de materiais perigosos: Resíduos – Classe I – Caixa de Gordura, Resíduos – Classe I – Lâmpadas, Resíduos – Classe I – Pilhas e baterias; Resíduos – Classe I – Toner.
³ Papel enviado para a reciclagem: Inclui papel confidencial, resíduos de papel e reciclagem de papel toalha.
⁴ Reciclagem de outros materiais: reciclagem de outros resíduos classe II.
⁵ Inclui resíduos latas de tinta, líquidos contaminados, medicamentos e sólidos contaminados.
⁶ Para 2022, o valor total passa a incluir a soma do resíduo incinerado (todo nosso resíduo incinerado e coprocessado tem recuperação de energia).



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

boas práticas

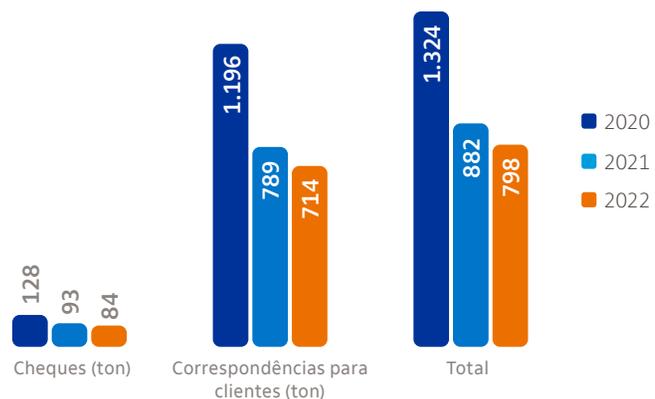
| GRI 301-2 | GRI 306-5 |

fibras de madeira

Nossos mobiliários e todo papel usado na operação interna e dos nossos terceiros contratados têm a certificação de Conservação Florestal Internacional Forest Stewardship Council (FSC), garantindo que são oriundos de áreas com manejo florestal responsável e, portanto, em linha com nosso compromisso com o combate ao desmatamento.

Além da garantia da procedência, trabalhamos para reduzir o uso de papel, tanto a partir de alternativas digitais aos nossos clientes, quanto por meio dos nossos programas Zero Papel e Agência sem Papel, para rever processos e acabar com o consumo de papel.

Em 2022, iniciamos um projeto que visa a redução do volume de impressões nas agências e concisão dos formulários de cadastramento. Nossa expectativa para 2023 é uma redução de aproximadamente 400 mil impressões, cerca de 27% das impressões totais, e uma economia anual de R\$ 35 mil, além da redução de outros custos operacionais, que podem alcançar R\$ 250 mil por ano.



plástico

Em 2022, o projeto de substituição do uso de copos plástico por copos de papel nos polos administrativos auxiliou na redução de cerca de 64 toneladas de plástico, incluindo copos, embalagens, talheres etc, representando uma redução de 76% em relação à volumetria de 2019. Além disso, os insumos plásticos restantes usados nas operações prediais de alimentação (copos, pratos, talheres etc.) foram substituídos por materiais biodegradáveis.

eletrônicos

Os equipamentos de rede de agências passam por avaliação e processos de revitalização contínuos, a fim de prolongar sua vida útil dentro da Organização ou por meio de doações por instituições. Para os que são descartados, desde 2009, temos um processo específico no Brasil que promove a destinação de 100% dos resíduos para reciclagem, por meio de logística e manufatura reversas e reinserção na cadeia produtiva como matéria-prima.

Em comparação ao ano anterior, reduzimos em 9,5% o consumo de papel em nossas operações com clientes.

incentivos ao reúso e reciclagem

No final de 2021, passamos a usar balança de mão em todas as agências para a pesagem dos sacos de resíduos orgânicos e recicláveis, melhorando nossa mensuração, e realizamos campanhas informativas orientando a separação dos sacos de resíduos recicláveis, armazenagem e disponibilização na coleta seletiva.

Formalizamos a utilização das coletas seletivas públicas nos municípios disponíveis em todo o Brasil e realizamos a contratação de coleta seletiva privada em localidades não atendidas pela coleta seletiva pública nas agências do sudeste.

Como incentivo, os resíduos recicláveis gerados nos polos administrativos trazem retorno financeiro e, consequentemente, maior eficiência à Organização, em virtude do contrato de reciclagem. Os resíduos orgânicos de restos de alimento (dos prédios que possuem restaurante) e as podas e varrições dos jardins são enviadas à compostagem, bem como o papel toalha dos lavabos são destinados a reciclagem de papel, como medida paliativa na diminuição dos resíduos enviados para aterro.

No segundo trimestre de 2023, será implantado o projeto de aterro zero, onde todo o resíduo orgânico passara por triagem e separação, sendo posteriormente destinados para reciclagem e compostagem, os resíduos que não se enquadrarem em nenhuma destas destinações serão coprocessados e enviados como matéria para cimento.

social

104 diversidade e inclusão

117 desenvolvimento

122 experiência do colaborador

124 atração e retenção

126 remuneração e benefícios

129 saúde e segurança

134 Direitos Humanos

137 fornecedores

139 investimento social

149 influência política

151 transparência fiscal

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

diversidade e inclusão

força de trabalho

| GRI 2-7 | GRI 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1 |

Somos uma das maiores empresas da América Latina, com mais de 97 mil colaboradores no Brasil e no exterior. Acreditamos que um time diverso e inclusivo contribui com a realização da nossa visão de ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

Para isso, estruturamos nossas ações de diversidade e inclusão em seis pilares, que representam atualmente os maiores desafios, além de atuar também em relação ao aspecto de vieses inconscientes, pilar transversal que permeia todas as nossas ações:



A seguir, apresentamos as principais iniciativas em cada um dos seis pilares e um panorama do perfil da nossa força de trabalho em 2022. Fomos uma das empresas que se destacaram na pesquisa Ethos/Época de Inclusão e a primeira colocada no setor financeiro.

saiba mais_
conheça mais detalhes sobre os indicadores da força de trabalho, premissas adotadas, base de preparação e consolidação na [planilha de indicadores ESG](#)

perfil do nosso time

mulheres
54,8%
dos colaboradores
51,7%
dos cargos de gestão

negros
27,4%
dos colaboradores

faixa etária
36,5%
abaixo de 30 anos
57,5%
entre 30 e 50 anos
6,0%
acima de 50 anos

LGBT+
15%
se autodeclararam pertencentes
à comunidade LGBT+

pessoas com deficiência¹
4,5%
dos colaboradores

95,6%
no Brasil

4,4%
em unidades
internacionais

¹ Considera colaboradores das empresas do Itaú Unibanco Holding S.A.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

colaboradores por nível hierárquico

nível hierárquico	2020	2021	2022
nível executivo	5	11	11
diretoria	116	103	112
superintendência	501	513	578
gerência	1.911	1.980	2.089
coordenação	6.784	6.964	7.112
demais gestores	3.840	2.765	2.613
total de colaboradores em cargos de gestão	13.157	12.336	12.515
administrativo	35.353	39.322	41.305
comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	33.654	32.913	32.817
trainee	119	41	52
aprendiz	1.543	1.889	1.511
estagiário	4.255	4.582	4.591
total de colaboradores	88.081	91.083	92.791
tipo de contrato	2020	2021	2022
contrato permanente	93,3%	92,8%	93,3%
contrato temporário	6,7%	7,2%	6,7%



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

governança

| GRI 2-12 |

Contamos com diferentes estruturas voltadas a promover a diversidade e inclusão nas iniciativas Organização:

Área de Diversidade e Inclusão

Desde 2018, com atribuições ao Diretor Executivo de Pessoas equivalentes a um Diretor de Diversidade e Inclusão, sendo o executivo responsável pelo tema na alta liderança.

Comitê Consultivo de Diversidade e Inclusão

Composto por executivos e profissionais do Itaú Unibanco e de outras organizações, além de especialistas sobre o tema, que discute tendências, constrói parcerias e debate os avanços necessários, com reporte à Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade.

liderança

A responsabilidade para um ambiente mais seguro e respeitoso se estende à liderança, que conduz as jornadas de diversidade e inclusão em suas áreas, monitorando indicadores e endereçando os desafios específicos de cada time.

jornadas de diversidade

Com o apoio da Área de Pessoas, as áreas executivas criaram suas jornadas de diversidade, com grupos de trabalho para agregar e potencializar as iniciativas de diversidade em cada diretoria. As jornadas contam com ações afirmativas, calendário anual com atividades institucionais e específicas para cada realidade, acompanhamento de indicadores (especialmente para raça e gênero), com autonomia para desenvolverem as ações que julgam necessárias para atingir objetivos de cada estrutura.

grupos de afinidade

Formados voluntariamente por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida, buscam acolher e promover um ambiente de pertencimento e identidade, apoiar e subsidiar a tomada de decisão da Organização no desenvolvimento de iniciativas internas e externas de diversidade e inclusão, e multiplicar o engajamento e conscientização sobre o tema na Organização.

nossos grupos de afinidade:

- **Gênero:** Com todos. Por todas, iEla e Tech Power
- **Raça:** Blacks at Itaú
- **Pessoas com deficiência:** Inlui
- **LGBT+:** Sou como Sou

Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade

Responsável por promover a Responsabilidade Social Corporativa e o Investimento Social Privado através do diálogo junto a entidades representativas da sociedade como Organizações da Sociedade Civil (OSC), Poder Público, e com as áreas de negócio do Itaú Unibanco, para apoio ao desenvolvimento de iniciativas que geram impacto social positivo e sustentável em áreas importantes para o desenvolvimento do País, como a promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão.

políticas institucionais

O tema é abordado em diferentes políticas institucionais, orientando a todos em relação ao compromisso com a diversidade, inclusão e combate à discriminação.

 [Política de diversidade e inclusão \(Global\)](#)

 [Código de Ética](#)

 [Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos](#)

 [Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática \(PR SAC\)](#)

 [Carta de Compromisso com a Diversidade](#)

 [Código de Relacionamento com Fornecedores](#)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

compromissos apoiados



**Iniciativa Empresarial pela
Igualdade Racial**
desde 2016

Plataforma de articulação
entre empresas e
instituições para avanço da
diversidade étnico-racial.



**Coalizão Empresarial
para Equidade Racial
e de Gênero**
desde 2017

Estimula implementação
e aprimoramento de
políticas públicas e práticas
empresariais para superar a
discriminação de gênero e
raça nas organizações.



**OUTstand Financial
Market Pride Group**
desde 2018

Grupo que discute a
inclusão e promove a
valorização de profissionais
LGBT+ no setor.



**Princípios de
Empoderamento Feminino
(Women's Empowerment
Principles – WEPs)**
desde 2017

Plataforma de orientadores
para apoiar empresas
a desenvolverem
práticas que eliminem
discriminação e violência
contra as mulheres e
promovam a equidade de
oportunidades.



Movimento Mulher 360
desde 2016

Sistematiza e difunde os
avanços nas políticas e nas
práticas empresariais para
equidade de gênero.



**Fórum de Empresas e
Direitos LGBTI+**
desde 2018

Estabelece dez
compromissos para orientar
as empresas na promoção
dos direitos LGBTI+.



**Padrões de Conduta para
Empresas (ONU)**
desde 2018

Cinco padrões de conduta
para apoiar empresas
no enfrentamento à
discriminação contra
pessoas LGBTQIA+.



Ethos

Em 2022, fomos uma
das empresas que se
destacaram na pesquisa
Ethos/Época de Inclusão e a
primeira colocada no setor.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

treinamento e conscientização sobre diversidade, equidade e inclusão

Mantemos um diálogo contínuo sobre o tema, buscando promover formação sobre os conceitos essenciais ao entendimento da necessidade e relevância das iniciativas de inclusão e combate à discriminação.

colaboradores

realizamos um treinamento anual para todos os colaboradores, inclusive os diretores executivos, como parte de nosso programa de integridade, contamos com um hub de conteúdos de diversidade em nossa plataforma corporativa e realizamos centenas de workshops, eventos, treinamentos e ações de comunicação sobre o tema ao longo do ano para nossos colaboradores e lideranças.

atendimento

os times de atendimento passam por trilha de treinamento obrigatória (e disponível para todos os colaboradores) sobre empatia no atendimento, a partir de um olhar de diversidade e inclusão, garantia dos direitos humanos e perfis de vulnerabilidade social e financeira.

fornecedores

no Projeto “ESG para Fornecedores” (**saiba mais** [pág. 137](#)) abordamos práticas pertinentes aos Direitos Humanos e à Diversidade e Inclusão e, semestralmente, realizamos encontro de benchmark para troca de experiência com recomendações de boas práticas e atitudes alinhadas à estratégia ESG do Itaú Unibanco, incluindo temas relacionados à Diversidade e Inclusão e Direitos Humanos.

equipes de segurança

treinamos os representantes das empresas de segurança que prestam serviço ao Itaú Unibanco e colaboradores da área de segurança sobre vieses inconscientes e boas práticas de diversidade e Direitos Humanos.



Lançamos em 2022
a 1ª edição do **Entre
Itubers, série no podcast
“ituber cast”**
disponível no Spotify

para debater assuntos
importantes ligados à
diversidade e inclusão,
com colaboradores
representativos contando
suas experiências dentro
e fora Itaú Unibanco.



saiba mais_
acesse [o episódio](#).



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

atração e seleção inclusiva

Em 2022, tivemos importantes avanços na representatividade, ampliando a participação de colaboradores negros, pessoas com deficiência, mulheres na liderança e pessoas trans.

Para isso, desenvolvemos ações para excluir possíveis barreiras de entrada e fomentar a equidade de oportunidades, como a adoção de premissas eficazes no processo seletivo, com inglês apenas para vagas que realmente necessitam desse conhecimento e análise de “currículo às cegas”, em que os avaliadores não sabem a raça, o gênero e o nome do candidato, além da continuação do sistema de cinco testes: raciocínio lógico, estilos de trabalho, tomada de decisão, perfil e contexto social.

No programa de trainee também passamos a garantir a representatividade de gênero e raça nas bancas avaliadoras e realizamos treinamento de viés inconsciente para os executivos avaliadores, incluindo o presidente. Com as iniciativas recorrentes de diversidade no programa de trainee, ampliamos a representatividade na seleção, com 33% de trainees negros e 58% de mulheres, 4% de pessoas trans e 2% de pessoas com deficiência, que farão parte do nosso quadro em 2023.

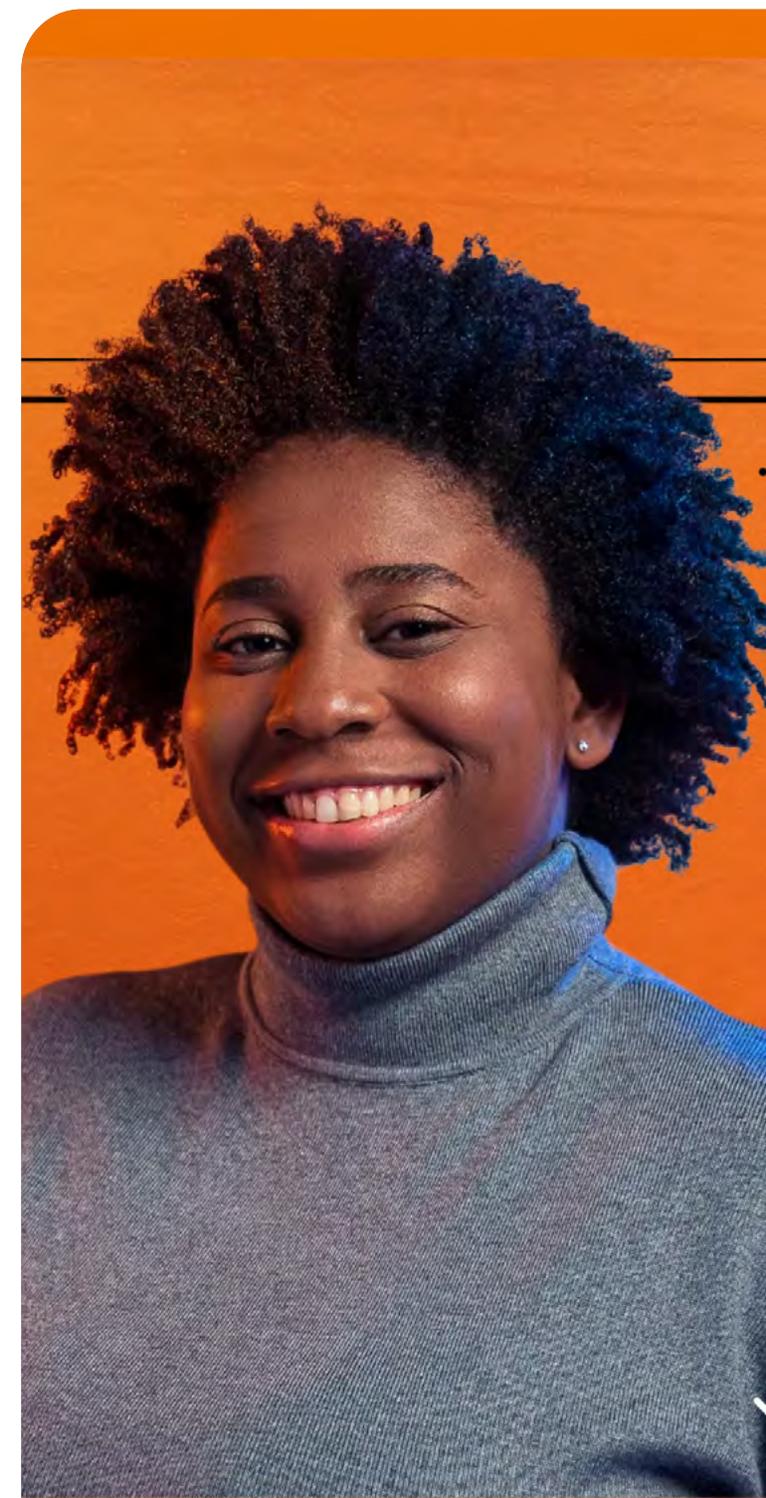
Também criamos vagas direcionadas às mulheres, pessoas com deficiência e pessoas negras, com mais de 14 mil inscritos nas oportunidades, e realizamos a ação “estágio experience” no programa de estágio, com foco na atração de estudantes diversos, resultando na contratação de 11 pessoas com deficiência e 57 pessoas negras, com 51% de representatividade de mulheres negras.

Na frente de tecnologia participamos do Programa Impulso Tec para desenvolver e contratar talentos negros na carreira de tecnologia, resultando na contratação de 82 pessoas.

Em 2022, ainda reformulamos o programa recrutamento acelerado (um prazo bem mais curto que o processo padrão), 100% online, com o objetivo de aumentar a diversidade no quadro de colaboradores. Lançado em 2022, o programa “#ComeceJá” focou em profissionais negros, no segmento comercial, no cargo de gerente de relacionamento.

Além disso, realizamos diversos patrocínios e participações em eventos de atração e formação:

- **para ações e eventos para pessoas negras:** como parceria com grupos de coletivos negros, live com influenciadores negros, conteúdo preparatório para candidatos negros em parceria com o “Blacks at Itaú”, “tour” por universidades no país inteiro apresentando as oportunidades disponíveis para todos. Também participamos de eventos de conexão entre profissionais negros e o mercado de trabalho, como a Afro Presença, Conferência Juntos e S+ SP.
- **patrocínio e participação em eventos para promover a equidade de gênero:** em áreas tipicamente masculinas, como tecnologia e finanças.
- **segunda turma do programa de formação (bootcamp) dedicado às pessoas trans:** em que 22 profissionais passaram por um período de treinamentos, seguido pela inserção no dia a dia da área de operações.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

equidade de gênero
representatividade de mulheres por nível hierárquico

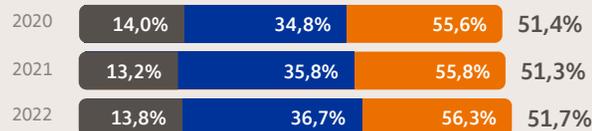
total de mulheres



total de mulheres em cargos de entrada¹



mulheres em cargos de gestão²



mulheres em cargos de STEM³



- mulheres em cargos de alta gestão
- mulheres em cargos de média gestão
- mulheres em cargos de gestão júnior



¹ Considera trainees, aprendizes e estagiários.

² Considera colaboradores que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico.

³ Sigla em inglês para ciência, tecnologia, engenharia e matemática.

⁴ Considera diretoras, superintendentes e gerentes, incluindo colaboradoras com carreira de consultor e especialistas)



gestão inclusiva

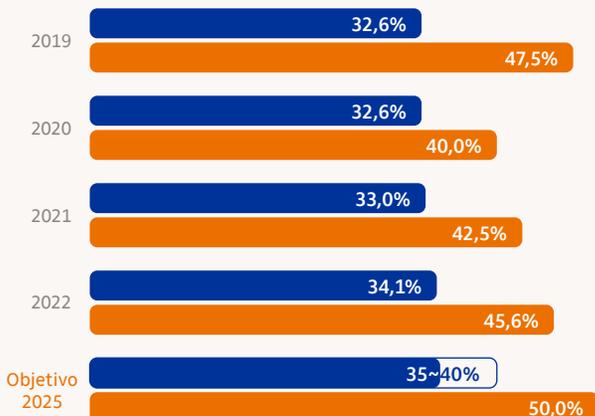
objetivo

Até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança e 50% de representatividade feminina no fluxo de contratações.



resultados

Ao final de 2022, alcançamos 34,1% de mulheres em cargos de média e alta liderança⁴ e representatividade de 45,6% de mulheres no fluxo de contratações.



- mulheres em cargos de alta e média liderança
- representatividade de mulheres no fluxo de contratação

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

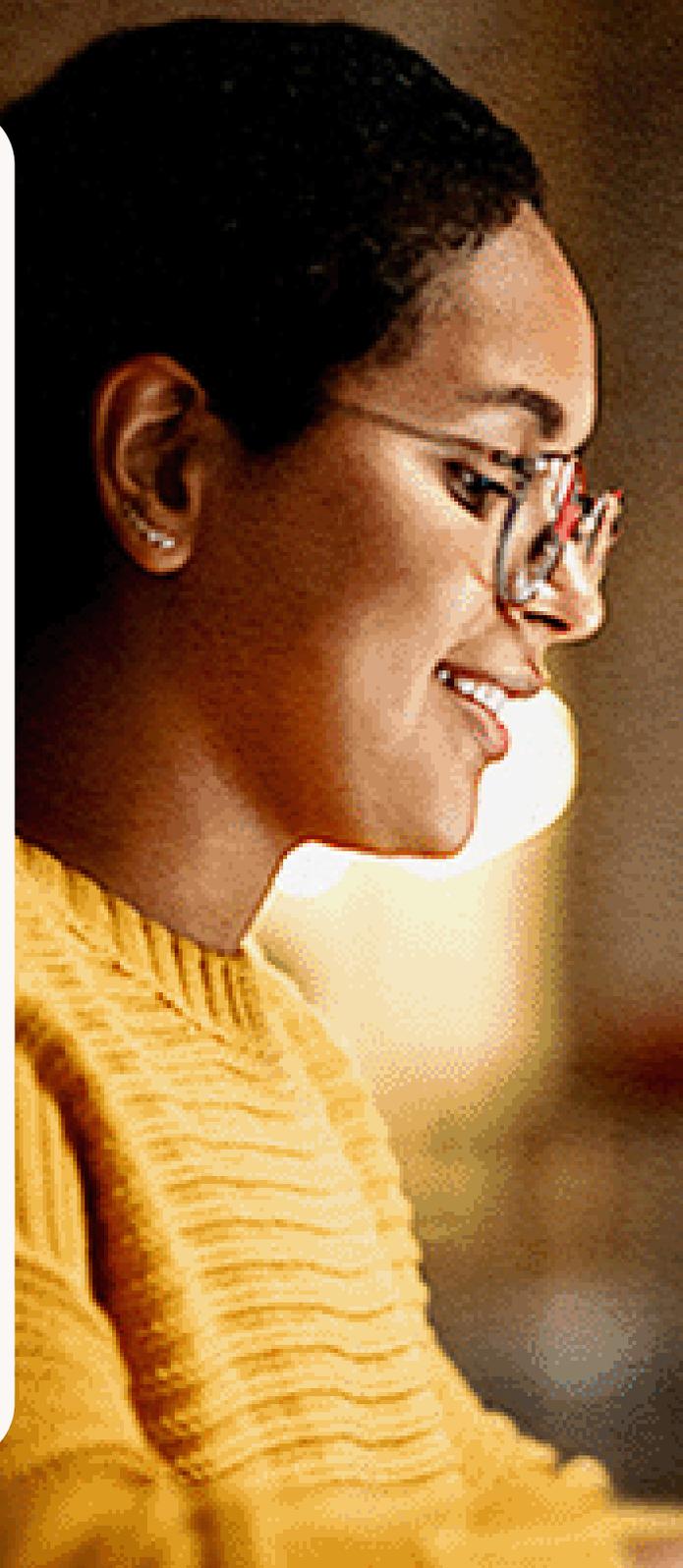
gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assecuração
da auditoria independente



Nossos desafios quanto à equidade de gênero na Organização se concentram em aumentar a representatividade feminina em áreas como Tecnologia, Finanças e Banco de Atacado e, na Organização como um todo, nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima). Além disso, nosso compromisso com a equidade de gênero e o empoderamento feminino se estende aos nossos clientes e à sociedade.

Para avançar frente aos desafios, em 2022 seguimos desenvolvendo ações, em parceria com o grupo institucional de afinidade de gênero “Com Todos. Por Todas”.

Conheça a seguir as principais iniciativas voltadas a promover equidade de oportunidade e avanço de carreira das mulheres no Itaú Unibanco:

programa de apoio à família: oferecemos licença parental adicional à legislação e contamos com programas de apoio às gestantes e colaboradores ou colaboradoras com parceiras gestantes e colaboradores em processo de adoção [\(saiba mais na pág. 132\)](#)

avaliação de desempenho das mulheres em licença maternidade é baseada no trabalho realizado e não no período de atuação: preservando as boas avaliações e, consequentemente, mantendo a elegibilidade das mulheres pós maternidade aos programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções.

participação nos lucros ou resultados das mulheres em licença-maternidade paga integralmente: não há desconto do período não trabalhado em função da licença desde 2018.

programa de mentoria para mulheres negras: do qual participamos em parceria com a WILL (Women in Leadership in Latin America), com o objetivo de desenvolver mulheres negras em posição de liderança, com a participação de mentoradas e mentores.

programa de mentoria para liderança feminina: iniciado em 2022, voltado a coordenadoras, para acelerar o desenvolvimento da carreira e outro programa de mentoria com foco nas gerentes negras, que será concluído em 2023.

Comitê de Sucessão: boas práticas que buscam estimular que cada posição (cargos de gerente para cima) conte com a participação de, ao menos, uma mulher entre as finalistas a serem entrevistadas e, pelo menos, uma mulher entre os avaliadores da banca.

diálogo: agendas exclusivas para colaboradoras com o objetivo de desenvolvimento e autoconhecimento, e para todos os colaboradores tivemos bate-papo sobre violência contra as mulheres e paternidade responsável.

Itaú Mulher Empreendedora: por meio da plataforma IME atuamos para o desenvolvimento e fortalecimento de empresas lideradas por mulheres em todo território nacional, com enfoque em projetos nas regiões Norte e Nordeste do país [\(saiba mais na pág. 59\)](#).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

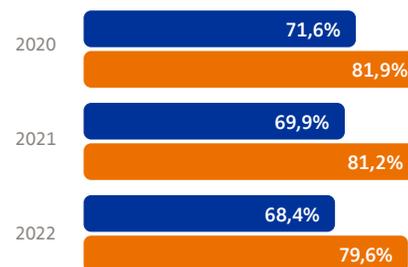
governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão da auditoria independente

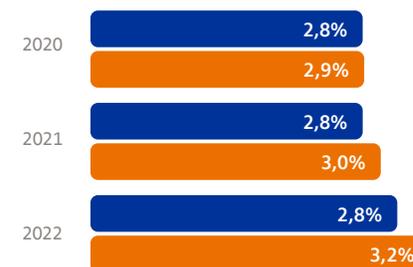


diversidade e inclusão racial
Representatividade por cor e raça

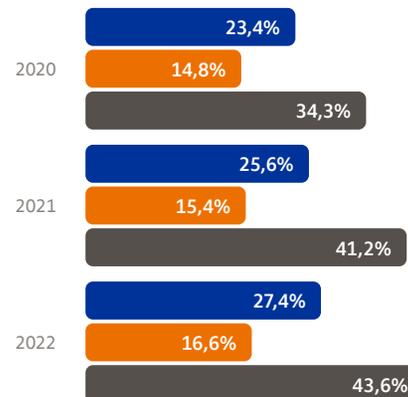
brancos



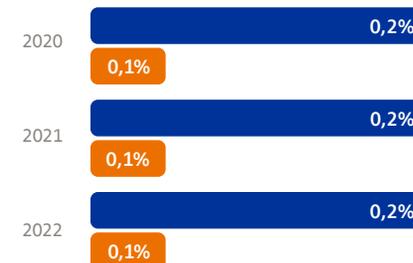
amarelos



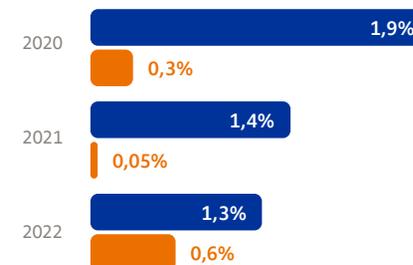
negros



indígenas



raça não informada



■ total
■ total em cargos de gestão
■ total em cargos de entrada



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

Nosso objetivo na agenda de equidade racial é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos. Para isso, em 2022, além das ações de atração ([saiba mais na pág. 124](#)), promovemos avanços em diferentes frentes, com o apoio do grupo de afinidade “Blacks At Itaú”.

Mantivemos em 2022 o apoio a diversos programas para concessão de bolsas de estudo universitário para incentivar a inclusão e a permanência de estudantes autodeclarados pretos, pardos ou indígenas nas universidades de diferentes regiões do País.

Dentre estes programas, destaca-se o Programa Potências, lançado em 2022 pelo Itaú Unibanco em parceria com a Fundação Itaú partir do investimento de R\$ 25 milhões. O Programa prevê a oferta de cerca de 360 bolsas para estudantes universitários ingressos pela Lei de Cotas em 2023. As iniciativas também oferecem bolsas de idioma, mentoria de carreira, encontros formativos para estudantes, além do monitoramento de indicadores e estudos que mostram o impacto positivo das bolsas financeiras para a permanência universitária dos beneficiários.

Além de colaborar para a oferta de bolsas aos seus alunos, apoiamos a Faculdade Zumbi dos Palmares para viabilizar a execução do Plano Capacitação dos Profissionais Administrativos e do Corpo Docente e a manutenção de equipamentos de tecnologia e plataformas de conteúdo da Organização.

Apoiamos a Plataforma Alas, que busca a equidade racial por meio da formação de lideranças negras e periféricas para atuação ativa em instituições públicas e privadas, e o desenvolvimento da Plataforma Aberta de Dados Raciais, do Centro de Estudos e Dados sobre Desigualdades Raciais (Cedra), que compila e organiza informações e dados abertos para viabilizar estudos e subsidiar a elaboração de políticas públicas para a promoção da equidade racial.

E realizamos agendas exclusivas para colaboradores negros com o objetivo de conectar, inspirar e empoderar, com destaque para os encontros da iniciativa “Conexão da Liderança Negra”, para que líderes negros de todas as hierarquias possam se reconhecer e compartilhar suas trajetórias, o Programa de Mentoria Institucional para profissionais negros e o programa de desenvolvimento para estagiários negros.



gestão inclusiva



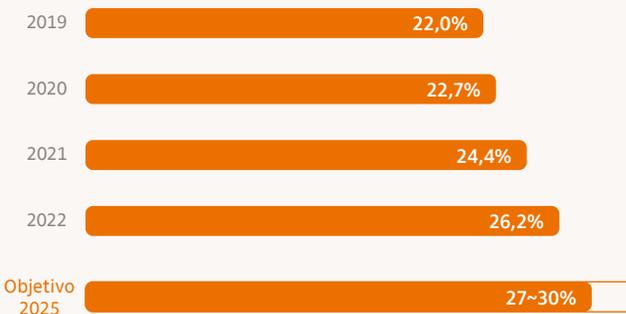
objetivo

Até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra¹ na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo a liderança. Alinhado ao objetivo de ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 40% de pessoas negras.



resultados

Ao final de 2022, alcançamos 26,2% de pessoas negras (pretos e pardos) na força de trabalho (exceto aprendizes, estagiários e trainees).



■ representatividade de negros (exceto estagiários, aprendizes e trainees)

¹Considera todos os colaboradores negros em cargos efetivos, assim não considera estagiários e aprendizes que tem contrato por tempo determinado.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente



inclusão e capacitação de pessoas com deficiência

representatividade de pessoas com deficiência¹



■ total colaboradores

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 e, em parceria com o Incluir, grupo de afinidade de pessoas com deficiência, trabalhamos para promover os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.



¹ Considera colaboradores das empresas do Itaú Unibanco Holding S.A.

Conheça a seguir as principais ações de desenvolvimento:

inclusão

desenvolvemos atividades de inclusão específicas para 58 pessoas com Transtorno do Espectro Autista e continuamos com o Programa Acreditar, que inclui 40 pessoas com deficiência intelectual, sendo a maior parte para o atendimento aos clientes nas agências Personalité.

mentoria

voltado a promover aceleração de carreira para pessoas com deficiência nos cargos de analista.

LIBRAS

continuamos disponibilizando intérprete de LIBRAS, formamos colaboradores em curso de LIBRAS nível básico e intermediário e ampliamos o alcance da Central de Atendimento em LIBRAS, com um canal exclusivo no bankline e nos aplicativos da Itaucard e do Itaú Unibanco.

educação

renovamos nosso apoio ao Instituto Rodrigo Mendes, que se dedica à produção de conhecimento e à formação de educadores e outros profissionais para a educação inclusiva; e ao Instituto Mara Gabrielli, no apoio ao projeto Cadê Você, que atua nas comunidades mais vulneráveis para avaliação das condições de vida, situação socioeconômica e recursos de acessibilidade a fim de apoiar as pessoas com deficiência e suas famílias na garantia de seus direitos.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente



LGBT+

Segundo os resultados de nossa pesquisa de Diversidade de Dezembro de 2022, anônima, confidencial e anual, 15% dos colaboradores se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBT+. Nosso objetivo nessa frente é promover a conscientização e combate à discriminação nas relações ou processos, garantindo um ambiente de respeito, acolhimento e segurança para todos.

Em 2022, intensificamos a revisão dos nossos processos e sistemas para que clientes transgênero e não-binários possam realizar a inclusão do nome social e a retificação do nome civil em nossos cadastros com mais facilidade e transparência através das agências físicas e digitais e da central de atendimento.

Além de diversas ações de comunicação interna e externa e engajamento sobre o tema, ao longo do ano lançamos a 4ª edição do Edital LGBT+ Orgulho, com o propósito de estimular o desenvolvimento de iniciativas na comunidade LGBT+, voltadas para o empreendedorismo, a geração de renda e a empregabilidade. Ao final do processo, 11 projetos foram aprovados, um aumento de 38% em relação às edições anteriores.



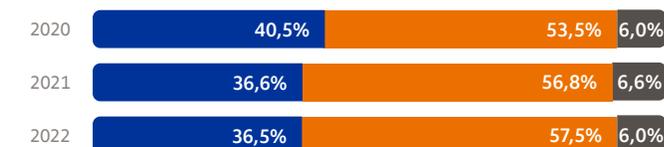
diversidade etária e geracional

Trabalhamos para romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores, para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarreiramento.

Incentivamos a inclusão de pessoas de diferentes gerações, por isso, não temos requisitos referentes à idade para os cargos da organização, exceto aprendiz que possui direcionamento de idade definida em lei.

Além disso, por meio do Itaú Viver Mais, fomentamos e patrocinamos iniciativas e geramos dados e conteúdo para contribuir para o debate sobre o envelhecimento populacional e a inclusão (**saiba mais na pág. 139**).

representatividade por faixa etária



■ total abaixo de 30 anos
■ total entre 30-50 anos
■ total acima de 50 anos

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

apoio à inclusão na sociedade

Também realizamos ações para promoção da diversidade e inclusão na sociedade e junto aos nossos clientes:

mulheres nos negócios

Por meio da plataforma Itaú Mulher Empreendedora, atuamos para o desenvolvimento e fortalecimento de empresas lideradas por mulheres em todo território nacional, com enfoque de projetos nas regiões Norte e Nordeste do país. [Saiba mais na pág. 59.](#)

atendimento inclusivo

Ampliamos o alcance da Central de Atendimento em LIBRAS, que possibilita que nossos clientes com deficiência auditiva sejam atendidos por pessoas que se comunicam em LIBRAS, através de um canal exclusivo no bankline e nos aplicativos da Itaucard e do Itaú Unibanco.

Com mais de 10 mil acionamentos, a central acumulou 90 pontos no NPS em 2022.

O projeto foi finalista do Prêmio Walther Moreira Salles na categoria Satisfação de Clientes, do Prêmio Pessoas que Fazem a Diferença e do Prêmio Quem Atende, Entende.

nome social e retificação

Em 2022, intensificamos a revisão dos nossos processos e sistemas para que clientes transgênero e não-binários possam realizar a inclusão do nome social e a retificação do nome civil em nossos cadastros com mais facilidade e transparência através das agências físicas e digitais e da central de atendimento.

Itaú Viver Mais

Fomentamos e patrocinamos iniciativas e geramos dados e conteúdo para contribuir para o debate sobre o envelhecimento populacional e a inclusão. [Saiba mais na pág. 147](#)



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

desenvolvimento

Queremos proporcionar aos colaboradores um ambiente com aspectos e elementos – tanto culturais quanto ferramentais – que estimulem continuamente o alcance de seu pleno potencial de desenvolvimento pessoal e profissional, apoiando a sustentação do nosso negócio com excelência e uma trajetória próspera aos nossos profissionais.

Por isso, temos construído um ecossistema de aprendizagem conectado às novas formas de aprender, a um mundo cada vez mais digital e carreiras em constante transformação. A **iox**, nome dado ao nosso ecossistema, tem se consolidado no dia a dia dos colaboradores através da nossa plataforma digital de aprendizagem, programas e trilhas de educação corporativa, apoio à formação, atuação de experts (especialistas em habilidades-chave que a disseminam internamente), acompanhamento e aceleração de carreira, entre outros.

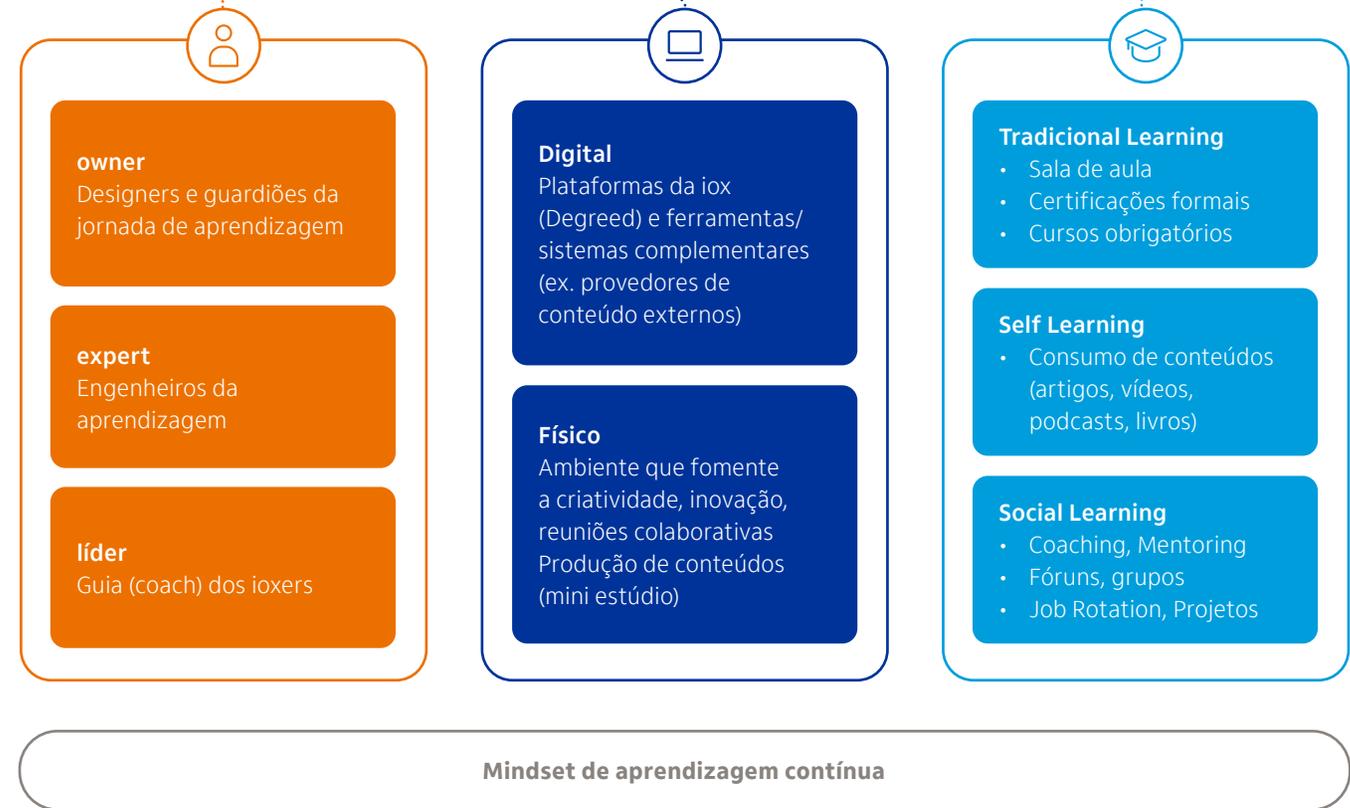
Em 2022, com o lançamento de nossa nova **Cultura Itubers** ([saiba mais no Relatório Anual Integrado, pág. 16](#)), reforçamos nossos valores, dentre os quais, um deles, provoca no colaborador a importância de buscar novos conhecimentos: “A gente não sabe tudo”.

nosso ecossistema

| GRI 404-1 | GRI 404-3 |

O **iox** é o ecossistema de aprendizagem completa e contínua, responsável por impulsionar o desenvolvimento dos colaboradores. Composto por **PESSOAS**, **AMBIENTES** e **EXPERIÊNCIAS**.

Componentes que trabalham juntos para criar uma experiência de aprendizagem completa



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Na plataforma da iox, contamos com aproximadamente 2 mil trilhas de aprendizagem disponíveis para toda a Organização, incentivando o aprendizado autogerenciado e que a aprendizagem seja constante, seguindo as suas necessidades de negócio e carreira.

Em 2022, fechamos o ano com 91% dos colaboradores tendo acessado nossa plataforma digital ao menos uma vez no Brasil e nas unidades internacionais¹ e mais de 8,7 milhões de conclusões de conteúdos, um aumento de 84% em relação ao ano passado.

Dentro dessas conclusões, nas ações formais, aquelas com controle de tempo, formalização de presença e forte recomendação de participação, foram mais de 2,4 milhões de participações, totalizando aproximadamente 1,3 milhão de horas treinadas (uma média de 13 horas por colaboradores em ações formais de desenvolvimento).

Vale reforçar que os números refletem apenas as iniciativas de capacitação que fazemos gestão, entretanto, alinhado à cultura itubers, acreditamos que a aprendizagem deve ser contínua, fluída e incentivamos que os colaboradores pratiquem mentorias, conversas e trocas que acontecem de forma orgânica, ou seja, ações informais no dia a dia onde o próprio colaborador controla seu processo de aprendizagem.

Com relação à experiência do colaborador com as nossas ações de aprendizagem e desenvolvimento, destacamos um NPS médio da plataforma iox de 68 em 2022, e de 93 nas ações síncronas avaliadas.

Também contamos com colaboradores internos para a construção de conteúdos teóricos aplicados a realidade da organização, os nossos experts. Lançamos um programa de formação de experts, com o objetivo de proporcionar conhecimento mais aprofundado sobre técnicas de produção de conteúdos e facilitação de treinamentos. Em 2022, foram mais de 425 experts capacitados.

¹ não consideramos fornecedores e trabalhadores temporários como público-alvo



treinamentos formais

Indicadores de treinamento por metodologia	ações assíncronas	ações síncronas	total
total de participações	2.164.680	254.618	2.419.298
total de horas treinadas	788.675	476.005	1.264.680
total de colaboradores treinados	97.436	61.757	99.327
média de horas por colaborador	8,1	7,7	12,7

treinamentos formais

Indicadores de treinamento por cargo	aprendiz e estagiário	operacional e técnico ²	liderança ³	total
total de participações	218.479	1.965.164	235.655	2.419.298
total de horas treinadas	86.398	1.009.502	168.780	1.264.680
total de colaboradores treinados	7.737	77.434	14.156	99.327
média de horas por colaborador	11,2	13,0	11,9	12,7

¹ Aprendiz e estagiário: nível cargo aprendiz ou estagiário.

² Operacional e técnico: nível cargo operacional, júnior, pleno ou sênior.

³ Liderança: nível cargo coordenador ou acima.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

desenvolvimento da liderança

O Comitê Executivo e a alta liderança da Área de Pessoas/RH definem os temas estratégicos prioritários para a Organização que são focos das iniciativas de aprendizagem para a liderança. Conheça a seguir as principais ações em 2022:

transformação cultural

Capacitamos 94% dos diretores e 60% dos superintendentes por meio de 40 ações síncronas, somando mais de 100 horas, duas trilhas de conteúdos por nível (Diretor e Super intendente) e seis trilhas com conteúdo assíncronos selecionados, um para cada valor da nova cultura, para autoconsumo na plataforma digital.

Como destaque da jornada, oferecemos uma sessão síncrona com a especialista internacional em Transformação Organizacional Carolyn Taylor e autora do livro “Walk the Talk”, que contou com mais de 1.200 participações de líderes. Os programas de capacitação nessa frente tiveram um NPS médio de 92 para diretores e 84 para superintendentes.

coaching

127 líderes passaram pelo processo de coaching para acompanhamento e aceleração de seu processo de desenvolvimento pessoal.

formação básica para novos gestores (Primeira Liderança)

Para novos líderes nos cargos de coordenador e gerente, oferecemos uma jornada voltada para a formação básica:

- **duas trilhas mandatórias**

com cursos e vídeos assíncronos voltados para desenvolver as habilidades-chave em gestão de pessoas, e sobre os principais processos e ferramentas de apoio relacionados à gestão do time.

- **dois cursos síncronos mandatórios**

voltados para desenvolver as habilidades-chave em gestão de pessoas, que reuniu em 2022 mais de 1.700 participantes em 118 turmas, com NPS médio de 82 e adesão de 96% do público-alvo.

- **cinco cursos síncronos opcionais** com foco em desenvolver habilidades de gestão relacionadas à seleção e diversidade e inclusão na gestão de pessoas, que reuniu em 2022 mais de 1.360 participantes em 33 turmas e NPS médio de 64.

formação de líderes comerciais (Líder Desenvolve)

Jornada de capacitação para líderes comerciais do varejo, que sobre temas como Comunicação Empática & Segurança Psicológica e Feedback & Conversas de Desenvolvimento. Ao longo do ano, foram cerca de 200 turmas, contando com mais de 15 mil participações de líderes e NPS 95 – uma jornada com aproximadamente 11 horas de treinamento.

programa de carreira acelerada (PCA)

Visa acelerar o desenvolvimento de ex-trainees com potencial de crescimento para um próximo passo de carreira e fortalecer o pipeline de liderança, trabalhando liderança de pessoas e modelo ágil, através de treinamentos, coaching e vivências diferenciadas. Foram selecionados 19 ex-trainees (73%) para o PCA atual, com base no grupo de trainees de 2020.

cultura

| GRI 403-5-a |

Todos os colaboradores devem passara por treinamento bianual para formação do programa integridade e ética, obrigatoriamente. O conteúdo foi revisado em 2022 com a estratégia de aplicar cases de acordo com a área de atuação como, rede de agências, administração central e áreas com atuação do poder público. Também foi desenvolvido um conteúdo com conceitos básicos para novos colaboradores e outro conteúdo para reforço de aprendizagem aos colaboradores que já realizam a formação inicial.

Para conectar e disseminar ações institucionais da transformação cultural, criamos o Lidera Cultura, frente com iniciativas de aprendizagem coletiva dos líderes da área de Operações. No total tivemos 82 encontros, 2 mil participações, 167 horas dedicadas e NPS de 95.

inovação e tecnologia

Disponibilizamos jornadas de aprendizagens síncronas e assíncronas sobre o modelo de comunidades, com conteúdo para diferentes níveis de conhecimento e maturidade, que prevê o fortalecimento da cultura de times multifuncionais atuando com metodologia ágil em busca de um objetivo único.

Além disso, capacitamos os colaboradores em habilidades técnicas sobre serviços e ferramentas de cloud AWS (Cloud Operating Model) para apoiar o autosserviço da infraestrutura de TI, permitindo maior ganho de agilidade no lançamento de produtos de infraestrutura e de novas funcionalidades.

Para evoluir o mindset dos colaboradores no uso de dados e analytics e alcançar uma abordagem “data-driven” centralizada no cliente, disponibilizamos 50 trilhas de desenvolvimento, impactando mais de 4 mil colaboradores sobre Hub de Dados e Analytics.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

adaptação e novas funções

começando por aqui

Programa lançado no segundo semestre de 2022 para os times comerciais do varejo, consiste em uma robusta jornada de capacitação durante os primeiros 90 dias do colaborador para desenvolvimento em temas desde a nossa cultura e negócio até trilhas essenciais para se executar os primeiros passos no novo cargo. Mais de 2.000 colaboradores que passaram pelo programa.

plataforma de investimentos (Academia de ÍON)

Desenvolvimento de competências para suportar a jornada dos novos colaboradores (externos, internos e migrados) na nova estrutura da Diretoria de Investimentos (Íon). Ao longo do ano treinamos mais de 800 novos especialistas, através de conteúdos síncronos e assíncronos para garantir acelerar a curva de aprendizagem e garantir a prontidão para assumirem as carteiras de clientes, alavancando o objetivo da área de ser a marca referência de escolha de assessoria de investimentos no Brasil.

evolução middle market

Capacitação dos colaboradores da estrutura atual do Middle Market para atuação no novo modelo de atendimento, organizado por clusters, através de jornada de aprendizagem técnica e comportamental. Ao longo do ano tivemos mais de 700 participações, contando com 90 horas de capacitação, que trouxeram conteúdos síncronos e assíncronos para garantir a prontidão para atuação no novo modelo de atendimento, alavancando o objetivo do negócio de se tornar o segmento benchmark global em eficiência rentabilidade e satisfação de clientes.

crédito imobiliário

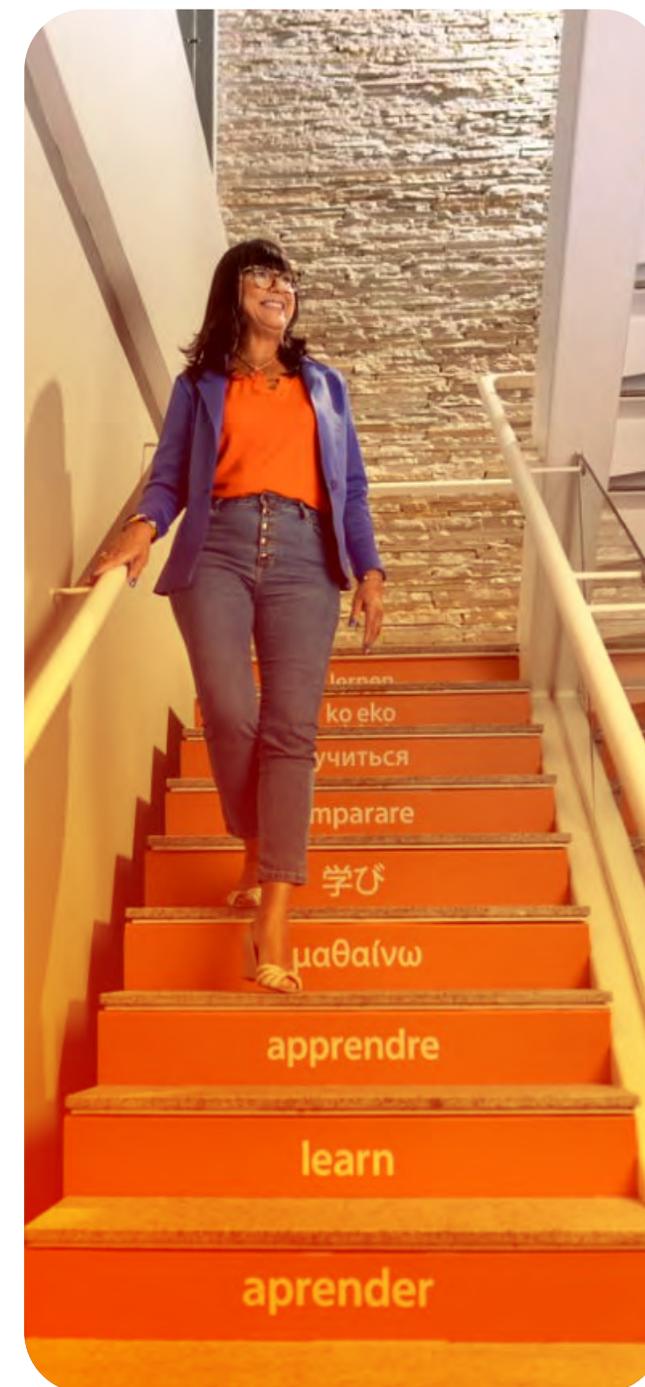
Jornada de desenvolvimento do time de crédito imobiliário que passou pela evolução em produtos digitais, ampliar a escuta ao cliente e análise de dados, nos tornabdi referência nacional em um dos momentos mais importante da vida dos clientes, aumentando o NPS em mais de 50 pontos e reduzindo em 77% do volume de reclamações.

oportunidades internas

Com a terceirização da Central de Atendimento 30 horas, realizamos projeto de requalificação com 9 mil horas de treinamento a 334 colaboradores, a fim de preservar o aproveitamento de nossos talentos, realizando o encarreirando os colaboradores para posições de Agente de Negócios e Relacionamento nas Agências (Diretoria Geral do Varejo).

patrocínio internacional

Patrocínamos aos nossos colaboradores programas acadêmicos – MBA/Sloan/Master – nas melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa, com acompanhamento da área de recursos humanos e de executivos. Em 2022, 166 colaboradores se inscreveram nesses programas, dos quais 15 foram aprovados para patrocínio. A taxa de retenção dos patrocinados que estavam com retorno previsto do MBA em 2022 foi de 78%. Colaboradores com alto potencial também têm a oportunidade de estudar nas melhores universidades do mundo, por meio de iniciativas de patrocínio para cursos de MBA e mestrado.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

desenvolvimento de carreira

| GRI 404-3 |

A área de desenvolvimento de carreira é responsável por potencializar a mobilidade interna na Organização, buscando construir um processo de carreira simples, transparente, inclusivo e meritocrático, de forma a transformá-lo em fator-chave para a atração, seleção, retenção e desenvolvimento dos colaboradores.

Para começar o desafio, definimos que nosso primeiro público seriam os colaboradores de carreiras comerciais, que têm muita sinergia entre si e possibilidades de movimentações entre funções. O segundo passo foi estruturar um grupo de trabalho multidisciplinar, composto por: seleção, desenvolvimento, consultoria pessoas, people analytics e comunidade integrada de pessoas.

A fim de estruturar o projeto, fomos a campo entender as principais dores dos gestores e colaboradores e definimos as principais soluções para cada usuário, sejam de tecnologia ou de negócio.

Para 2022, teremos uma agenda forte de desenvolvimento de soluções e “backtests” com os usuários, para implantar as soluções. Mediremos o percentual de retenção dos colaboradores e NPS de processos de seleção e desenvolvimento.

avaliação e meritocracia

Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados de maneira distinta. Fazem parte desse ciclo o feedback e as oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador.

O ciclo considera os resultados obtidos e a forma de entrega de tais resultados, já que todas as ações devem ter como alicerce os comportamentos esperados pela Itaú Unibanco, e é composto por duas avaliações individuais.

- **avaliação dos desafios:** com base nos resultados das entregas, prevê alinhamento dos desafios, avaliação de resultados e “feedback”, de forma anual. Os desafios são combinados entre o gestor e o colaborador, refletindo a estratégia da Organização e de cada área, e devem estimular a superação, o desenvolvimento de novas competências e não somente atividades realizadas no dia a dia, retratando também a busca por melhorias em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação dos clientes.
- **avaliação comportamental:** avalia a aderência dos colaboradores à nossa cultura. Com as transformações nos negócios, desenvolvemos o modelo de comunidades, que considera objetivos 100% coletivos, além da avaliação comportamental em dois grupos de avaliação: liderança com avaliação 360º (par, parceiro, equipe e gestor) e equipes com avaliação 180º (pares, parceiros e gestor). Os colaboradores são avaliados nos comitês de performance e carreira de comunidades, que nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento.

Já os colaboradores da rede de agência, dos níveis de coordenação e equipe, são avaliados pelo modelo Evolui. Nele, os colaboradores avaliam e são avaliados por pares/parceiros, liderança e equipe - em caso de liderança - durante a avaliação comportamental, que reflete a aderência à cultura do banco.

Em seguida, a liderança avalia um percentual qualitativo sobre a nota de incentivos de cada colaborador, para compor a sua classificação de performance. Junto com esse elemento, a liderança também avalia as competências

comportamentais que gerarão insumos não só para posteriores conversas de desenvolvimento, mas também para definição do momento de carreira.

Todos os elementos avaliativos de cada colaborador são discutidos, analisados e validados de forma colegiada em comitês, entre líderes do negócio e da área de recursos humanos, a fim de garantir uma avaliação justa e assertiva.

planejamento de carreira e sucessão

Com os resultados das avaliações de desafios e comportamental, realizamos o planejamento estratégico de pessoas nos Comitês colegiados de Performance, discutindo a performance relativa dos colaboradores. Todos os dados são utilizados para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador.

Para embasar a ação de desenvolvimento, no planejamento de pessoas, ocorre a discussão sobre o momento de carreira do colaborador, com o alinhamento das expectativas entre líder e colaborador e validação junto aos outros gestores convocados.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

experiência do colaborador

| GRI 405-1 |

As pessoas são o pilar central de nossa cultura e cuja satisfação e engajamento são fundamentais para alcançarmos nossa visão e propósito. Por isso, temos o compromisso de ser uma marca empregadora que oferece uma experiência do colaborador de excelência, com um ambiente de trabalho próspero e saudável, que impulse seu desenvolvimento pessoal e profissional, a inclusão e a representatividade para todas as identidades e o reconhecimento e recompensa por sua dedicação e desempenho.

Em 2022, esses esforços foram reconhecidos e fomos escolhidos entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil por organizações independentes, por meio de pesquisas externas realizadas junto aos nossos colaboradores.

Além das pesquisas externas, também monitoramos o engajamento dos nossos colaboradores com pesquisas internas voluntárias, que nos dão insumos para entender os caminhos para melhoria e compartilhá-los com os gestores e colaboradores, apoiando a definição de ações para evolução.



3º ano consecutivo entre os Lugares Incríveis para Trabalhar

Conquistamos o 1º lugar na categoria bancos da Pesquisa FIA Employee Experience – FEEx, Prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar, Fundação Instituto de Administração – FIA e UOL.



10º ano consecutivo entre os As Melhores na Gestão de Pessoas

Conquistamos o 1º lugar na classificação geral e em nossa categoria. Único banco classificado na categoria acima de 17 mil colaboradores da Pesquisa As Melhores na Gestão de Pessoas, revista Valor Carreira e Mercer.



14º ano consecutivo entre os Melhores Empresas para Trabalhar

Ficamos em 1º lugar na categoria Grandes Empresas – mais de 10 mil colaboradores da Pesquisa Melhores Empresas para Trabalhar, Instituto Great Place to Work e revista Época Negócios.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

satisfação de colaboradores

Realizamos anualmente, uma pesquisa de satisfação de colaboradores, de forma confidencial e com apoio de consultoria externa.

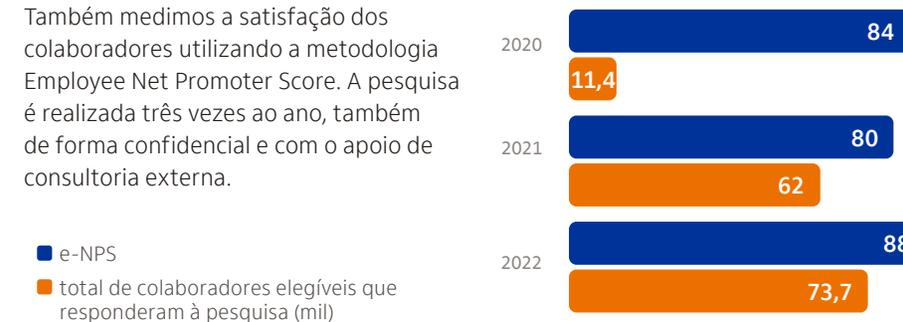


índice de satisfação por gênero e geração

	2020	2021	2022
gênero			
mulheres	87,0%	87,0%	88%
homens	89,0%	89,0%	90%
geração			
"baby boomers"	89,0%	88,0%	91%
geração X	89,0%	88,0%	89%
geração Y	88,0%	87,0%	88%
nível hierárquico			
gestores	88,0%	89,0%	89%
equipes	88,0%	88,0%	89%

pesquisa e-NPS

Também medimos a satisfação dos colaboradores utilizando a metodologia Employee Net Promoter Score. A pesquisa é realizada três vezes ao ano, também de forma confidencial e com o apoio de consultoria externa.



Resultado da pesquisa e-NPS

	2020	2021	2022
promotores	87%	84%	89%
neutros	11%	13%	9%
detratores	2%	3%	2%
colaboradores respondentes	11.446	61.988	73.285
total	84	80	88

O score do e-NPS é calculado a partir da subtração entre o % de Promotores (notas 9 e 10) e o % de Detratores (notas 0 a 6) na pergunta: Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Itaú Unibanco como uma boa empresa para se trabalhar? (Pergunta fechada de escala de 0 a 10).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

atração e retenção

| GRI 2-7 | GRI 401-1 | GRI 404-2 | GRI 404-2 |

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial, desenvolvendo nosso “pipeline” de talentos, é essencial para mantermos nossa competitividade, oferecermos os melhores serviços e fazermos a diferença na vida das pessoas.

Por isso, buscamos fortalecer nossa marca empregadora, nos aproximando dos profissionais do mercado e levando oportunidades relevantes de emprego e desenvolvimento de carreira aos candidatos, com olhar dedicado ao avanço de carreira, a uma remuneração competitiva e à experiência do colaborador, para que ele queira ficar e crescer com o nosso time.

Além disso, consideramos em nossa estratégia a diversidade no recrutamento, o acolhimento em um ambiente inclusivo e uma cultura e “mindset” ágil e tecnológico, de modo que sejamos reconhecidos como uma empresa aspiracional para profissionais diversos e para especialistas em carreiras digitais

people analytics

Usamos ferramentas de people analytics para ganhar precisão e eficiência na escolha de candidatos e, com o uso de algoritmo na triagem para vagas de alto volume na rede de agências, geramos redução de 67% no custo com consultoria em vagas de estágio.

Também adotamos ferramenta que gerencia a força de trabalho com planejamento de curto, médio e longo prazo, trazendo maior previsibilidade de demanda, eficiência na

composição de escalas, gestão da capacidade (alocação de recursos de acordo com a demanda), cumprimento do acordo de nível de serviço (SLA), aumento da produtividade e evolução do desempenho.

perfil das movimentações no ano no Brasil

índice de rotatividade

O índice de rotatividade terminou o ano de 2022 em 14,6%, uma queda de 1,0 p.p em comparação com 2021. Essa redução ocorreu, sobretudo, em função do menor volume de contratações (5,8% inferior) e desligamentos (1% inferior) em comparação com ao período anterior.

O cálculo da rotatividade considera o total de desligamentos (voluntários, involuntários e total) dividido pela média mensal do ano de colaboradores ativos.

rotatividade dos colaboradores

	2020	2021	2022
índice de rotatividade total¹	7,7%	15,6%	14,6%
homens	9,0%	17,7%	15,0%
mulheres	6,8%	14,0%	14,3%
rotatividade voluntária	3,3%	7,7%	5,5%
rotatividade involuntária	4,4%	7,9%	9,1%

contratações

Para calcular os indicadores de movimentação de pessoas, consideramos o total de contratações ou de desligamentos no ano dividido pelo total de colaboradores no ano (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

colaboradores contratados no período

	2020	2021	2022
total de colaboradores contratados¹	6.547	15.093	14.224
Por gênero			
Homens	59,6%	57,5%	54,4%
Mulheres	40,4%	42,5%	45,6%
Por faixa etária			
abaixo de 30 anos	70,0%	59,3%	60,0%
entre 30-50 anos	29,7%	39,9%	39,6%
acima de 50 anos	0,2%	0,8%	0,3%

¹ Contratações e desligamentos dividido pelo total de colaboradores (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

desligamentos

colaboradores desligados no período	2020	2021	2022
total de colaboradores desligados¹	6.505	12.551	12.451
Por gênero			
Homens	51,7%	51,4%	45,9%
Mulheres	48,3%	48,6%	54,1%
Por faixa etária			
abaixo de 30 anos	37,2%	32,2%	28,2%
entre 30-50 anos	54,7%	57,4%	59,5%
acima de 50 anos	8,1%	10,4%	12,3%

¹ Contratações e desligamentos dividido pelo total de colaboradores (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

atração e desenvolvimento programa jovem aprendiz

Proporciona o primeiro emprego para jovens talentos, priorizando aqueles em situação de vulnerabilidade social, e em 2022 contou com 1,2 mil jovens, que recebem capacitação e são acompanhados por um gestor, que fica responsável por sua avaliação e feedback. A taxa de encarreiramento em 2022 foi de 50%, destes 85,7% continuam no Banco.

estágio

O programa voltado à rede de agências tem duração de até 18 meses e somou em 2022 a contratação de 2,7 mil estagiários, com efetivação de 58%, dos quais 86% continuam ativos no Banco. Já o estágio corporativo pode se estender por até dois anos e contou com 2,0 mil estagiários, sendo 67% efetivados. Os estagiários passam por diversas ações de desenvolvimento e contam com o apoio do gestor, responsável por sua avaliação e feedbacks.

estágio de férias

O programa oferece a jovens de países do hemisfério norte uma experiência corporativa com projetos desafiadores durante suas férias de verão. Em 2022, tivemos 13 estagiários.

programa de trainee

Com a duração total de até 18 meses, o programa possibilita a vivência por duas trilhas distintas: Negócios Varejo ou Negócios Atacado, em que desenvolverão conhecimentos diversos passando por treinamentos, rotações e imersões em diversas áreas e participando de projetos reais e desafiadores dos negócios do Banco. Durante todo o período, realizam mentoria com executivos do Banco, além de vivências práticas que apoiarão na construção da

carreira. No processo seletivo de 2023, foram mais de 74 mil inscritos, dos quais 48 foram aprovados, sendo 35% negros, 61% mulheres e 2% de pessoas com deficiência.

MBA Summer e Full Time Associate

Com o objetivo de atrair talentos cursando MBA internacional, para cargos de liderança no Banco, recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios (MBA) dos Estados Unidos e da Europa para estágios de verão, somando seis profissionais em 2022. Como continuidade, os participantes do MBA Summer com performance diferenciada e potencial para se tornarem lideranças de alto impacto podem participar do Full Time Associate. Dessa turma, 33% dos participantes do MBA Summer entraram para o Full Time Associate.

summer acadêmico

Programa de contratação de mestrandos e doutorandos para aplicarem suas pesquisas em casos reais do mercado em um projeto no Banco, geralmente ligado às áreas de tecnologia, oferecendo uma experiência corporativa a profissionais com perfil acadêmico durante 3 meses, com a possibilidade de efetivação. Em 2022, tivemos uma turma com 31 summers, dos quais 97% foram efetivados, sendo 39% negros e 37% mulheres. Em 2023 estamos com uma turma de 15 summers.

programa carreiras internas

Por meio da plataforma de recrutamento carreiras internas, colaboradores e estagiários podem buscar oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira e os gestores podem identificar pessoas com perfis aderentes às suas vagas e já familiarizadas com as culturas e valores do Banco. Em 2022, foram 2.233 vagas preenchidas com candidatos internos, redução de 19% em relação ao ano anterior, representando 20% do total de vagas abertas no ano.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

remuneração e benefícios

| GRI 2-30 | GRI 401-2 | GRI 403-6 | GRI 405-2 |

Nossa estratégia de remuneração e benefícios busca apoiar a atração, retenção e reconhecimento de nossos profissionais e administradores e, ainda, seu alinhamento à estratégia e objetivos da Organização.

Política de Remuneração

| GRI 2-19 | GRI 2-20 | GRI 2-30 |

Contamos com políticas voltadas a estabelecer critérios justos, claros e equânimes de promoção e mérito, o atendimento às convenções coletivas, os processos de avaliação de desempenho, participação nos lucros, participação nos resultados e participação complementar nos resultados. Conheça a seguir os principais componentes da remuneração oferecida.

remuneração fixa

Reconhece a competência e senioridade de um profissional, e os valores podem ser acrescidos conforme nossa Política de Promoção e Mérito e convenções coletivas.

benefícios

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por acordos e convenções coletivas de trabalho, que preveem como principais benefícios com abrangência nível Brasil, o auxílio-refeição (VR), auxílio-alimentação (VA), auxílio creche ou babá, vale-transporte e auxílio-funeral.

Nossos colaboradores também contam com diversos benefícios para apoiar seu bem-estar, qualidade de vida, segurança e acesso a descontos e vantagens:

- três unidades do Itaú Unibanco Clube no estado de São Paulo
- parcerias para descontos em academia, farmácias e produtos e serviços financeiros do Itaú Unibanco
- previdência complementar e seguro de vida coletivo

remuneração variável

Reconhece o nível de desempenho individual, os resultados financeiros alcançados e a sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. Além disso, os colaboradores têm direito de receber valores adicionais, de acordo com as convenções coletivas, se aplicável. É composta de participação nos lucros, participação nos resultados (PR) e participação complementar nos resultados. Todas dependem do desempenho dos negócios e individual, garantindo um valor mínimo definido em acordo de convenção coletiva firmado com o respectivo sindicato.

Programa de remuneração por alto desempenho (PRAD) e programa de reconhecimento da central de atendimento (PRCA)

Participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Programa performance diferenciada (PD)

Programa de remuneração de longo prazo que abrange os colaboradores em cargos de liderança ou similares, por meio de avaliação individual que reconhece os destaques em resultado e comportamento, na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4).

Programa de sócios

Reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e lideram a construção de uma Organização voltado para o futuro, alinhados à nossa visão e aos nossos valores. Os colaboradores e administradores eleitos como sócios holding ou sócios podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações. As métricas para remuneração podem ser vistas no 2021 General Stockholders' Meeting Manual.

Programa de reconhecimento para Pessoas-Chave (PC)

Tem o objetivo de reconhecer profissionais-chave, cuja atividade é essencial, e colaboradores que atuam em projetos estratégicos, selecionados pelo Comitê Executivo da Organização, reconhecidos com nossas ações preferenciais (ITUB4).

remuneração dos administradores

A Política de Remuneração dos Administradores, revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração, busca, além de recompensar de forma meritocrática as entregas, incentiva a manutenção de níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias, por correlacionar o pagamento de remuneração variável ao longo dos anos condicionada a manutenção de resultados consistentes, em linha com os interesses dos acionistas e a cultura da Organização, apoiando um desempenho sustentável. [\(Saiba mais na pág. 155\)](#)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

remuneração vinculada à métricas ESG

Questões ambientais, sociais e de governança afetam a remuneração variável de profissionais envolvidos em atividades, negócios e compromissos relacionados à agenda ESG, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas presentes no contrato de metas individual, em diversos níveis hierárquicos.

Os temas apresentados acima conectam-se à nossa estratégia ESG, que é representada pelos compromissos de impacto positivo, a saber: Financiamento em setores de impacto positivo; Investimento responsável; Gestão inclusiva; Gestão responsável; Amazônia; Transparência nas comunicações; Cidadania financeira; Ética nas relações e nos negócios; Inclusão e empreendedorismo; e Investimento social privado.

A seguir explicitamos alguns exemplos de metas vinculadas aos temas ESG – consequentemente à remuneração variável – presentes nos contratos de metas de executivos, diretores e superintendentes. Tais metas buscam garantir que as entregas relacionadas à nossa estratégia ESG sejam direcionadas e fortaleçam as nossas frentes estratégicas neste tema.

mudanças climáticas

Metas referentes à implementação da estratégia climática com foco em planos de transição para zero carbono líquido (Net Zero); desenvolvimento de novos produtos, serviços, métricas, posicionamentos e advocacy nos temas de mudanças climáticas. Tais metas encontram-se nos contratos de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

gestão ambiental

Metas de redução de energia, emissões, consumo de água e geração de resíduos em nossas operações próprias e de fornecedores, além da criação de indicadores para acompanhamento. Alguns executivos das unidades de negócios responsáveis por infraestrutura têm sua remuneração vinculada ao cumprimento dessas metas.

diversidade

Metas relacionadas ao aumento e promoção da diversidade na força de trabalho (considerando inclusão de raça, gênero, pessoas com deficiência, LGBT+ e gerações), principalmente no fluxo de contratações, atuando inclusive sobre aspectos culturais e comportamentais, como vieses inconscientes. Essas metas encontram-se nos contratos de executivos, diretores e superintendentes responsáveis pelos processos de recrutamento, seleção, treinamento e diversidade bem como de alguns executivos de outras áreas da Organização.

experiência do colaborador

Metas para se atingir um nível de excelência do eNPS, projetos para definição de novos modelos de trabalho, promoção de um ambiente de trabalho saudável, humanizado e psicologicamente seguro, além de iniciativas para atrair e reter talentos. Essas metas encontram-se nos contratos de executivos, diretores e superintendentes de algumas áreas da Organização.

transparência na comunicação

Metas relacionadas à agenda de reporte financeiro, ESG e climático, contemplando qualidade das demonstrações financeiras, avanço de indicadores e implementação de trilhas de conhecimento sobre ESG para colaboradores e sociedade em geral. Tais metas estão presentes no contrato de executivos, diretores e gestores dos times de finanças e auditoria, como a diretoria de relações com investidores e contabilidade.

satisfação de clientes e “suitability”

Indicadores e iniciativas relacionadas à qualidade de vendas, satisfação de clientes por meio de evolução no NPS, redução do volume de reclamações em canais internos e externos, além de atuação em pautas positivas do Sistema de Defesa do Consumidor. Adicionalmente, neste ano houve uma diretriz institucional para que 100% dos colaboradores (do presidente ao analista) tivessem no mínimo 30% de seu contrato de metas vinculado à centralidade no cliente.

cidadania financeira

Iniciativas voltadas para fomentar o empreendedorismo, a inclusão financeira e ações de educação financeira para não clientes e clientes (endividados e superendividados) e iniciativas de renegociação de dívidas e cobrança. Essas metas estão no contrato de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

equidade na remuneração

Monitoramos as métricas de remuneração com viés de gênero e de raça, buscando promover o equilíbrio e a equidade na remuneração ao longo do tempo, entendendo as razões para tais diferenças.

Anualmente, os principais resultados da nossa análise de equidade na remuneração são submetidos à governança e executivos, que avaliam os indicadores e definem planos de ação.

razão matemática do salário entre gêneros¹ no Brasil

nível funcional		2020	2021	2022
Diretores	1	1,00	1,00	1,00
Superintendentes	2	0,92	0,93	0,93
Gerentes	2	0,94	0,94	0,95
Coordenadores	2	0,88	0,86	0,84
Administrativo	3	0,80	0,80	0,82
Comercial e operacional	3	0,95	0,96	0,97
Trainees	4	1,00	1,00	1,00
Aprendizes	5	1,00	1,00	1,00
Estagiários	5	1,00	1,00	1,00

razão matemática do salário entre raças² no Brasil

nível funcional		2020	2021	2022
Diretores	1	1,00	1,00	1,00
Superintendentes	2	0,93	0,94	0,97
Gerentes	2	0,92	0,93	0,96
Coordenadores	2	0,86	0,87	0,87
Administrativo	3	0,77	0,80	0,81
Comercial e operacional	3	0,89	0,89	0,89
Trainees	4	1,00	1,00	1,00
Aprendizes	5	1,00	1,00	1,00
Estagiários	5	1,00	1,00	1,00

1 O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média das mulheres de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média dos homens do mesmo nível.

2 O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média da minoria (negros e pardos) de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média do Grupo Geral que considera todas as raças exceto a minoria

razão matemática do salário entre gêneros¹ no Brasil

- 1 Honorário médio de diretoras mulheres pelo honorário médio de diretores homens
- 2 Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de Superintendentes, Gerentes e Coordenadoras mulheres pela renda fixa média de Superintendentes, Gerentes e Coordenadores homens
- 3 Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de mulheres pela renda fixa média de homens, nos respectivos níveis de cargo
- 4 Possuem a mesma remuneração
- 5 Possuem o mesmo valor de bolsa

razão matemática do salário entre raças² no Brasil

- 1 Honorário médio de diretores negros pelo honorário médio todos os diretores
- 2 Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de Superintendentes, Gerentes e Coordenadores negros pela renda fixa média de todos os Superintendentes, Gerentes e Coordenadores
- 3 Remuneração fixa (Não considera adicional por tempo de serviço) média de negros pela renda fixa média de todos os colaboradores, nos respectivos níveis de cargo
- 4 Possuem a mesma remuneração
- 5 Possuem o mesmo valor de bolsa

3 O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2022.

4 O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2022.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos

finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios

saúde e segurança

Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

saúde e segurança

gestão: estruturas e rotinas

| GRI 403-1 | GRI 403-4 | GRI 403-8 |

Contamos com uma sólida gestão da saúde, segurança e bem-estar para garantir que nossa atuação esteja sempre alinhada às normas regulamentadoras brasileiras, às diretrizes da Organização Mundial de Saúde (OMS), aos acordos coletivos com os sindicatos e às melhores práticas globais.

As estratégias, diretrizes, papéis e atribuições de todos os colaboradores em relação ao tema estão descritos na Política de Saúde, Segurança e Bem-Estar (Brasil), no **Compromisso do Itaú Unibanco Holding em Saúde e Segurança do Trabalho** (Holding) e em outras Políticas que abordam temas específicos, como o apoio ao colaborador, o retorno ao trabalho, o apoio à gestação e as regras de licenças do trabalho.

Nossa gerência de saúde, segurança do trabalho e bem-estar é responsável por um olhar dedicado ao tema, buscando sempre a melhoria contínua, e composta por gestores, analistas, equipe técnica especializada e componentes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). A avaliação de desempenho dos integrantes da área, incluindo gestores, está atrelada ao cumprimento de metas em Saúde e Segurança do Trabalho (SST).

As unidades contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por representantes dos colaboradores, que se reúnem mensalmente para discussão e apresentação de propostas de melhoria e, anualmente,

reunindo as CIPAs de todas as unidades, para trocar conhecimento e boas práticas. Em 2022, o Banco contava com 23 CIPAs e 248 membros representantes dos colaboradores. Nos locais onde a CIPA não é requerida por lei, como nossa rede de agências físicas, contamos com Representantes de Segurança nos Locais de Trabalho (RSLT). Os representantes dos colaboradores são estimulados a consultar a Política de Saúde e Segurança do Trabalho para fomentar discussões e contribuir com seu conteúdo e revisão.

Dispomos ainda de ambulatórios estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, serviço de remoção, equipes de vigilância patrimonial e bombeiros civis profissionais, treinados e capacitados para uso de equipamentos de prevenção e combate a incêndio, primeiros socorros e ações de prevenção de emergências.

análise e prevenção de riscos

| GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-9 | GRI 403-10 |

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho por meio de rotinas de manutenção e ações preventivas, de dados levantados em visitas de técnicos de segurança, do acompanhamento de indicadores de saúde e segurança do trabalho, dos apontamentos dos órgãos fiscalizatórios e sindicais, assim como diretamente com os colaboradores, através de entrevistas durante as inspeções e canais específicos de comunicação.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios

saúde e segurança

Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Frente aos riscos identificados, estabelecemos planos de ação, em conjunto com a alta administração da área de pessoas e os representantes das áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para toda a população e instalações.

Conheça a seguir as principais iniciativas de mapeamento dos riscos e prevenção:

Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)

Busca promover a melhoria contínua das condições da exposição dos trabalhadores, por meio de ações multidisciplinares e sistematizadas, a partir do Inventário de Riscos Ocupacionais – que compreende a Identificação de Perigos e a Avaliação de Riscos – e da criação de Planos de Ação com as medidas de prevenção a serem introduzidas, aprimoradas ou mantidas, de modo a eliminar, reduzir ou controlar os riscos ocupacionais.

análise de casos

Nos acidentes típicos, acidentes de trajeto e doenças ocupacionais, estabelecemos um canal de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), buscando analisar e compreender as causas para que ações de correção e prevenção sejam adotadas. Em 2022, ocorreram 145 comunicados de acidente de trabalho, sendo 124 por acidentes e 21 por doenças ocupacionais. Quando o SESMT observa potencial de acontecerem acidentes similares em outras unidades, criamos alertas de segurança para sistematizar as tratativas e potencializar a prevenção.

análise ergonômica

Mediante demanda, realizamos inspeções para garantir as condições de saúde e conforto no ambiente de trabalho, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), e geramos planos de ação e monitoramento para as não

conformidades. Sempre que implantamos novos mobiliários e equipamentos, buscamos fornecedores que ofereçam ergonomia desde a concepção, com conforto e segurança aos usuários.

Avaliação de Posto de Trabalho (APT)

Os colaboradores com demandas físicas de ergonomia recebem atendimento técnico especializado, que promove um olhar individualizado para suas necessidades, alterando o dimensionamento do posto de trabalho, modificando mobiliários e/ou adquirindo novos facilitadores ergonômicos.

insalubridade e periculosidade

Ainda que nossas atividades não tenham essas características (como estabelecido nas NR-15 e NR16), por serem majoritariamente administrativas, quando é identificado potencial para exposição a agentes insalubres e/ou ambientes perigosos, nas inspeções anuais ou por indicação de nossos colaboradores, realizamos avaliações técnicas por perito para definir as ações de saúde e segurança.

abandono do local de trabalho

Em casos de ameaça à segurança física e incêndio em nossas instalações, contamos com uma política permanente de segurança patrimonial para os nossos prédios administrativos e ambientes de data center, em conformidade com as legislações e regulações vigentes, que define procedimentos a serem observados e diretrizes e responsabilidades para conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção. São realizadas manutenções em mais de nove mil equipamentos e sistemas de combate a incêndio, garantindo sua operacionalidade, e todas as unidades seguem rigorosos critérios de acompanhamento e verificação desses equipamentos, auditados periodicamente pela equipe interna de segurança e Compliance.

diálogo e engajamento

Mantemos diversos canais de comunicação, diálogo e escuta, de maneira a manter os colaboradores continuamente informados e engajados sobre o tema, o que é fundamental para uma cultura de prevenção e promoção da saúde e bem-estar.

promoção da saúde

treinamentos e ações de comunicação

| GRI 403-5 |

Prover e compartilhar conhecimentos é fundamental em nossa estratégia de prevenção para evitar adoecimentos e lesões, por isso, contamos com uma rotina contínua de engajamento sobre saúde, segurança e bem-estar:

Segurança e Saúde do Trabalho (NR-1) Treinamento e-learning, obrigatório a todos os colaboradores em 2022, como parte do Programa de Integridade e Ética, traz orientações relacionadas à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais e busca reforçar o papel de cada colaborador na construção de um ambiente de trabalho, saudável e seguro. Em outubro de 2022, lançamos o termo de ciência de Saúde e Segurança do trabalho, que alcançou 68% de aderência até dezembro de 2022.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

ergonomia

Todos os colaboradores das centrais de atendimento são treinados presencialmente na integração e a reciclagem e por meio de e-learning a cada seis meses. As centrais de atendimento também oferecem orientação e capacitação contínua sobre o uso correto de mobiliário e equipamentos.

engajamento da liderança

Palestras ministradas por médico do trabalho e psicólogos para apoiar a liderança na promoção de um ambiente mais saudável, abordando temas como saúde mental e integral, habilidades para autoliderança, como acolher e fortalecer o time, cuidados no trabalho em home office, conciliação de rotinas e jornada de trabalho.

agências

Treinamento e-learning para 100% dos gestores e supervisores operacionais, abordando assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT)

Evento anual com palestras e rodas de conversas de sensibilização. Em 2022, A SIPAT teve foco em temas de bem-estar e saúde mental e ações de comunicação e engajamento nas redes sociais e em lives, com mais de 20 mil participantes.

trilha de conhecimento

Disponível em plataforma online acessível a todos os colaboradores com publicação de matérias, reportagens, artigos e vídeos sobre Saúde Mental, selecionados através de curadoria do SESMT, além de conteúdos originais, constantemente atualizados.

outras ações de promoção de saúde

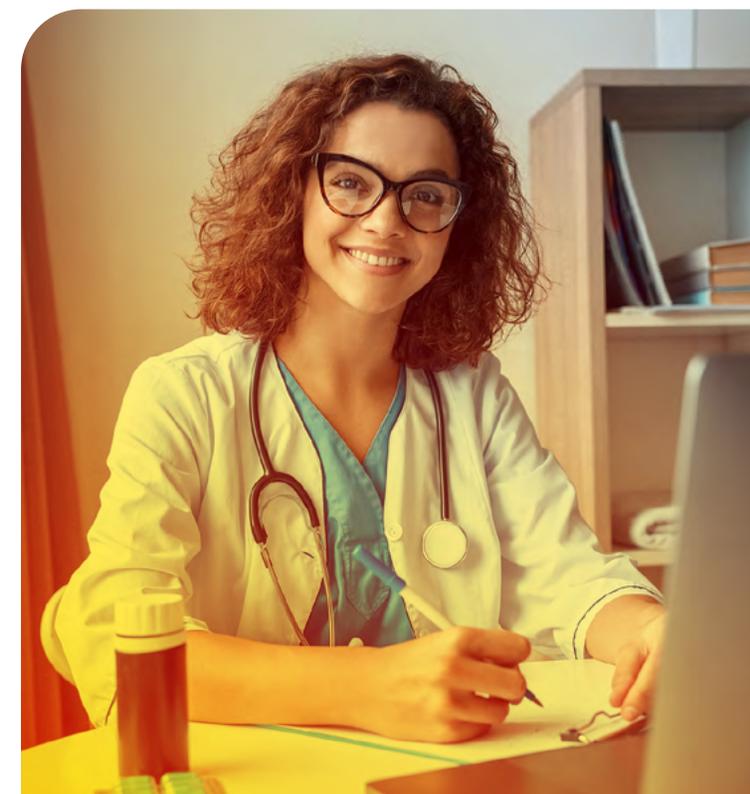
| GRI 401-2 | GRI 403-6 | GRI 403-7 | GRI 403-9 |

Oferecemos aos nossos colaboradores uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo tratamentos odontológicos, tratamentos médicos (emergenciais, ambulatoriais e internações hospitalares), serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nos centros administrativos com maior número de colaboradores, também contamos com 13 ambulatórios que oferecem atendimento ocupacional: quatro em São Paulo, três no Rio de Janeiro e um em cada umas das capitais: Salvador, Porto Alegre, Recife, Belo Horizonte, Distrito Federal, e Curitiba.

Conheça a seguir as principais ações da rotina de acompanhamento da saúde de nossos colaboradores, aplicáveis a todos os colaboradores, independentemente de sua jornada de trabalho:

- **campanha de vacinação:** oferecemos vacinação gratuita contra a gripe aos colaboradores, incluindo estagiários, no local de trabalho ou em clínicas credenciadas.
- **exames médicos ocupacionais:** periodicamente, todos os nossos colaboradores passam por exames médicos, em linha com a Norma Regulamentadora nº 7 para determinar sua aptidão para o trabalho. Os resultados apoiam o mapeamento de indicadores epidemiológicos de nossa população e orientam o encaminhamento dos colaboradores para programas de saúde específicos. Em 2022, alcançamos cobertura de 98,7% dos colaboradores com exames realizados.



- **avaliação médica para executivos:** avaliação periódica gratuita para diretores, superintendentes, especialistas nível superintendente, gerentes da administração central e especialistas nível gerente.
- **readaptação no retorno ao trabalho:** programa de apoio, por equipe multidisciplinar (médicos e assistentes sociais), para colaboradores afastados que precisem de suporte temporário para retomar as suas atividades, incentivando sua reintegração social e psicológica à rotina laboral.
- **telemedicina:** além dos serviços oferecidos pelo Plano de Saúde, também contamos com serviço adicional prestado por instituição conceituada de saúde com foco em COVID-19.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios

saúde e segurança

Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

saúde integral

| GRI 401-2 | GRI 403-6 | GRI 403-7 | GRI 403-8 | GRI 403-9 |

Temos uma série de iniciativas e programas para proteger e apoiar a saúde integral de nossos colaboradores, fomentando o bem-estar.

Nos exames ocupacionais anuais, realizamos uma investigação sobre saúde mental a partir de questionário validado cientificamente, para mensurar o risco de adoecimento mental. É possível atuar na prevenção com a identificação precoce de colaboradores que apresentem alterações emocionais e direcioná-los para uma avaliação adequada.

Desde 2008, nossos colaboradores e seus familiares também podem contar com programa especializado de apoio à saúde física e mental por equipe multiprofissional, para situações de conflito pessoal, familiar e profissional, de forma confidencial. O atendimento é gratuito e disponível 24 horas, por meio de telefone, WhatsApp ou aplicativo. São oferecidos serviços de em psicologia, assistência social, nutrição, financeiro, educação física e veterinária.

Também incentivamos a prática de atividades físicas pelos colaboradores por meio de parcerias com descontos significativos em academias em todo o Brasil, tendo em vista os benefícios da atividade física comprovados em todas as etapas de prevenção, do fomento à vida saudável à reabilitação funcional pós adoecimento.

apoio parental

| GRI 401-3 |

Somos signatários do programa Empresa Cidadã, programa facultativo que proporciona aos colaboradores períodos adicionais de licenças maternidade e paternidade, que vão além do período previsto na legislação de 120 dias para a licença maternidade e 5 dias para a paternidade.

Nossa Política de Acolhimento às Mães e Gestantes estabelece benefícios e programas de apoio desde a gestação até o retorno ao trabalho, após a licença-maternidade, com o objetivo de apoiar as mulheres na adaptação necessária tanto a maternidade quanto à sua continuidade de carreira.

No gestação, as colaboradoras gestantes, os colaboradores com parceiras gestantes e os casais em processo de adoção recebem conteúdos e orientações sobre os primeiros meses de gestação, nutrição, primeiros cuidados com o recém-nascido e questões psicológicas e, após o nascimento, oferecemos a visita de uma enfermeira na primeira semana pós-parto para orientar sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido.

No retorno ao trabalho, as mulheres também podem contar com espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente, disponível nos principais centros administrativos.

Dentre as colaboradoras mulheres que usaram as licenças maternidade e principal, o percentual que permaneceu em seus postos de trabalho em 2022, durante pelo menos 12 meses após retornarem da licença foi de 81,9%.

Por fim, o Banco também apoia nos programas de planejamento familiar, através da cobertura do procedimento de implante de Dispositivo Intrauterino pelo plano de saúde.

licença parental

prevista na legislação

120 dias
para a licença maternidade
5 dias
para a paternidade

+
licença adicional
60 dias extras

para a licença maternidade ou principal na adoção de crianças menores de até 1 ano.

30 dias extras
para a licença principal na adoção de crianças de 1 a 4 anos.

15 dias extras
para a licença principal na adoção de crianças de 4 a 8 anos.

15 dias extras
para as licenças secundárias ou paternidade em todos os casos.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

indicadores de saúde e segurança

| GRI 403-9 | GRI 403-10 |

Conforme nossas expectativas, o indicador de absenteísmo de saúde continuou afetado em 2022 (1,30), mantendo-se no patamar que no ano anterior (1,29) por conta dos quadros infecciosos gripais suspeitos e confirmados de COVID-19.

prazo	2020	2021	2022
Taxa de absenteísmo ¹	1,17	1,29	1,30
Taxa de dias perdidos ²	462,75	552,12	459,19
Taxa de doenças ocupacionais ³	1,18	1,48	1,44
Taxa de lesão ⁴	1,33	1,63	1,65
Total de óbitos ⁵	1	0	0

1 Taxa de absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

2 Taxa de dias perdidos = (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

3 Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

4 Taxa de lesão = (total de benefícios acidentários + total de comunicações de acidente de trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade)/ total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000.

5 Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa; não houve mortes atreladas a acidentes no local de trabalho.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Direitos Humanos

compromisso com os Direitos Humanos

| GRI 2-12 | GRI 2-23 |

Nossas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade têm como premissa o compromisso com os Direitos Humanos, de acordo com os Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas (ONU) para Empresas e Direitos Humanos, que prevê esforços para proteger e respeitar os Direitos Humanos e promover reparação às vítimas nos casos de violações.

Nossa governança é responsável pela gestão do tema, zelando pelo respeito, proteção e promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum, incluindo o nosso alinhamento aos compromisso de Direitos Humanos, Pacto Global Princípios Orientadores da ONU. Além disso nosso Código de Conduta e Ética, que traz nosso compromisso com os Direitos Humanos, é aprovado pelo Conselho de Administração.

hierarquia de mitigação em Direitos Humanos¹

compensar

compensar impactos, violações materiais e definitivas dos Direitos Humanos

como indenizações por perdas e danos definitivos à propriedade, por acidentes com consequências físicas/emocionais de longo prazo e mortes.

restaurar

restaurar ou restituir direitos que não foram definitivamente afetados

como programas de recuperação dos modos de vida, ou reassentamento.

reduzir

reduzir um efeito adverso de baixa escala em Direitos Humanos

como promoção de iniciativas que visem a equalizar diferenças salariais entre grupos demográficos diferentes e programas de diversidade e inclusão.

prevenir

medidas que visem a prevenção de violações aos Direitos Humanos

como políticas e procedimentos de saúde e segurança no trabalho, que visem à prevenção de acidentes, ações de inclusão e educação financeira, treinamento e campanhas informativas.

demais pilares do nosso compromisso com os Direitos Humanos

- Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas
- Recomendações da ONU e Organização Internacional do Trabalho (OIT)
- Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos
- Pacto Internacional dos Direitos Econômico, Sociais e Culturais
- Pacto Global das Nações Unidas
- Carta Empresarial pelos Direitos Humanos
- Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU Mulheres
- Compromisso pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos
- Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais

¹ Fonte: Adaptado de UN Global Compact e International Finance Corporation.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Em 2022, atualizamos nossa a **Carta de Compromisso com os Direitos Humanos**, que estabelece e detalha todos os princípios a serem observados, as diretrizes para gestão do tema, as ações de mitigação e remediação e os canais de orientação e denúncia, considerando clientes, colaboradores, fornecedores e a sociedade e temas como os apresentados abaixo.

- acessibilidade para clientes
- assédio moral e sexual
- diálogo com público interno e externo
- diversidade, inclusão e equidade
- educação e cultura
- livre associação
- prevenção à corrupção
- remuneração
- privacidade e segurança da informação
- saúde e segurança do trabalho
- trabalho infantil e análogo ao escravo

Além da carta de Compromisso com os Direitos Humanos, temos também outras diretrizes, como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (**saiba mais na pág. 27**), que apresenta os princípios, estratégias e diretrizes ambiental, climática e social – incluindo Direitos Humanos – a serem observados na condução dos negócios, atividades e processos do Itaú Unibanco, bem como na sua relação com as partes interessadas.

Due Diligence de Direitos Humanos

| GRI 2-29 | GRI 3-1 | GRI 3-3 | GRI 2-28 |

O Itaú Unibanco realiza Due Diligence de Direitos Humanos (Human Rights Due Diligence – HRDD) periodicamente, desde 2015, com olhar de melhoria contínua de seus processos e interações relacionados ao tema de Direitos Humanos. Sempre conduzida por terceira parte independente, a quarta edição da Due Diligence, realizada em 2022, teve como referência corporativa e regulatória, os seguintes documentos e melhores práticas:

- **Guide to Human Rights Impact Assessment and Management** – UN Global Compact e International Finance Corporation (2010)
- **Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos** – Organização das Nações Unidas (2011)
- **Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais** – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2011)
- **Guia da OCDE de Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável** – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2018)
- **Human Rights Due Diligence and COVID-19: Rapid self-assessment for Business** – Organização das Nações Unidas (2020)
- **Directive on corporate Sustainability Due Diligence** – European Commission (2022)
- **Resolução CMN nº 4.943** – Banco Central do Brasil (2021)
- **Resolução CMN Nº 4.945** – Banco Central do Brasil (2021)
- **Projeto de Lei Nº 572/2022** – Câmara dos Deputados (2022)
- **Decreto – Lei Nº 5.452** – Senado federal (1943)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

etapas da Due Dilligence

1. Diagnóstico

Criação de uma matriz de riscos inerentes, mapeando e analisando os riscos relacionados ao cenário brasileiro para uma instituição financeira, às atividades operacionais ou comerciais correlacionadas ao Banco e aos riscos identificados do processo de Due Diligence

2. Avaliação das medidas de gestão

Medição da eficácia das medidas de gestão existentes no Itaú, avaliando como elas afetam os riscos aos Direitos Humanos identificados e avaliados na 1ª etapa. Para isso, foram consideradas todas as políticas, normas e procedimentos do Itaú aplicáveis à gestão de riscos de Direitos Humanos, além da realização de entrevistas com representantes das áreas corporativas com potencial interface com a gestão de riscos em Direitos Humanos.

3. Planos de ação

Desenvolvimento de planos de ação para os riscos residuais, por meio de recomendações sobre as medidas de gestão existentes e como poderiam ser complementadas ou criadas novas medidas para melhor eficiência do processo de prevenção a qualquer tipo de violação em Direitos Humanos. Por se tratar de uma temática transversal às diferentes áreas do Banco, os planos de ação serão endereçados para as áreas responsáveis para implementação ao longo do ano.

temas avaliados

- abuso de força em serviços de segurança patrimonial
- acessibilidade de pessoas com deficiência (PCDs)
- afronta a direitos dos Povos indígenas e comunidades tradicionais
- assédio (moral e sexual)
- condições de trabalho
- conflitos fundiários
- conflitos por água
- corrupção
- COVID-19: Saúde e Impactos Socioeconômicos
- crimes ambientais: impactos socioeconômicos
- discriminação na venda de produtos e serviços bancários e educação financeira
- discriminação no ambiente de trabalho e no atendimento a clientes
- diversidade e afrontas aos direitos de grupos minorizados
- educação: defasagem escolar
- garimpo ilegal
- gestão da cadeia de suprimentos
- moradia, água e saneamento
- mudanças climáticas: impactos humanitários
- práticas de venda abusivas
- privacidade e segurança de dados
- saúde mental e equilíbrio profissional
- segurança alimentar
- trabalho escravo
- trabalho infantil
- tráfico humano
- violência no campo
- vulnerabilidade e inclusão/educação financeira

detentores de direitos

Grupos Vulneráveis:

crianças, adolescentes, idosos, indígenas e povos originários, migrantes, mulheres, negros, pessoas com deficiências e LGBTQIA+

Stakeholders:

clientes, colaboradores, terceiros, fornecedores e sociedade.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

fornecedores

gestão responsável

| GRI 308-1 | GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2 |

Avaliamos e monitoramos a adequação de nossos fornecedores aos nossos princípios, valores e compromissos, buscando mitigar riscos e garantir uma cadeia alinhada para geração de impacto positivo.

Nosso Código de Relacionamento com Fornecedores e o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo para Fornecedores determinam os valores, a conduta e as diretrizes a serem observadas e o contrato padrão com fornecedores determina expressamente o cumprimento das principais legislações relacionadas a temáticas social, ambiental e climática.

Buscamos a contratação de fornecedores que sejam comprometidos com as premissas de trabalho decente, com respeito à dignidade de seus trabalhadores, que promovam oportunidades igualitárias e um ambiente motivador, de respeito mútuo, amplamente cooperativo e com relações íntegras e saudáveis, incluindo temas como jornada de trabalho, salário-mínimo e condições de trabalho, com especial ênfase ao combate a atos ilícitos ou criminosos (corrupção, tráfico de influência, fraudes, lavagem de dinheiro, contrabando, entre outros).

Com esses instrumentos, endereçamos os principais pontos de risco de impacto social, ambiental e climático na cadeia de fornecedores, garantindo que todos os fornecedores conheçam suas obrigações e responsabilidades no relacionamento com o Banco.

principais temas na cadeia de fornecedores

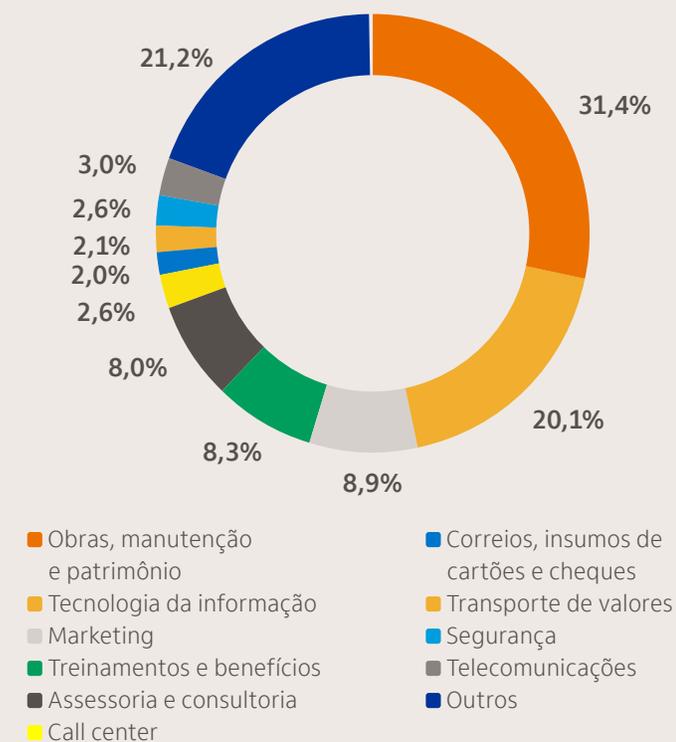
- ética e transparência
- rastreabilidade e integridade
- valorização dos direitos humanos e diversidade
- preservação ambiental
- mudanças climáticas
- responsabilidade social e desenvolvimento
- direitos sociais constitucionais
- vedação ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil
- segurança e ao sigilo bancário
- proteção de dados
- anticorrupção e combate à prática de atos lesivos contra a administração pública

cadeia de fornecedores

| GRI 2-6 | GRI 2-8 | GRI 204-1

Nossa cadeia de fornecedores conta com 1,9 mil empresas, em atuação ao longo de 2022, somando R\$ 24,5 bilhões em pagamentos ao longo do período, dos quais 97,7% destinados para fornecedores locais (Brasil).

fornecedores por setor de atuação¹



Nota: A somatória da tabela não totaliza 100% pois há fornecedores que prestam serviço para mais de uma categoria.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

homologação e monitoramento

Para estarem aptas a fornecer para o Itaú Unibanco, as empresas passam por um processo de cadastro em que são avaliadas, chamado de homologação. Ao se cadastrar em nosso sistema, os fornecedores devem obrigatoriamente conhecer e declarar o aceite ao Código de Relacionamento com Fornecedores e ao Código de Ética Itaú Unibanco. A partir daí, realizamos um processo de homologação para avaliar a aderência das empresas às nossas práticas de responsabilidade social, ambiental e climática, bem como o cumprimento legal, avaliando, conforme o produto ou serviço fornecido, os riscos relacionados à:

- imagem e cumprimento de legislação vigente
- saúde financeira do fornecedor
- conformidade das obrigações trabalhistas

Os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando sua reputação e os mesmos riscos observados na homologação, que inclui critérios sociais e ambientais, e caso sejam identificadas não conformidades relevantes, podem ser bloqueados para novas contratações ou ter seus contratos rescindidos.

Nos últimos três anos, a Organização não sofreu nenhuma sanção judicial ou administrativa relacionada à nossa cadeia de fornecedores.

demais itens cobertos em nossas políticas corporativas

Além da Política de Monitoramento de Fornecedores, dispomos de canais de denúncias exclusivos e conduzimos auditoria amostral de fornecedores, a fim de avaliar seu desempenho em questões sociais e ambientais e acompanhar o cumprimento de normas e recomendações.

ações de engajamento de impacto positivo

Periodicamente, realizamos o Encontro Itaú + Fornecedores, em que apresentamos os temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia, incluindo os destaques da nossa agenda ESG, ética e prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e Ombudsman.

Em 2022, tivemos o lançamento do nosso novo questionário ESG, abordando quatro grandes dimensões: Ambiental, Social, Governança e Climático, com perguntas objetivas e que estão alinhadas à boas práticas de mercado, que nos permitiu conhecer melhor a atuação dos nossos fornecedores para orientar no planejamento de ações mais assertivas e evolutivas de engajamento ao longo de 2023.

Em 2022 também foram realizados:

- Workshop sobre ESG para todos os fornecedores com contrato ativo e gestores de contrato
- Workshop sobre diversidade para fornecedores das áreas de segurança e jurídico

- Benchmark de diversidade e Inclusão, que ocorre periodicamente, aberto à fornecedores e outros players do mercado, para discussão e trocas de boas práticas sobre o tema.
- E-mail marketing para fornecedores com práticas ESG recomendadas pelo Itaú.
- Treinamento com alguns fornecedores com temas relacionados à Integridade e Ética, Prevenção à Corrupção, PLD e Ombudsman

Participamos também, do CDP Supply Chain, onde desenvolvemos um programa de comunicação e engajamento com nossos fornecedores para divulgação de suas informações e práticas ambientais e climáticas, visando identificar riscos e oportunidades. No último ano, atingimos um engajamento de 85% dos fornecedores convidados que reportaram suas informações.

Como parte da trilha de aprendizagem do Programa de Integridade e Ética, os colaboradores do Itaú Unibanco devem realizar treinamento bianual para intensificar o conhecimento sobre o que é esperado nas relações com fornecedores, dentre outros assuntos abordados.

Ao final do ciclo de treinamentos de 2020/2022, 98% dos colaboradores haviam sido treinados na trilha do Programa de Integridade e Ética. E com a renovação do ciclo para o período de 2022/2024, em dezembro de 2022, 88% de nossos colaboradores estavam com o treinamento de Relacionamento com fornecedores em dia.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

**sustentabilidade
nos negócios**

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores

**investimento
social privado**

influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguarção
da auditoria independente

investimento social privado

| GR 201-1 | GRI 201-4 | GRI 413-1 |

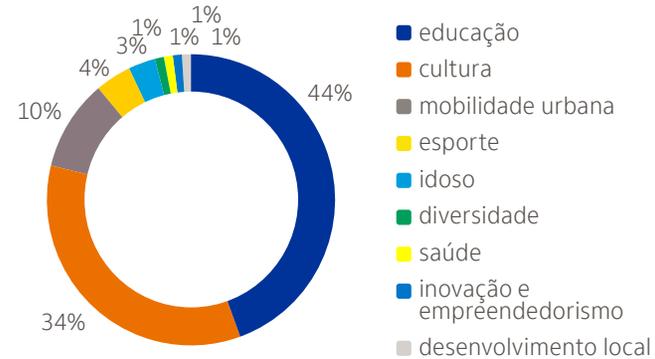
Há décadas, realizamos o investimento social privado de maneira ampla e relevante para promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida e fortalecer o poder de transformação das pessoas, apoiando o desenvolvimento de políticas públicas e agendas coletivas, de maneira integrada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos planos e políticas federais, estaduais e municipais.

Desde 2020, o investimento social privado passou a ser formalmente incluído em nossa estratégia ESG, como um de nossos compromissos de impacto positivo.

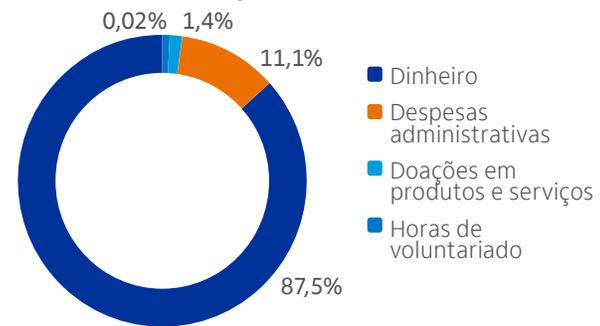
Em 2022, o Comitê de Responsabilidade Social teve seu objetivo expandido para definir estratégias para fortalecimento da responsabilidade social, ambiental e climática do Itaú e acompanhar o desempenho das iniciativas do Banco e dos Institutos e Fundações.

Em 2022, investimos aproximadamente R\$ 711,7 milhões em mais de 2,5 mil projetos sociais.

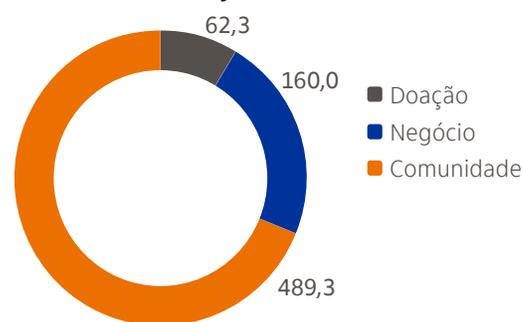
investimento social privado por causa



por tipo de contribuição – %



por tipo de destinação – R\$ milhões



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores

investimento social privado

influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

panorama do nosso investimento social privado

categoria de Investimento	Total		2022		2021		Brasil		América Latina	
	valor (R\$ milhões)	projetos	valor (R\$ milhões)	projetos	valor (R\$ milhões)	projetos	valor (R\$ milhões)	Projetos	valor (R\$ milhões)	Projetos
Não Incentivado	536,2	1.975	495,0	1.533	613,3	1.123	41,2	442	26,8	109
Educação	289,5	1.140	283,4	901	315,0	735	6,1	239	3,7	40
Esporte	2,8	6	2,8	4	0,5	5	-	2	-	-
Cultura	139,9	537	125,5	482	129,5	87	14,4	55	11,6	27
Mobilidade urbana	71,5	25	57,5	20	58,2	21	14,0	5	4,4	4
Diversidade	10,2	55	5,8	27	6,7	27	4,4	28	-	-
Saúde	7,6	22	7,5	15	6,8	4	0,1	7	1,7	1
Inovação e empreendedorismo	5,0	70	4,5	16	50,5	24	0,5	54	0,4	9
Desenvolvimento e participação local	9,6	120	8,0	68	46,1	220	1,6	52	4,9	28
Incentivado	175,5	580	169,3	356	117,7	234	6,3	224	6,5	3
Cultura	102,2	373	96,5	160	56,4	96	5,7	213	6,2	2
Esporte	24,3	66	24,3	66	10,0	38	-	-	-	-
Educação	24,8	105	24,2	94	12,5	44	0,6	11	0,3	1
Saúde	-	-	-	-	24,8	20	-	-	-	-
Idoso	24,2	36	24,2	36	14,0	36	-	-	-	-
Total	711,7	2.555	664,2	1.889	731,1	1.357	47,5	666	33,3	112

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

educação

Apoiamos a educação pública igualitária, buscando impulsionar a capacitação e empregabilidade dos cidadãos para que possam alcançar melhores oportunidades e qualidade de vida, fortalecendo a economia do país, que é a chave para o nosso negócio.

organizações que conduzem nossos investimentos em educação



Desde 1993, o Itaú Social desenvolve, implementa e compartilha tecnologias sociais para contribuir com a melhoria da educação pública brasileira, com a ampliação da aprendizagem e o fortalecimento da sociedade civil, com equidade e redução das desigualdades no desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens.

Por meio do Polo, o Itaú Social disponibiliza formações on-line, abertas e gratuitas com conteúdos e cursos que respondam aos principais desafios diários de quem trabalha e se interessa por educação. Lançado em 2019, o Polo conta com mais de 164 mil pessoas cadastradas, de 88% dos municípios brasileiros.



Desde 2020, o Itaú Educação e Trabalho integra a Fundação Itaú, com objetivo de apoiar e incentivar a implementação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da qualidade da educação, com foco, sobretudo, na educação profissional de qualidade para a formação para o mundo do trabalho. Nossa atuação visa à expansão do acesso dos jovens a uma educação profissional de qualidade, articulada ao Ensino Médio, que promova a valorização desse público, por meio de uma trajetória ascendente e contínua de desenvolvimento profissional e pessoal.



Desde 1982, o Instituto Unibanco atua pela melhoria da qualidade da educação pública no Ensino Médio, valorizando a diversidade e acelerando transformações por meio da gestão, para contribuir com a permanência dos estudantes na escola, com a melhoria da aprendizagem e com a redução das desigualdades educacionais, com base em quatro frentes:

- Soluções para a gestão educacional
- Produzir e difundir conhecimento sobre essas soluções
- Apoiar organizações e iniciativas para vencer os desafios do Ensino Médio
- Ocupar posições estratégicas e intensificar articulação junto aos principais atores e tomadores de decisão de políticas públicas na área da educação.

Conheça a seguir os principais programas e projetos apoiados para avanço da educação no Brasil.



destaques educação

Profissionais da educação formados
e apoio técnico oferecido a
968 secretarias

e educação, alcançando
aproximadamente
10,5 milhões
de crianças, adolescentes e jovens.

345 ações
de voluntariado totalizando mais de
35,4 mil horas

2 milhões
de livros
distribuídos em todo o Brasil
("Lei para uma Criança")

R\$ 38,1 milhões
para apoiar aproximadamente

268 mil
famílias
em situação de extrema
vulnerabilidade (assistência
humanitária)

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores

investimento social privado

influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

avanço na gestão educacional e formação de educadores

programa melhoria da educação (Itaú Social)

Cooperação com municípios e iniciativas regionais para implementação de Tecnologias Educacionais, visando solucionar problemas no campo da educação por meio de formações e assessorias para profissionais das redes de ensino. Ao todo, 784 secretarias de educação foram beneficiadas em 2022.

apoio a governos estaduais (Itaú Educação e Trabalho)

Assessoria às redes estaduais na consolidação dos principais parâmetros estratégicos, pedagógicos e de suporte necessários à estruturação e implementação de uma Política Estadual de Educação Profissional e Tecnológica voltada a garantir a inserção produtiva das juventudes com dignidade. O apoio se dá por meio do estabelecimento de uma estrutura de governança, desenvolvimento de marcos legais estruturantes e suporte ao desenvolvimento de um plano de expansão da oferta alinhado às potencialidades econômicas e ambientais dos estados. Ao longo de 2022, o IET realizou parcerias com 16 Secretarias Estaduais de Educação.

soluções de gestão para redes públicas (Instituto Unibanco)

lançado em 2007, o Jovem de Futuro disponibiliza às escolas, às regionais e ao órgão central da pasta uma metodologia e instrumentos que dão suporte ao trabalho de gestão, buscando contribuir para a garantia da aprendizagem e redução das desigualdades educacionais entre os alunos do Ensino Médio. Implementado em parceria com as Secretarias Estaduais de Educação, o Jovem de Futuro está presente nas escolas de Ensino Médio de tempo integral e, desde 2021, nos anos finais do Ensino

Fundamental (do 6º ao 9º ano), em cinco estados. Em 2022, foram 4,3 mil escolas parceiras e mais de 1,5 milhão de estudantes atendidos.

melhoria na educação pública em Alagoas (Instituto Unibanco)

o Programa Juventudes Alagoanas, em parceria com o governo estadual, amplia o acesso educacional, com foco na progressão e conclusão do Ensino Médio, oferece ações em trabalho e renda e incentiva o desenvolvimento de habilidades e inserção social, por meio de cinco projetos focados na melhoria da aprendizagem, ensino profissionalizante, combate à evasão escolar, promoção de estágios e geração de trabalho e renda. Ao todo, são 120 mil beneficiados pelo Programa em todos os municípios do estado.

gestão escolar pela equidade (Instituto Unibanco)

Em conjunto com secretarias estaduais de Educação, vem ajudando escolas do Espírito Santo e do Ceará a implementarem de forma institucional, transdisciplinar e sistemática a Lei 10.639/2003, que estabelece a obrigatoriedade do ensino da história e cultura afro-brasileira e africana. A iniciativa já está presente em 268 escolas nos dois estados.

Também somos parceiros do projeto Indiques para as Relações Étnico Raciais, realizado pela Ação Educativa no Estado do Maranhão, e apoiamos o Afrocientista, de iniciativa da Associação Brasileira de Pesquisadores Negros (ABPN), em parceria com Núcleos de Estudos Afrobrasileiros (NEABs) de universidades públicas de dez estados. Em 2022, ainda lançamos a “Coleção Antirracista”, composta por oito episódios de conteúdo audiovisual público aberto para todos e, em especial, para uso em escolas públicas.

estudos, pesquisas e engajamento

Pesquisa e Desenvolvimento (Itaú Social)

De maneira transversal aos programas, o Itaú Social realiza pesquisas, desenvolve e aplica instrumentos de avaliação que contribuem como insumo para o trabalho interno e para outros formuladores de programas e políticas nos campos social e educacional. A produção de conhecimento atua ainda como forma de advocacy para apoiar as tomadas de decisão do poder público. Em 2022, os destaques foram:

pesquisa Undime (Itaú Social)

Educação na Pandemia: na 8ª edição desde 2020, a pesquisa nacional com dirigentes municipais de educação coletou dados sobre atuação das Secretarias Municipais de Educação durante e após a pandemia e mostrou que a Busca Ativa e a Recuperação das aprendizagens foram as principais prioridades das secretarias em 2022.

educação não presencial na perspectiva dos estudantes e suas famílias (Itaú Social)

Realização da 9ª e 10ª edição da pesquisa que é realizada desde 2020, investigando o impacto da pandemia na educação a partir das famílias em todo o Brasil.

pesquisa de opinião com diretores de escolas públicas brasileiras (Itaú Social)

Investigou junto a gestores escolares em todo o país aspectos relacionados ao modelo de seleção, formação para o cargo, apoio das secretarias de educação e outros aspectos da carreira docente.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores

**investimento
social privado**

influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

referencial Educação Já (Itaú Social)

Referencial para novas gestões estaduais e federal com recomendações e propostas de políticas públicas para os Anos Finais do Ensino Fundamental.

estudos sobre Educação Profissional e Tecnológica (EPT) (Itaú Educação e Trabalho)

Realização de 15 estudos, pesquisas, sistematizações de experiências e monitoramento de indicadores para subsidiar a construção de modelos e metodologias que aprimorem as políticas públicas de educação para o trabalho e de educação profissional e tecnológica.

Observatório EPT (Itaú Educação e Trabalho)

Plataforma gratuita que reúne notícias, pesquisas, materiais pedagógicos, e-books, podcasts, ferramentas, vídeos, dados, entre outras informações relevantes para o avanço da EPT no país. Em 2022, o Observatório lançou uma ferramenta que permite às redes de ensino construírem cursos sobre energias renováveis em diferentes contextos, a partir do potencial socioeconômico ambiental dos estados.

articulação em rede (Itaú Educação e Trabalho)

O IET promove discussões entre diferentes atores – poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil – sobre temas importantes para expansão do número de matrículas com qualidade da educação profissional no país, de forma a elevar a qualificação profissional e a produtividade do trabalho das juventudes. O IET TAMBÉM participa em espaços públicos dos poderes legislativo e executivo (como

audiências e consultas públicas) apresentando propostas formuladas a partir de evidências para o aprimoramento de normativos que promovam melhorias para a educação profissional e tecnológica no Brasil.

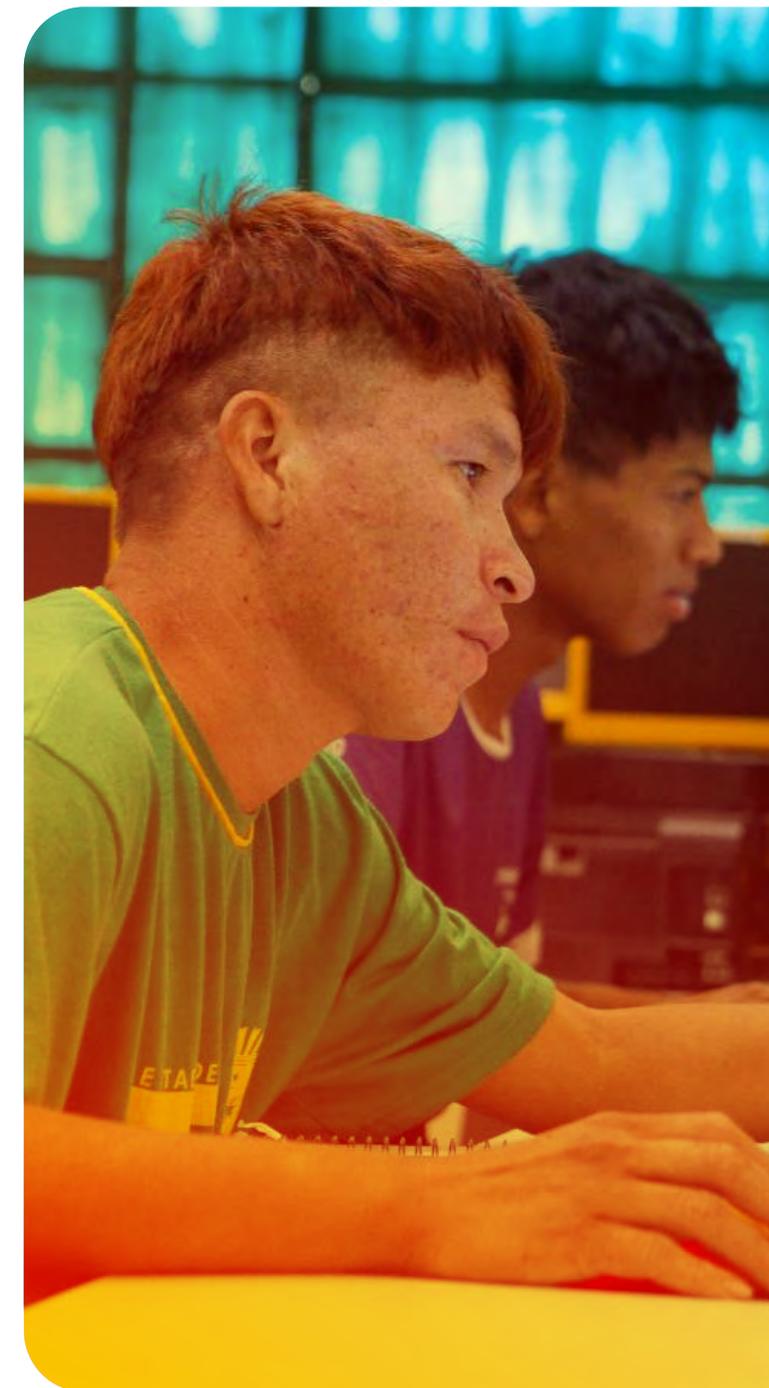
fortalecimento da educação na sociedade civil

investimento na sociedade civil (Itaú Social)

apoio para organizações da sociedade civil que atuam em prol da educação integral, buscando fortalecer sua atuação em rede e o engajamento da sociedade civil em prol da educação integral e do investimento em letramento. Em 2022, foram beneficiadas 3.507 instituições.

fortalecimento Institucional (Instituto Unibanco)

O programa iniciado em 2021, tem 3 anos de duração e tem como objetivo o apoio financeiro e técnico para organizações da sociedade civil voltadas para educação. O projeto apoia 30 organizações, distribuídas nacionalmente, que atendem cerca de 18.500 beneficiários. Ao longo do projeto são trabalhadas competências organizacionais voltadas para as áreas de comunicação e captação de recursos, planejamento, monitoramento e avaliação das organizações.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurar
de auditoria independente

cultura

É inegável o impacto positivo da cultura para a disseminação do patrimônio intelectual e para a promoção da aprendizagem em uma sociedade. Desenvolvemos projetos, iniciativas e patrocínios que ampliem o contato das pessoas com a diversidade cultural, promovendo sua democratização e apoiando o desenvolvimento social.

organizações que conduzem nossos investimentos em cultura



Criado em 1987, o Itaú Cultural busca contribuição para a valorização e democratização da cultura, por meio da pesquisa, produção de conteúdo, mapeamento incentivo e difusão de manifestação artístico-intelectuais. Em 2022:

- **Mais de 101 mil** visitantes
- **53,7 milhões** de acessos no site
- **3 milhões** de visualizações no Canal do Youtube, voltado para levar arte aos mais diversos públicos.



Criado em 1999, tem como propósito proporcionar ao público diferentes visões do cinema, formar plateias críticas, conscientes e transformadoras e deixar um legado para a sociedade, sempre apoiando projetos que valorizam e reforçam o nosso compromisso com a democratização da cultura. Em 2022, o Espaço Itaú de Cinema contavam com cinco complexos e 40 salas de exibição no Brasil, nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

apoio à produção cultural nacional

catálogo de streaming gratuito (Itaú Cultural)

A Itaú Cultural Play, plataforma que oferece gratuitamente um catálogo de filmes, séries, programas de TV, programação infantil, festivais e mostras temáticas e competitivas, além de conteúdos de instituições parceiras e produzidos e apoiados pelo IC, finalizou o ano com 81.211 assinantes. Em 2022, foram publicadas 8 séries e 41 mostras, além de parcerias firmadas com 8 festivais e 8 parceiros institucionais, de todo os estados brasileiros.

prêmio Milú Villela (Itaú Cultural)

Parte da celebração dos 35 anos do Itaú Cultural em 2022, o prêmio reconheceu 10 artistas, coletivos e grupos em cinco categorias que sintetizam a vocação do IC: Aprender, Criar, Experimentar, Inspirar e Mobilizar.

formação e conteúdos

Escola Itaú Cultural (Itaú Cultural)

Em abril de 2022, a Escola foi reaberta, com 32 novos cursos, e seguiu proporcionando ao público formações gratuitas sobre arte e cultura. Desde o início da pandemia, quando a Escola IC foi criada, foram 2.810 inscritos e 3.765 certificados para concluintes.

ancestralidades (Itaú Cultural)

Aplataforma, desenvolvida em parceria com a Fundação Tide Setubal, teve 43.274 acessos em 2022 e lançou seu primeiro edital voltado ao apoio à produção acadêmica de pesquisadores negros sobre os múltiplos saberes afro-brasileiros “Programa Ancestralidades de valorização à pesquisa 2022 – ciências e tecnologias em perspectiva com os saberes afro-brasileiros”. Foram 12 trabalhos selecionados e um total de 307 inscritos.

enciclopédia Itaú Cultural de arte e cultura brasileira (Itaú Cultural)

Projeto mais antigo do IC, reúne informações sobre artes visuais, literatura, teatro, cinema, dança e música produzidos no Brasil. Em 2022, recebemos 31,3 milhões de acessos, criamos e 15 novos programas e demos continuidade ao projeto Cada voz, que traz registros audiovisuais de depoimentos de artistas de diferentes áreas de expressão.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores

investimento social privado

influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

metaverso (Itaú Cultural)

Em 2022, o IC mergulhou no mundo do metaverso para experimentar e compreender os seus próprios desafios, posicionando-se como instituição cultural pioneira nesse tema. Promovemos o Seminário web 3.0 e metaverso, realizamos curso gratuito e presencial de formação em metaverso e lançamos o primeiro chamamento no Brasil para apoiar projetos artísticos nesse ambiente, com 116 projetos recebidos, de todas as regiões. 2.045 pessoas/avatars já passaram pelo ambiente do IC no metaverso.

escola no cinema (Itaú Cultural)

O projeto promove exposições de filmes para que professores levem seus alunos e, além de assistirem os filmes, realiza workshops, debates e outras atividades para abordar o conteúdo e o entendimento dos temas apresentados. Os professores podem escolher seções de filmes em cartaz ou solicitar filmes fora do circuito. Em 2022, foram realizadas 233 sessões com mais de 9.557 pessoas impactadas.

ingresso gratuito para professores (Itaú Cultural)

No Clube do Professor, oferecemos sessões exclusivas gratuitas, algumas com debates, para ampliar a experiência cinematográfica dos educadores. Em 2022, foram realizadas 153 sessões com mais de 8.562 pessoas impactadas.

acessibilidade na cultura

artistas com deficiência (Itaú Cultural)

A iniciativa Entre ||arte e acesso|| mapeia trabalhos de pessoas com deficiência em diferentes áreas de expressão

artística e selecionou oito projetos no edital de 2022, nas modalidades de audiovisual, circo, dança, documentário, literatura e teatro.

cinema acessível (Itaú Cultural)

Desde 2019, de maneira pioneira, instalamos equipamentos de audiodescrição, LIBRAS e legenda descritiva em 100% das salas, que contam também com acessibilidade e assentos para pessoas com necessidades especiais.

exposições (Itaú Cultural)

Ao longo de 2022, a sede do Itaú Cultural recebeu 274,9 mil visitas nas exposições e mostras gratuitas do programa Ocupação, que ao longo do ano homenageou oito artistas e pensadores e trouxe 25 artistas e coletivos de todo o Brasil para uma exposição coletiva. Também retomamos as mostras itinerantes depois de dois anos, em destinos nacionais e internacionais, com cinco edições no ano, três no Brasil e duas na Europa.

O IC também realizou 479 atividades, como espetáculos musicais e teatrais, programação infantil e seminários, oferecidos de forma gratuita ao público, além de disponibilizar filmes e vídeos de artistas em seu site, uma mostra permanente no Espaço Olavo Setubal em sua sede e exposições virtuais na plataforma Google Arts & Culture.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

mobilidade urbana

Estamos comprometidos com o desenvolvimento das comunidades em que atuamos para gerar valor compartilhado e promover o poder de transformação das pessoas. Por sermos um Banco essencialmente urbano e reconhecermos a importância do transporte ativo para o desenvolvimento sustentável das cidades, definimos mobilidade urbana como um pilar de investimento dentro de nossa plataforma ESG.

A mobilidade ativa é uma solução que gera impactos positivos em saúde e economia, além dos benefícios ambientais na redução de emissão de gases do efeito estufa, melhorando a qualidade de vida urbana.

Conheça a seguir as principais iniciativas nessa frente:



bicicleta compartilhada

Criado em 2012, o Bike Itaú, é um app e sistema de compartilhamento de bicicletas pioneiro no Brasil, incentivando o uso da bicicleta nas cidades como alternativa para mobilidade. O Bike Itaú disponibiliza bicicletas e estações de compartilhamento em sete cidades de cinco estados brasileiros e quatro cidades da América Latina.

Em 2022, completamos 10 anos de projeto e comemoramos essa conquista renovando a parceria por mais 10 anos.

Além de contribuir para a redução do tráfego e oferecer uma solução de deslocamento prática e de baixo custo, as viagens no sistema de compartilhamento evitaram, em 2022, a emissão de 5.360 toneladas de CO₂ e para a atmosfera sendo um importante ativo para as comunidades locais e seus moradores.

cubo

Cubo Smart Mobility

Em 2022, lançamos projeto que conecta no Cubo Itaú startups, grandes empresas, fundos de investimento e demais agentes, com o objetivo de impulsionar a inovação tecnológica no setor da mobilidade urbana no Brasil e na América Latina. Fechamos o ano com R\$ 220 mil investidos e 13 startups membros do Hub.

debate público

Apoiamos e patrocinamos projetos e publicações com a finalidade de qualificar o debate público e apoiar as comunidades locais ampliando suas perspectivas sobre a mobilidade urbana no país. Foram 14 instituições apoiadas em 2022:

- **Curso MobilICAMPUS**, online e gratuito, do Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP), voltado ao aprendizado de gestores públicos no tema da mobilidade urbana sustentável. Em 2022, o programa capacitou alunos de todas as regiões do Brasil
- **Pesquisa “Caracterização Social do Bike Sharing no Brasil”**, do Centro Brasileiro de Análise e Planejamento (CEBRAP), que identificou o perfil dos usuários em cada cidade com Bike Itaú, assim como os impactos do seu uso na economia, na saúde e no meio ambiente. A pesquisa identificou, por exemplo, que um usuário pode economizar mais de 1 salário-mínimo se deixar de pegar outros meios de transporte.
- **Painel Brasileiro da Mobilidade**, do Instituto Cordial, promove a articulação com o poder público dos municípios para garantir a obtenção de dados e a utilização deles para tomada de decisão para reduzir os impactos ambientais da mobilidade, aumentar a qualidade de vida das pessoas e contribuir para zerar as mortes no trânsito nas cidades brasileiras.

panorama 2022

20.200 bicicletas

1.790 estações

16,7 milhões de viagens

225 mil pessoas pedalarão

4,4 milhões
de cadastros atualizados

Inauguração do sistema em
Bogotá – Colômbia



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

longevidade

Com a aceleração do envelhecimento populacional brasileiro – em 2030 o número de idosos deverá ser equivalente ao número de jovens e, em 2050, alcançará o dobro –, os governos, empresas e a sociedade civil têm se deparado com um cenário de desafios e oportunidades relacionados à transformação demográfica.



Associação sem fins lucrativos focada no público com mais de 50 anos, que emprega esforços na instrumentalização do poder público, da sociedade civil e da iniciativa privada, para que a transformação etária da sociedade seja uma evolução. Conheça os projetos destaque do ano:

plataforma longeviver

Projeto realizado junto aos Conselhos de Proteção aos Direitos da Pessoa Idosa (nacional, estadual e municipal), disponibilizamos um conjunto de ferramentas sociais e Consultoria personalizada para apoiar o ciclo de diagnóstico, elaboração, implementação e monitoramento de políticas públicas orientadas à mudança demográfica e envelhecimento populacional. A plataforma também permite fortalecer a sinergia entre o Itaú Viver Mais, universidades e centros de pesquisa.

edital fundo do idoso

O Edital Itaú, que utiliza recursos oriundos da Lei do Idoso, apoiou projetos que fortalecem a rede de proteção dos direitos da pessoa idosa, bem como o ciclo de políticas públicas orientadas ao envelhecimento populacional. Foram R\$ 24,2 milhões investidos em 35 projetos de todas as regiões do Brasil.

capacitação para ONGs

Curso de formação com objetivo de apoiar ONGs na elaboração de projetos para inscrição em editais que viabilizem receber aporte financeiro para execução de suas atividades.

geração de conhecimento

Em conjunto com o Portal do Envelhecimento, apoiamos a elaboração de 10 projetos acadêmicos, ampliando nosso compromisso de colaborar para a construção de conhecimento sobre o tema.

Em parceria com o CEBRAP – Centro Brasileiro de Análise e Planejamento – realizamos em São Paulo (SP), Porto Alegre (RS) e Salvador (BA) a pesquisa sobre os impactos sociais do envelhecimento ativo, que apresenta o Índice de Envelhecimento Ativo, derivado de 11 condicionantes: inclusão digital, inclusão produtiva, segurança financeira, mobilidade, práticas culturais, bem-estar, saúde, exposição à violência, práticas de atividades físicas, capital social e autoestima.

desafio Longeviver

Em parceria com CEBRAP – Centro Brasileiro de Análise e Planejamento – o projeto tem o objetivo de fomentar a produção de conhecimento sobre envelhecimento populacional e os desafios para o mercado de trabalho no Brasil. O programa apoiou a produção de 5 artigos acadêmicos inéditos.

esporte

Desde 2019, apoiamos projetos de incentivo ao esporte relacionados as categorias de formação e capacitação de educadores/ gestores, educação integral e diversidade. Em 2022, foram R\$ 15,8 milhões investidos em 44 projetos, recurso oriundo da Lei Federal do Esporte.

voluntariado

Em 2022, estabelecemos o Programa de Voluntariado Corporativo do Itaú Unibanco, com criação de política específica, e desenvolvimento de três programas. Dois deles foram de mentoria, um voltado a apoiar micro e pequenos empreendedores no desenvolvimento dos negócios e outro que auxilia jovens aprendizes no desenvolvimento de suas carreiras. O outro programa teve o objetivo de avaliar projetos inscritos no Edital LGBTQ+ Orgulho, que tem apoio do Banco. No total, 501 voluntários dedicaram 3.150 horas nos programas.

O Itaú Social, com a estratégia dos Comitês Mobiliza, também desenvolveu 307 ações voluntárias, totalizando 51.137 horas em 2022.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
**investimento
social privado**
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

saúde



Criado em 2021, o Instituto Todos pela Saúde (ITpS) tem a missão de contribuir para o fortalecimento e a inovação na área de vigilância em saúde no Brasil a partir de três pilares:

fortalecimento de redes de vigilância epidemiológica

Estruturamos uma rede de estudos populacionais sobre covid-19, que articula oito grupos de pesquisa de seis instituições brasileiras para obter informações sobre populações vacinadas e recuperadas da covid-19 que possam orientar a tomada de decisões estratégicas em saúde pública.

análise de dados

Realizamos monitoramentos e análises de dados de patógenos respiratórios, de variantes do SARS-CoV-2 e de variantes da Ômicronm, gerando relatórios que servem de alerta sobre a dinâmica da circulação de vírus.

formação e informação

Lançamos dois cursos de formação dos profissionais que trabalham com o enfrentamento de emergências sanitárias no Brasil, um sobre Análise de Dados para a Vigilância em Saúde (sete módulos) e outro sobre Investigação de Surto e Pandemias (um módulo).



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

influência política

engajamento e participação em políticas públicas

| GRI 2-28 | GRI 207-3 | GRI 415-1 |

Cultivamos um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, orientado pelo Código de Ética e pela **Política de Relações Governamentais**, que descreve o escopo de atuação da área de Relações Governamentais e Institucionais:

- **interagir com Órgãos ou Entidades do Setor Público e demais instituições** – sejam de direito público ou privado – a fim de defender os interesses do Conglomerado Itaú Unibanco, do setor financeiro e do ambiente econômico nacional.
- **estabelecer parcerias** em ações, atividades ou programas de responsabilidade social por meio de doações, contribuições ou patrocínios.

Observamos, conhecemos e respeitamos leis, normas e regulamentos vigentes.

Não realizamos contribuições para campanhas, candidatos ou partidos políticos, em linha com a Lei das Eleições (Lei nº 9.504/1997) e com nossas políticas, e não houve contribuições com votações ou referendos.

	2020	2021	2022
Contribuição financeira para candidatos ou partidos políticos (R\$)	0	0	0

Também registramos as interações de administradores e colaboradores com agentes públicos, voltadas à representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro e ao desenvolvimento do setor público, que totalizaram 2,1 mil em 2022, com foco em prestação de informações e sugestões técnicas, colaborando com o aperfeiçoamento do cenário regulatório brasileiro; contribuição com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da sociedade e da Organização, em contato direto com a sociedade civil, academia e terceiro setor; e colaboração em projetos voltados ao desenvolvimento e aumento de eficiência do poder público, como:

- **Centro de Cidadania Fiscal (CCIF)**
Espaço de debate e troca de ideias independente, que possui como objetivo contribuir para a simplificação do sistema financeiro tributário brasileiro e para seu aprimoramento.
- **Movimento Brasil Competitivo (MBC)**
Dissemina conceitos e implementa metodologias para o desenvolvimento de frentes estratégicas ao avanço econômico, com foco em redução do custo Brasil, governança e gestão na administração pública, economia digital e educação.
- **Plataforma Longeviver**
Em parceria com governos municipais e estaduais, capacitamos gestores públicos, por meio do acesso à plataforma própria de indicadores sociais de todos os municípios do Brasil, buscando a gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente os provenientes do Fundo do Idoso.
- **Compaz**
Apoiamos o Centro Comunitário da Paz, em Recife (PE), que executa projetos de combate à violência a partir da inclusão social e fortalecimento comunitário em áreas vulneráveis.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

principais pautas no ano

Acompanhamos temas em tramitação no Congresso Nacional, nas Assembleias Legislativas e em diversas Câmaras Municipais e realizamos interações com legisladores e gestores públicos sobre temas relevantes ao setor, como tributação, direitos do consumidor, direitos trabalhistas, segurança, meio ambiente, regulamentações de novas tecnologias, etc.

Federação Brasileira dos Bancos (Febraban):

Destinamos R\$ 35 milhões, em 2022, à principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, que tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. Seu objetivo é representar os associados em todas as esferas do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e entidades representativas da sociedade para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços, a redução dos níveis de risco e a ampliação do acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs):

Destinamos R\$ 5,9 milhões, em 2022, à Associação que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil na interlocução com o mercado, a sociedade, os órgãos públicos e em assuntos regulatórios, promovendo a autorregulação desde 2008. A Abecs trabalha também em frentes como a consolidação e divulgação de dados do setor, o desenvolvimento do mercado e a promoção de campanhas que incentivam o uso consciente do cartão, entre outros.

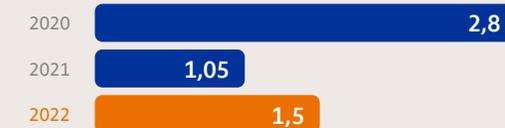
Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip):

Destinamos R\$ 1,2 milhão, em 2022, à Abecip, que atua no segmento de crédito imobiliário propondo e encaminhando ao debate público medidas de aperfeiçoamento, dialogando com as autoridades e públicos afins e, sobretudo, contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários, cumprindo um papel protagonista no crescimento econômico, geração de empregos e bem-estar das famílias.

advocacy

Também colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas e de autorregulação e atuamos em advocacy – práticas realizadas pela Companhia para defender e obter apoio a uma causa ou proposta – por meio do relacionamento com entidades setoriais. Ao todo, em 2022, foram R\$ 1,5 milhões de gastos com advocacy.

valor gasto no ano (R\$ milhões)



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

transparência fiscal

| GRI 201-4 | GRI 207-1 | GRI 207-2 | GRI 207-4 |

Nossa **Política de Conduta Tributária** estabelece os elementos que norteiam nossa conduta tributária, a fim de garantir o cumprimento rigoroso das leis e regulamentos e a apuração adequada dos tributos, e formaliza nosso compromisso de oferecer à tributação no Brasil, em conformidade legal, os lucros auferidos por unidades externas, incluindo as localizadas em paraísos fiscais.

impostos e contribuições

O Itaú Unibanco é um conglomerado com presença no Brasil e no exterior. Nossas principais atividades internacionais estão concentradas nos países da América Latina (Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai).

Apresentamos os valores destinados ao governo em 2022, sob a forma de impostos e as isenções fiscais recebidas, em nossas **Demonstrações Financeiras auditadas (pág. 17)**.

	Receita total	Resultado antes do Imposto de Renda e Contribuição Social	Imposto de Renda e Contribuição Social Correntes	Imposto de Renda e Contribuição Social Diferidos	Imposto de Renda e Contribuição Social (Correntes e Diferidos)	Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	Total de colaboradores ¹
Brasil²	245.602	33.081	(6.109)	(381)	(6.490)	(5.418)	89.147
Chile	17.075	1.983	(61)	281	220	64	5.237
Uruguai	336	748	(263)	11	(252)	(244)	1.147
Colômbia	4.327	(52)	(15)	19	4	(160)	2.356
Argentina	5.385	58	25	(126)	(100)	(16)	1.488
Paraguai	2.166	717	(56)	0	(56)	(55)	1.155
EUA	1.883	445	(25)	(6)	(31)	(18)	260
Suíça	218	(18)	(5)	1	(5)	(6)	83
Reino Unido	849	591	(85)	1	(83)	(75)	24
Portugal	42	(79)	(2)	(1)	(2)	(0)	134
Outros	159	58	(0)	0	(0)	(0)	63
Total	278.042	37.533	(6.595)	(201)	(6.796)	(5.927)	101.094

¹ As agências localizadas em Cayman e Bahamas são uma extensão da matriz e seus respectivos resultados, assim como ocorrem nas demais entidades destas jurisdições, são tributados no Brasil.
² Os dados relativos aos colaboradores consideram informações de empresas do Grupo Itaú Unibanco, sob gestão ou não do Área de Pessoas. Nota: inclui empregados, aprendizes, estagiários, diretores e executivos (exceto o CEO).

governança

153

governança corporativa

157

ética nos negócios

160

comportamento corporativo

161

canais de manifestação

165

relatório de asseguarção limitada

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios
estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

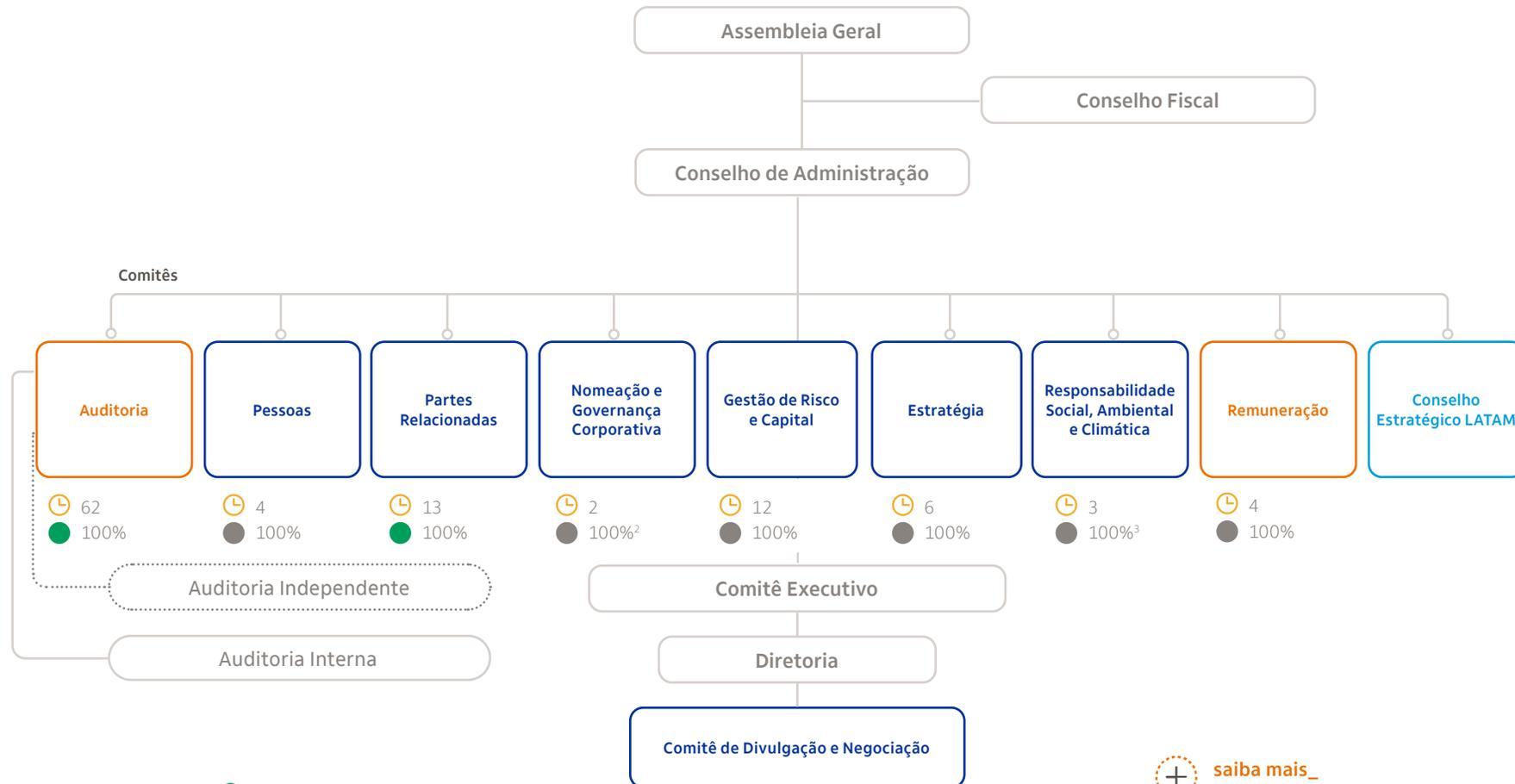
ambiental
gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social
diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança
governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração da auditoria independente

estrutura de governança

[GRI 2-9]



- Comitês estatutários
- Comitês não estatutários
- Conselhos consultivos
- membros independentes
- membros não-executivos
- 🕒 reuniões anuais

+ **saiba mais_**
sobre o perfil, os papéis e as responsabilidades dos órgãos e comitês da Administração no **Formulário 20-F**

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Nossa governança é composta por 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.

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 o perfil do Conselho de Administração, do Comitê de Auditoria e da nossa governança ESG.

Conselho de Administração

| GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12 | GRI 2-18 |

papel

Apoiado e, continuamente, informado e alinhado ao dia a dia do negócio pelos seus comitês de assessoramento, estabelece as diretrizes e estratégias do negócio, analisa e aprova as principais políticas corporativas, aprova as revisões de nossos Compromisso de Impacto positivo (ESG), acompanha o monitoramento e gestão dos riscos do negócio, supervisiona as diligências de impacto e analisa os assuntos de relevância à sociedade e nossos stakeholders.

eleição

Membros eleitos anualmente em Assembleia Geral. Além do voto dos acionistas controladores, os titulares de pelo menos 15% do total das ações com direito a voto e os titulares de pelo menos 10% das ações preferenciais sem direito a voto têm o direito de eleger, em votação em separado, um membro do Conselho de Administração.

Os membros do Conselho de Administração, comitês e diretoria são indicados de acordo com nosso [Estatuto Social](#) e com a [Política de Indicação](#), que estabelece os critérios a serem observados.

membros do Conselho de Administração

- ■ Roberto Egydio Setubal
- ■ Pedro Moreira Salles
- ■ Ricardo Villela Marino
- ■ Alfredo Egydio Setubal
- ■ Ana Lúcia de Mattos Barreto Villela
- ■ Candido Botelho Bracher
- ■ João Moreira Salles
- ■ Cesar Nivaldo Gon
- ■ Fábio Colletti Barbosa
- ■ Frederico Trajano Inácio Rodrigues
- ■ Maria Helena dos Santos F. de Santana
- ■ Pedro Luiz Bodin de Moraes

■ independente ■ não executivo ■ presidente ■ vice-presidente

perfil dos membros do CA

| GRI 405-1 |

12 membros

100% não-executivos

100% independentes¹

(42% nos critérios de nossa política)

16% mulheres

faixa etária de 57 anos

mandato médio de 8 anos

97,7% de assiduidade

nas reuniões do Conselho de Administração

¹ Considerando independentes os que reúnem pelo menos quatro dos nove critérios listados no S&P Global CSA 2021 (dos quais pelo menos dois dos três primeiros critérios). Se considerarmos os critérios estabelecidos em nossa Política de Governança Corporativa, são 41% independentes (cinco membros). **Saiba mais em indicadores ESG (Governança corporativa).**

² 83% dos membros do Conselho de Administração têm experiência relevante no setor Financeiro seguindo a classificação setorial GICS level 1 para o setor financeiro – bancos.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurar
da auditoria independente

experiência e competências dos membros do Conselho de Administração

| GRI 2-17 |

Os executivos com bastante tempo de mandato na Organização têm grande experiência no setor financeiro e os membros externos têm experiência em tecnologia, varejo, sustentabilidade, entre outros, que trazem uma visão complementar às discussões do Conselho e permitem à Organização avançar em agendas estratégicas como avanço digital, centralidade no cliente e impacto positivo.

capacitação em gestão de riscos

Dentre as atribuições do Comitê de Gestão de Riscos e Capital (CGRC) destaca-se o debate e aprofundamento sobre as diversas verticais de risco que são geridas pela Organização, visando o aprimoramento da gestão de riscos por nossa governança. São agendas regulares, elaboradas e ministradas por diretores executivos de áreas relacionadas à membros do Conselho de Administração, num formato de imersão, descrevendo e atualizando processos, monitoramento e controles, novas tecnologias, legislação e dados, além de benchmarks de mercado sobre gestão de riscos. Mensalmente, a agenda também é compartilhada pelo presidente do comitê aos demais membros do Conselho de Administração.

Anualmente, nosso CRO e seus respectivos diretores também realizam uma reunião temática com o Conselho de Administração para apresentar a evolução da nossa gestão de riscos.

avaliação de desempenho do Conselho de Administração

Processo anual, conduzido por uma pessoa independente, busca promover o contínuo avanço na aderência às melhores práticas de governança e influência – junto da assiduidade nas reuniões, experiência e nível de independência – na reeleição dos membros do Conselho de Administração e comitês.

etapas:

- avaliação do Conselho de Administração (órgão) por seus membros;
- avaliação cruzada;
- autoavaliação;
- avaliação do Conselho de Administração pelo CEO;
- avaliação dos Copresidentes do Conselho de Administração por seus membros; e
- avaliação dos comitês por seus membros.

remuneração dos administradores

| GRI 2-19 | GRI 2-20 |

A Política de Remuneração dos Administradores, revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração, busca, além de recompensar de forma meritocrática as entregas, incentiva a manutenção de níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias, por correlacionar o pagamento de remuneração variável ao longo dos anos condicionada a manutenção de resultados consistentes, em linha com os interesses dos acionistas e a cultura da Organização, apoiando um desempenho sustentável.

composição da remuneração dos administradores

	Conselho de Administração	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria
Remuneração fixa mensal (mensal e anual)	45% A remuneração fixa é alinhada as práticas de mercado e revisada com frequência necessária para atrair profissionais qualificados. O valor global dos honorários em espécie é aprovado em AGO	8% A remuneração fixa mensal é estabelecida de acordo com o cargo exercido e tem como fundamento o princípio da equidade. Sua definição leva em consideração a competitividade frente ao mercado. O valor global dos honorários em espécie é aprovado em AGO	100% Dentro dos limites estabelecidos pela legislação, e não pode ser inferior a 10% da remuneração fixa atribuída a cada diretor. Honorários em espécie aprovados em AGO	100% Honorários em espécie aprovados em AGO
Plano de benefícios	2%	1% Composto por plano médico, odontológico, Check-up, previdência complementar, estacionamento e seguro de vida	Não aplicável	Não aplicável
Remuneração variável anual	53% Remuneração em ações aprovada somente no caso de resolução do Comitê de Remuneração, sujeita as diretrizes regulatórias e limitada ao determinado em AGO	91% Participação estatutária nos lucros e honorários (em espécie e ações) aprovada pelo Comitê de Remuneração e limitada ao montante anual aprovado em AGO	Não aplicável	Não aplicável

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Caso o membro do Conselho de Administração faça parte do Comitê de Auditoria, é adotada a Política de Remuneração prevista para o Conselho de Administração. Caso o membro do Conselho de Administração faça parte da diretoria do Itaú Unibanco ou de suas controladas, sua remuneração seguirá o modelo de remuneração dos diretores. Os administradores que também sejam membros dos nossos comitês estatutários ou não estatutários de nossas controladas ou coligadas são remunerados de acordo com suas funções nos órgãos executivos ou nas áreas nas quais atuam. Em regra, esses administradores não recebem remuneração específica por pertencerem aos referidos comitês. O membro não administrador do Comitê de Remuneração recebe remuneração pelo exercício de suas funções executadas no referido comitê.

Comitê de Auditoria

Órgão estatutário composto por seis membros independentes, com experiência em finanças, contabilidade e auditoria. Responsável pela supervisão dos processos de controles internos e de gestão de riscos, das atividades da auditoria interna e das atividades das empresas de auditoria independente do conglomerado.

O Comitê também recomenda a contratação e a destituição dos auditores independentes ao Conselho de Administração, sendo que a Organização deve substituir o responsável técnico, diretor, gerente, supervisor e de qualquer outro integrante, com função de gerência, da equipe envolvida nos trabalhos de auditoria externa, após emitidos relatórios relativos a cinco exercícios sociais completos e consecutivos.

Conselho Fiscal

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

Composto por três membros titulares e três membros suplentes, eleitos anualmente pelos nossos acionistas, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

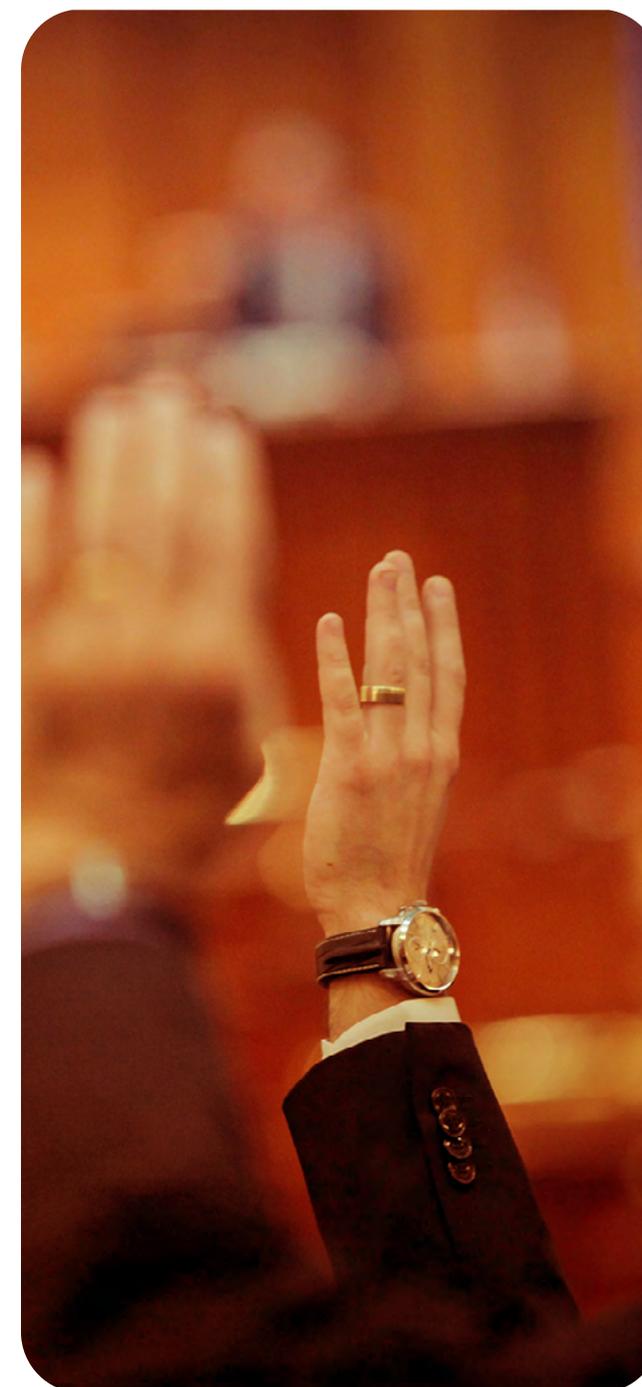
Assembleia Geral

Órgão soberano que reúne acionistas, ordinária ou extraordinariamente, mediante convocação, na forma prevista em lei. Assembleia Geral Ordinária: Realiza-se no primeiro quadrimestre de cada ano, para exame, discussão e votação das demonstrações contábeis apresentadas pelos administradores, deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício, distribuição de dividendos e eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Assembleia Geral Extraordinária: Realiza-se quando convocada para deliberar sobre matérias relevantes que não sejam da competência privativa da Assembleia Geral Ordinária.

A Assembleia Geral Ordinária instala-se em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 25% do capital social com direito a voto. Quaisquer alterações do Estatuto Social deverão ser deliberadas em Assembleia Geral Extraordinária, que se instala em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 2/3 (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.



saiba mais_
sobre a lista completa de comitês do Itaú Unibanco no nosso site de [relações com investidores](#)



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água

materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

ética nos negócios

Programa de Integridade e Ética

O programa reúne as diretrizes e processos para assegurar a conformidade ao Código de Ética e Conduta, aos nossos princípios e valores e às nossas políticas relacionadas ao tema. Integra esse programa a Política de Integridade, Ética e Conduta, que determina:

O comprometimento da Alta Administração

Que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial.

Diretrizes complementares ao Código de Ética e Conduta

Em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos que se relacionam com o Banco, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos.

A governança do programa

Incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos envolvidos, monitoramento, canais de orientação e denúncia, bem como proteção a denunciante.

A responsabilidade dos Colegiados de Integridade

Ética e Conduta na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do programa e do reporte ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração das ações definidas.

As atividades do programa são auditadas pela área de Auditoria Interna e acompanhadas periodicamente pelo Comitê de Auditoria, que reporta ao Conselho de Administração. Já a auditoria externa avalia controles

chave que envolvem a Lei Sarbanes Oxley¹, dos quais alguns deles estão relacionados à verificação da implementação efetiva de nosso Código de Ética e Conduta e do Programa de Integridade e Ética.

O programa também é avaliado bianualmente pelo Governo Federal, através da inscrição do Itaú Unibanco para a lista de empresas Pró Ética, conduzido pela Controladoria Geral da União e são contratadas empresas terceiras para análises em processos relacionados ao programa e identificação de melhorias contínuas.

O Itaú Unibanco foi reconhecido pelo Ministério da Transparência e Fiscalização/ Controladoria Geral da União para compor a lista Empresa Pró Ética nas últimas quatro edições do prêmio. Das 327 empresas inscritas no biênio 2020-2021, apenas 67 empresas foram reconhecidas.

No mínimo a cada dois anos, os treinamentos da trilha do Programa de Integridade e Ética são revisados e atualizados. Em outubro de 2022, além do conteúdo, também foi revisada a metodologia de treinamento, com o objetivo de aprofundar ao longo do tempo os conhecimentos dos colaboradores sobre os temas abordados, trazendo casos práticos, mais próximos do dia a dia do colaborador e indicando a melhor forma de agir.

Houve aprimoramento também no modelo de convocação dos colaboradores, que passaram a ser reinscritos na trilha do programa conforme a data de sua finalização do ciclo anterior de treinamento, considerando a validade de dois anos.

ciclo de treinamentos obrigatórios do
Programa de Integridade e Ética (2020-2022)

98% de colaboradores

concluíram os treinamentos obrigatórios do
Programa de Integridade e Ética

Os módulos do treinamento obrigatório abordaram temas como: ética e compliance, prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro, relacionamento com clientes, usuários e fornecedores, segurança da informação, sustentabilidade, saúde e segurança no trabalho, diversidade e Direitos Humanos.

¹ Lei americana que se aplica a todas as empresas que tenham ações registradas na SEC (Securities and Exchange Commission), incluindo empresas estrangeiras com programas de ADRs (American Depositary Receipts), do nível 2 ou 3, nas bolsas de valores dos EUA, como é o caso do Itaú Unibanco.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética

| GRI 205-2 |

O ciclo de treinamento do Programa de Integridade e Ética contempla os temas mais relevantes para garantir uma atuação alinhada e em conformidade, com bases sólidas para bom funcionamento e continuidade da organização. O percentual apresentado acima representa o total e colaboradores que concluíram todos os treinamentos do programa, com destaque para os seguintes módulos:

- **ética e compliance:** define princípios e orientações de conduta para os negócios, relacionamentos e o ambiente de trabalho, estabelecendo práticas que devem ser obedecidas para cumprimento de normas e leis, visando a governança adequada.
- **prevenção à corrupção:** estabelece os padrões de conduta nos negócios com órgãos públicos e privados, canal de denúncia, bem como alerta para os riscos e consequências dessa prática ilícita.
- **relacionamento com clientes e usuário:** apresenta as responsabilidades das áreas nos relacionamentos com clientes e usuários, a fim de realizar negócios baseados na boa conduta empresarial e no desenvolvimento sustentável do Banco.
- **prevenção à lavagem de dinheiro:** apresenta atos e situações suspeitas que podem caracterizar lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, e as ações necessárias para evitar esse risco.
- **segurança da informação:** traz dicas importantes de segurança da informação para o trabalho do colaborador, sinalizando situações de risco.
- **relacionamento com fornecedores:** princípios e valores organizacionais que norteiam os relacionamentos com fornecedores e mostra as responsabilidades dos colaboradores nessa relação.

Código de Ética

| GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-26 | GRI 2-27

Temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os relacionamentos. Nosso principal documento é o Código de Ética e Conduta, aprovado pelo Conselho de Administração, que formaliza o compromisso do Banco com a ética nos negócios e nos relacionamentos.

Todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente a um termo que contempla as orientações do Código e demais políticas relacionadas. O Programa de Integridade e Ética, coordenado pela Diretoria de Compliance Corporativo e Prevenção à Lavagem de Dinheiro, faz o acompanhamento da adesão anual dos colaboradores ao Código de Ética e seu reporte aos colegiados de Integridade e Ética.

Ao final de 2022, 97% dos colaboradores ativos haviam aderido ao termo de políticas de integridade, acima da meta de 95%.

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas relacionadas aos assuntos do Código de Ética e Conduta, que devem ser consultadas e aplicadas nas respectivas localidades. Conheça a seguir as iniciativas para incorporar e monitorar as práticas de integridade e ética em nossas atividades.

combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

| GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 205-3 |

prevenção à corrupção

Entendemos a corrupção como o ato de sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, mediante exigência ou não, a de pessoas ou empresas dos setores público, privado

ou organizações do terceiro setor, de quaisquer países, vantagens indevidas de qualquer natureza (financeira ou não) em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições, operações ou atividades para a Organização ou visando a benefícios para si ou para terceiros. Por exemplo, não são admitidos pagamentos em dinheiro ou entrega de coisas de valor, como ingressos para eventos e outros benefícios, em troca de facilidades de ações ou decisões de autoridades públicas ou privadas.

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), jurisprudências, pesquisas e informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção, estabelecendo processos e controles de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Nossos procedimentos de prevenção à corrupção se baseiam nas melhores práticas globais, a fim de combater desvios, seja entre agentes públicos e privados ou entre agentes privado:

- A Política de Prevenção à Corrupção reforça o compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de combate à corrupção em todas as suas formas.
- O Programa de Integridade e Ética estabelece um conjunto de regras e práticas para mitigar os riscos de exposição do Banco a atos ilícitos.

Em 2022, as políticas e procedimentos anticorrupção foram disponibilizados e foram realizadas comunicações sobre o tema a 100% de nossos colaboradores, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança, bem como para nossos fornecedores, que devem estar cientes de nossas diretrizes e atuar de forma condizente com nossos princípios e valores.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão
da auditoria independente

No ano, apuramos internamente nove denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes e concluímos pela improcedência de todas.

Em nossas apurações, não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadrável na lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa.

prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental no combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, com o desafio de identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas, que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais, bem como destinar recursos a grupos terroristas.

Contamos com uma política corporativa que se orienta pela transparência, pelo cumprimento de normas e regulamentos e pela cooperação com autoridades policiais e judiciárias, com o intuito de prevenir o envolvimento em atividades ilícitas, proteger nossa reputação e imagem. Para estarmos em conformidade com as diretrizes dessa política, estabelecemos um Programa de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, aplicável a todas as unidades, baseado nos pilares de:

- Políticas e procedimentos.
- Processo de identificação de clientes.
- Processo de “conheça seu cliente” (KYC).
- Processo de “conheça seu parceiro” (KYP).
- Processo de “conheça seu fornecedor” (KYS).
- Processo de “conheça seu funcionário” (KYE).
- Avaliação de novos produtos e serviços.
- Cumprimento às sanções.

- Monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas.
- Comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores.
- Treinamento.

Investimos na capacitação permanente dos nossos colaboradores e, por meio do Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Combate ao Financiamento do Terrorismo, oferecemos treinamentos virtuais e ações constantes de comunicação, disseminando a cultura do tema e instruindo os colaboradores elegíveis nas atividades e nos controles desempenhados no dia a dia, além de atualizá-los sobre as legislações e exigências dos reguladores.

O treinamento obrigatório do Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo, faz parte do Programa de Integridade e Ética, seguindo as suas diretrizes, e realizado por todos os colaboradores no mínimo a cada dois anos, como mencionado anteriormente.

Nossa área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD-CFT) passa pelo acompanhamento contínuo da Auditoria Interna e de Autoridades Reguladoras como BACEN e CVM. Esse acompanhamento envolve monitorar e fiscalizar a aderência às normas, por parte das entidades supervisionadas, relacionadas a Lei nº 9.613, de 1998, que dispõe sobre o crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, para que as entidades implementem políticas, procedimentos e controles de PLD/FT e comuniquem ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) situações e operações suspeitas que envolvam seus clientes.



sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
**comportamento
corporativo**
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

comportamento corporativo

| GRI 2-27 | GRI 415-1 | GRI 417-3 |

Medimos a reputação do Banco desde 2008. Em 2022, passamos a monitorar a reputação semanalmente, com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia Real Time Tracker, do Grupo Caliber, consultoria internacional especializada na gestão da reputação corporativa, obtendo avaliações e percepções sobre atributos estratégicos que nos permitem planejar ações de evolução e mitigação de riscos reputacionais, além de direcionar nossa atuação na sociedade, contribuindo para uma melhoria contínua dos projetos de investimento social privado implementados. Também acompanhamos a exposição do Banco na imprensa nacional e internacional, sendo o fator social uma importante alavanca de entendimento da marca, por meio de auditoria de imagem, quantitativa e qualitativa, conduzida por agência externa com foco na construção e no fortalecimento da imagem e da reputação, que resulta no Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), acompanhado mensalmente, e chegou a 9,2 em 2022 (de zero a 10).

Em nossa comunicação corporativa, temos como objetivo reforçar os principais posicionamentos e mensagens do Banco e mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral, com canais voltados para o atendimento da imprensa em nosso site e por e-mail, contribuindo para uma cobertura precisa e clara da mídia. Em 2022, tivemos 3,4 mil pautas trabalhadas.

Atualmente, temos 213 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa, treinados sob demanda, quando há necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa Política Interna de Relações com a Imprensa.

nossas causas

O investimento Social do Itaú tem como objetivo promover acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida e fortalecer o poder de transformação das pessoas. As causas apoiadas consideram principalmente o potencial de impacto dos programas, gerando valor para sociedade e o reconhecimento de nossa atuação por nossos clientes. Os resultados dos projetos e apoios realizados são mensurados por indicadores que demonstram, entre outros fatores: número de pessoas impactadas, relevância do projeto e percepção da marca por meio da realização de pesquisas de reputação que monitora a contribuição das nossas causas para a sociedade e o nível de exposição da marca nas mídias tradicionais.

conformidade legal

GRI 415-1

Em conformidade com a legislação aplicável, são proibidas as contribuições, direta ou indiretamente, de todas as empresas do Itaú no Brasil e no exterior em favor de partidos políticos, candidatos a cargos políticos, campanhas eleitorais de qualquer tipo promovidas pela Justiça Eleitoral, ou qualquer tipo de comitê financeiro eleitoral. Nossa Política de Doações veta quaisquer doações eleitorais, a candidatos e partidos políticos, e doações a agentes públicos, órgãos ou entidades do poder público, ou 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. No Brasil, é vedada, em anos eleitorais, a contribuição por diretores do Itaú, bem como pelos membros do Conselho de Administração que sejam administradores de sua controladora IUPAR, e seus respectivos cônjuges. Portanto, em 2022, não fizemos doações deste tipo.

conformidade de campanhas e comunicações publicitária

| GRI 417-3 | SASB FN-CB-510a.1 | SASB FN-AC-510a.1 | SASB FN-IB-510a.1 | SASB FN-AC-270a.2 |

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 2022, não tivemos condenações no Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) nem ações cíveis públicas envolvendo comunicações de marketing. Também não tivemos perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro.

No ano, a Itaú Asset Management também não teve perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas à comercialização e comunicação de informações sobre produtos financeiros para clientes novos e aqueles que voltaram a ser clientes, incluindo aquelas relacionadas com propaganda falsa, falta de transparência em letras pequenas, comercialização para grupos vulneráveis (por exemplo, pequenos investidores), transparência de tarifas, venda enganosa de produtos, cobrança de taxas abusivas de clientes e responsabilidade referente a informações transparentes e conselhos justos.

canais de manifestação

| GRI 2-26 | GRI 418-1 | SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 |
| SASB FN-IB-510a.2 |

Como parte fundamental à manutenção de nossos compromissos com a ética e os direitos humanos, disponibilizamos à sociedade canais de manifestação para denúncias e reclamações sobre desvios de conduta, crimes, delitos, descumprimento de normas, abusos, assédios, discriminação e outros problemas comportamentais.

Os colaboradores e administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas (treinamentos, e-mail, intranet, etc.). 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.

principais canais

ombudsman

Canal interno de ouvidoria para orientar, aconselhar e tratar denúncias e reclamações sobre desvios éticos e práticas contrárias às nossas políticas institucionais, com autonomia e reporte direto à presidência. Também é o canal que recebe denúncias do público externo sobre violações de nossos princípios e compromissos.

Atendimento: ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br ou 0800-721-4040, de segunda a sexta (dias úteis) das 09h às 18hs.

ouvidoria

Canal para recebimento de reclamações e denúncias relacionadas a produtos e serviços, funcionando como 2ª instância para clientes que não ficaram satisfeitos com a resolução do seu caso nos canais de atendimento.

Atendimento: www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/ouvidoria ou 0800-570-0011, de segunda a sexta (dias úteis) das 09h às 18hs.

canal de denúncias

Canal online disponível 24h por dia, sete dias por semana para denúncias sobre qualquer ato ilícito ou desvio de conduta dos colaboradores, administradores e prestadores de serviços, com opção de anonimato.

Atendimento: www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/registar ou inspetoria@itau-unibanco.com.br

consultoria de ética

Canal interno da área de compliance para orientações de denúncias sobre ética nos negócios, relacionamento e conflito de interesses.

gestão de consequências

em casos confirmados

- medidas disciplinares para colaboradores podem ser orientações, advertências e desligamento por justa causa.
- penalidades previstas em lei para fornecedores, que podem envolver ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual.

outros casos

- denúncias ou acusações sem fundamento consistente são desconsideradas.
- denúncias de má-fé, visando prejudicar alguém recebem sanções disciplinares.
- administradores ou colaboradores que tentarem ou praticarem retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvios éticos e outros desvios comportamentais também recebem sanções disciplinares.

valores e princípios no tratamento de denúncias

- tempestividade
- independência
- imparcialidade
- sigilo e confidencialidade
- registro das apurações e decisões

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Ombudsman

| GRI 406-1 |

O Ombudsman é o responsável pelo atendimento às situações de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho envolvendo administradores e colaboradores do Itaú Unibanco. É um canal independente e com total autonomia na Organização, que se reporta diretamente à presidência.

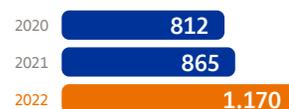
Em 2022, o volume de reclamações recebidas pelo Ombudsman apresentou aumento de 28% (35% de crescimento nas orientações e 23% nas denúncias) comparado à 2021.

Acreditamos que nosso posicionamento diante dos temas de diversidade e respeito na Organização, materializado nas campanhas institucionais e ações afirmativas realizadas ao longo do ano, foi um dos motivadores do aumento ao gerar maior confiança dos colaboradores para se expressarem de forma mais ampla e trazerem as situações ao conhecimento do canal.

Além disso, ao divulgarmos a nova "Cultura Itubers", reforçando nossos valores e os comportamentos esperados na Organização, observamos que ainda mais pessoas procuraram o canal, fatores que justificam o aumento nos acionamentos no ano.

volume de atendimentos e sanções aplicadas no ano

orientações realizadas



total de denúncias tratadas



colaboradores denunciados



denúncias procedentes (%)



principais comportamentos identificados nas denúncias procedentes

comportamento ¹	2020	2021	2022
Constrangimento	16,5%	16,5%	17,6%
Deficiência na gestão e na comunicação	15,8%	17,0%	16,6%
Desrespeito	14,6%	12,8%	13,7%
Descumprimento de normas	19,4%	26,5%	11,5%
Cobrança inadequada	12,6%	7,7%	11,3%
Brincadeiras e comentários maldosos e difamatórios	8,7%	6,3%	10,3%
Intimidação	5,4%	4,8%	5,4%
Assédio sexual	2,1%	2,0%	3,9%
Discriminação	0,5%	2,0%	3,1%
Má índole	2,4%	1,4%	2,8%
Assédio moral	1,7%	2,0%	2,5%
Retaliação	0,5%	1,0%	1,2%

sanções aplicadas aos colaboradores envolvidos nas denúncias²

medidas implementadas	2020	2021	2022
Desligamento	69	117	125
Advertência	122	153	137
Feedback registrado	300	392	334
Total de medidas implementadas	491	662	596

1. Os indicadores reportados nos relatórios dos anos de 2020 e 2021 foram revisados. Foi identificada nas bases de dados do canal uma duplicidade de comportamentos classificados como "constrangimento" que foi corrigida no reporte atual. Também foram incluídas mais duas categorias de comportamentos e, assim, o percentual de cada um em relação ao total foi redistribuído.

2. Atualização dos indicadores divulgados em 2020 e 2021 em virtude da mudança realizada na classificação dos casos.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

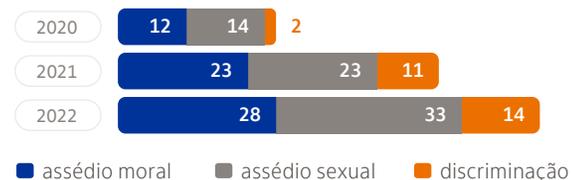
governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurar
da auditoria independente

assédio e discriminação

Em 2022, apesar do contínuo reforço das ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento dos temas de diversidade, e o maior encorajamento para que os colaboradores se expressem e não aceitem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação, continuamos observando um aumento na quantidade de denúncias procedentes envolvendo assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Como parte de uma Organização que busca ser exemplo das melhores práticas e zela pela integridade e proteção dos colaboradores, o Ombudsman, por meio de uma análise totalmente independente e autônoma, concluiu pela procedência das denúncias e determinou o desligamento de todos que praticaram tais comportamentos.

colaboradores desligados e principais denúncias procedentes



Com a constante evolução desses temas, para assegurar que a boa conduta de nossas pessoas seja praticada no dia a dia, e como reforço do nosso compromisso no combate a todo tipo de assédio e discriminação no trabalho, em 2022, o Ombudsman elaborou, com apoio de diversas áreas da Organização, o novo [Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho](#), material complementar ao Código de Ética e Conduta.

O guia trás orientações sobre como colocar em prática, por

meio de posturas adequadas e coerentes com nossa cultura, os valores que cultivamos ao longo de toda nossa história e que são fundamentais para assegurarmos uma Organização cada vez mais sólida, que preza por um ambiente de trabalho saudável e de respeito aos direitos humanos, à diversidade, à liberdade, à dignidade e à integridade física, intelectual e moral das pessoas – em todas as relações.

diálogo e conscientização

Além dos atendimentos realizados, o Ombudsman desenvolve diversas ações para manter diálogos relevantes com os colaboradores para o engajamento sobre os compromissos e a cultura do Banco, como por exemplo:

palestras e treinamentos

Em 2022, foram 84 encontros, com mais de 10 mil pessoas, reforçando o papel do canal, abordando conceitos de diversidade, assédio, discriminação, respeito, empatia assertiva, comunicação não violenta e segurança psicológica no trabalho, estimulando um ambiente franco, aberto e pautado em relações de confiança.

portal corporativo

A página do Ombudsman no portal corporativo, que conta com conteúdo preventivo, humano e com linguagem e navegação clara e simples, é o principal canal de comunicação da área com os colaboradores. Nela, o canal divulga sua forma de atuação, regras e políticas associadas ao tema, indicadores, vídeos, canais de contato, dentre outros conteúdos.

comunicação

Em 2022, o canal lançou um vídeo e um podcast explicando sobre seu papel na construção de uma cultura de abertura,

confiança e colaboração na Organização e respondendo as principais dúvidas dos colaboradores sobre anonimato, formas e processo de atuação, acompanhamento pós manifestação e prevenção de ações de retaliação. Além disso, reforçou os valores da Organização e destacou que atua em qualquer situação em que o colaborador se sinta desrespeitado, como, por exemplo, nos casos de assédio e discriminação. Esses conteúdos foram disponibilizados em comunicações internas (e-mail, portal corporativo, página do Ombudsman), no Site de Integridade e Ética e no Instagram oficial do Itaú Unibanco para colaboradores (@tubers), aberto ao público geral.

atendimento

Em 2022, além de continuar atuando preventivamente nos casos e realizando, quando necessário, processos como a mediação e as ações de acompanhamento, o canal também manteve a eficiência e qualidade do atendimento como uma de suas prioridades:

mediação

Em casos de conflitos pontuais e envolvendo apenas duas pessoas, o Ombudsman realiza conversas mediadas com os envolvidos, buscando gerar esclarecimento, alinhamento e compromissos de mudança, promovendo acordos para melhoria da relação entre ambos.

acompanhamento

o Ombudsman realiza ações de monitoramento e contato com os envolvidos, durante alguns meses após o processo de apuração, em 100% das denúncias apuradas, a fim mitigar possíveis ações de retaliação e de avaliar o clima da área e a efetividade das ações recomendadas, além de reforçar o elo de confiança com o canal, permitindo que os envolvidos se expressem cada vez mais.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento corporativo
canais de manifestação
relatório de assegurarão da auditoria independente

processo

Qualidade, profundidade e agilidade são premissas fundamentais na atuação do Ombudsman, por isso o canal segue aprimorando seus processos para garantir que as reclamações sejam tratadas de forma célere – priorizando em qualquer circunstância – o acolhimento e respeito aos colaboradores envolvidos.

atendimento	2020	2021	2022
prazo médio de apuração	19	14	14
casos concluídos em até 10 dias úteis	29%	28%	32%

satisfação (NPS)	2020	2021	2022
satisfação dos colaboradores com o atendimento	78	78	81

Consultoria de ética

| GRI 2-15 |

A área de Compliance tem 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 2022, recebemos cerca de 1,2 mil dúvidas, sendo os temas mais comuns: atividades e sociedades externas (37%), parentesco interno (18%) e oferta e recebimento de cortêsias (10%).

Canal de denúncias

O canal para comunicação de denúncias envolvendo ilícitudes de qualquer natureza, que envolvam seus funcionários, administradores e prestadores de serviços relacionada às atividades do Conglomerado Itaú Unibanco, está à disposição através de:



Canais digitais disponíveis 24 horas e 7 dias por semana:

Site corporativo: <http://www.itaunet.com.br/atencao-para-voce/denuncia/>

E-mail: inspetoria@itaunet.com.br



Canal telefônico:

0800-723-0010 (dias úteis, das 8h30 às 19h).

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada, com o compromisso do Banco em assegurar a confidencialidade e a proteção a identidade do denunciante, e são analisadas pelas áreas competentes, com independência, imparcialidade e isenção, mantendo registro do histórico e de acordo com políticas internas.

A Diretoria de Segurança Corporativa, através das atividades executadas pela Inspeção, é responsável por apurar as denúncias e, quando identificadas irregularidades ou desvios de conduta, são tomadas as providências administrativas e, quando aplicável, no âmbito criminal e cível. A Diretoria também direciona soluções preventivas e detectivas, atuando na causa raiz no combate às fraudes.

Periodicamente, são elaborados relatórios para acompanhamento dos volumes de denúncias recebidas e tratadas, prazo médio de tratamento e as medidas adotadas, avaliados de forma independente da área de Auditoria Interna e, posteriormente, aprovados pelo Conselho de Administração e colocados à disposição do Bacen, em atendimento à Resolução CMN 4.859/2020.

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de atendimento de última instância, para os casos em que o cliente já teve sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução. O órgão também atua como indutor de melhorias para reduzir as reclamações e aumentar a satisfação dos clientes, em conjunto com as diversas áreas do Banco, identificando causas raízes das principais reclamações, definindo planos que endereçam as correções e/ou oportunidades de evolução em produtos e serviços e acompanhando a efetividade dessas ações.



saiba mais_

acesse o [relatório da Ouvidoria](#), com indicadores semestrais relacionados ao atendimento da Ouvidoria.

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2022 e Anexo PRB

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 sobre (i) as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2022 do Itaú Unibanco Holding, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 - "AA1000AP (2018)"; (iii) o atendimento aos itens 2.1. Análise de Impacto; 2.2. Configuração de alvo; 2.3. Implementação e Monitoramento de Metas; 5.1. Estrutura de Governança dos Principles for Responsible Banking (PRB).

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG 2022, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados

Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB.
- preparar as informações constantes no Relatório ESG de acordo com os critérios e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia.
- desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações

constantes no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB, para que sejam apresentadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information, emitida pelo IAASB – International Auditing and Assurance Standards Board. Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos legais e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações não financeiras constantes

no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais do Itaú Unibanco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem 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 divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.);

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

- b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações 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 no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.); e
- d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas.
- e. Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes e critérios da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) e do disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.). 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 sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados na base de preparação do Relatório ESG 2022.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards) portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG 2022 não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados e previamente mencionados neste parágrafo.

No que diz respeito às informações incluídas no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), avaliamos a consistência das mesmas com as informações e dados assegurados no âmbito do Relatório ESG 2022.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2022 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram

compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes estabelecidos pela base de preparação e pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI-Standards).

São Paulo, 28 de abril de 2023

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3

sobre este relatório
mensagem do CEO
quem somos

sustentabilidade nos negócios

estratégia ESG
mudanças climáticas
biodiversidade
riscos sociais, ambientais
e climáticos
finanças sustentáveis
privacidade e
proteção de dados

ambiental

gestão ambiental
emissões de carbono
energia elétrica
água
materiais e resíduos

social

diversidade e inclusão
desenvolvimento
experiência do colaborador
atração e retenção
remuneração e benefícios
saúde e segurança
Direitos Humanos
fornecedores
investimento
social privado
influência política
transparência fiscal

governança

governança corporativa
ética nos negócios
comportamento
corporativo
canais de manifestação
relatório de asseguração
da auditoria independente

Declaração de Independência

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

São Paulo, 28 de Abril de 2023

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre (i) as informações de sustentabilidade contidas no “Relatório ESG 2022” do Itaú Unibanco Holding; (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018; (iii) o atendimento aos itens 2.1. Análise de Impacto; 2.2. Configuração de alvo; 2.3. Implementação e Monitoramento de Metas; 5.1. Estrutura de Governança dos Principles for Responsible Banking (PRB), declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), Resolução NBC PO 900.

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3

