



Relatório ESG

2024



Sumário

- 03** Sobre o relatório
- 05** Mensagem do CEO
- 07** Quem somos

Sustentabilidade nos negócios

- 09** Estratégia ESG
- 22** Mudanças Climáticas
- 24** Biodiversidade
- 32** Riscos social, ambiental e climático
- 51** Finanças sustentáveis
- 95** Relacionamento com clientes

Ambiental

- 106** Gestão ambiental
- 112** Emissões GEE
- 125** Energia
- 129** Água
- 132** Materiais e resíduos

Social

- 137** Força de trabalho
- 138** Diversidade e inclusão
- 154** Atração e retenção
- 161** Desenvolvimento e treinamento
- 170** Experiência do colaborador
- 173** Relações de trabalho
- 177** Remuneração e benefícios
- 189** Saúde e segurança
- 198** Direitos Humanos
- 208** Fornecedores
- 213** Investimento social privado

Governança

- 224** Governança Corporativa
- 232** Ética nos negócios
- 239** Influência política
- 244** Comportamento corporativo
- 246** Privacidade e proteção de dados
- 260** Canais de manifestação

Anexos

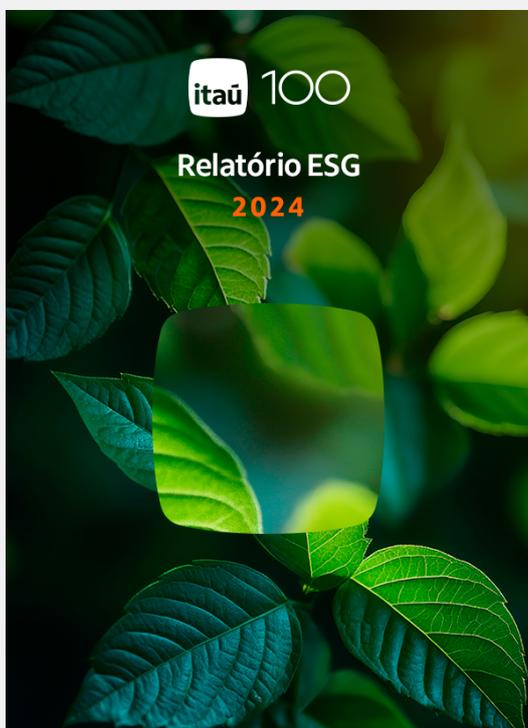
- 271** Parecer dos Auditores Independentes
- 275** Saiba mais



Sobre o relatório

Bem-vindos ao Relatório ESG 2024 do Itaú Unibanco.

Este documento faz parte do nosso conjunto de relatórios anuais e tem como objetivo trazer transparência para as questões ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança), com uma visão mais completa e integrada dos nossos negócios, desempenho e prioridades da Estratégia ESG. Em um panorama de curto, médio e longo prazo, atendemos aos interesses de diferentes stakeholders: clientes, acionistas, investidores, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e demais membros da sociedade civil.



Relatório ESG

Reporte completo e detalhado dos temas ambientais, sociais e de governança, com destaque para práticas de gestão e negócios, metas e desempenho. Inclui também indicadores referentes às principais diretrizes internacionais de sustentabilidade.



Índice suplementar

Sumário das métricas GRI, SASB, Princípios de Responsabilidade Bancária (UNEP-FI) e Plano de Efetividade da Política PRSAC.



Indicadores ESG

Planilha com os principais indicadores e métricas ESG dos últimos três anos.



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, temas climáticos e performance dos capitais.



Base de preparação | GRI 2-1 | 2-2 | 2-3 |

O Relatório ESG 2024 inclui informações do Itaú Unibanco Holding S.A. 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. 17.

Neste documento, utilizamos os termos “Organização”, “Instituição”, “Companhia”, “Banco”, nos referindo ao Itaú Unibanco Holding S.A. Apresentamos notas de rodapé para explicar as limitações dos indicadores que não utilizam os mesmos critérios de consolidação.

Este documento, publicado em 30 de abril de 2025, apresenta informações referentes ao exercício de 2024 (01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024), com dados comparativos dos últimos três períodos, incluindo fatos relevantes que ocorreram após esse período até a data de aprovação do relatório, em linha com o período utilizado nas demonstrações contábeis consolidadas.

Eventuais ajustes, correções ou mudanças de metodologia que exijam reformulações são apresentados neste documento e descritos nas notas de rodapé com a métrica GRI 2-4.

Asseguração e controles | GRI 2-5 | 2-14 |

O Relatório ESG 2024 foi acompanhado e avaliado pelos principais órgãos da administração e governança da Organização e assegurado externamente pela PwC, auditoria independente que verificou as informações divulgadas neste documento e seu alinhamento às normas AA1000AP (2018), GRI, SASB e PRB, de acordo com as orientações contidas em nossas políticas corporativas e regulamentos internos.

SAIBA MAIS

No [Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes](#), pág. 271

Melhores práticas de reporte ESG

Adotamos as principais diretrizes internacionais de prestação de contas e boas práticas de sustentabilidade corporativa:



Informações sobre tópicos de sustentabilidade relevantes para o setor bancário e importantes para a criação de valor no longo prazo.



Informações que já estão refletidas nas demonstrações financeiras ou relatórios integrados.



Informações sobre desempenho sustentável e responsabilidade social, incluindo riscos e oportunidades climáticas, impactos econômicos, sociais, ambientais e metas de sustentabilidade.

Contatos

Alguma dúvida ou observação?
Fale com a gente! | GRI 2-3 |



ri@itau-unibanco.com.br



www.itau.com.br/ri



Mensagem do CEO | GRI 2-22 |

No marco dos nossos 100 anos de história, evoluímos nos mais diversos desafios, desde a rápida mudança tecnológica, que transformou nossa maneira de fazer negócios, até as preocupações com as mudanças climáticas, cada vez mais perceptíveis no dia a dia da sociedade.

Para nós, a urgência nas questões ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança) não é novidade, assim como nossa responsabilidade social corporativa e nossa atuação com foco no desenvolvimento sustentável do país.

Há mais de 50 anos, participamos de importantes discussões sobre responsabilidade social e sustentabilidade nos negócios, incluindo cenários econômicos e ambiente competitivo, sempre visando inovação.

Essa busca nos leva ao constante diálogo com diversos setores e representantes da sociedade. Estamos cientes de que não temos todas as respostas para os desafios globais, mas acreditamos que a cooperação é capaz de estruturar as melhores soluções para os problemas mais complexos.

Movidos por esse propósito, lançamos em novembro de 2024 nossa nova Estratégia ESG, que reforça o nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e a nossa contribuição para o avanço dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

Para isso, nossa Estratégia estabelece três pilares principais de atuação: finanças sustentáveis, transição climática e diversidade e desenvolvimento, todos eles suportados por um pilar transversal de governança e conduta.

Estabelecemos objetivos que vão desde a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa até o aumento do volume de crédito em empresas lideradas por mulheres, em linha com os Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), com a Net Zero Banking Alliance (NZBA) e com o Acordo de Paris.

Enquanto CEO de uma das maiores instituições empregadoras do Brasil e da América Latina, direciono o olhar para a nossa capacidade de atrair e reter talentos, e o entendimento de que a capacidade individual pode e deve ser



valorizada por uma cultura sólida, meritocrática e inovadora, que tolera erros e incentiva constantemente o aprimoramento.

Pensando nisso, a manutenção de um ambiente de trabalho que visa a eficiência, o bem-estar e a construção de relações duradouras é prioridade para nós. Hoje, somamos mais de 90 mil colaboradores, cujo índice de satisfação equivale a 88,0% ao ano.

Na agenda de diversidade e inclusão, tivemos importantes avanços e atingimos, ainda em 2024, os objetivos propostos para 2025, alcançando 28,9% de colaboradores negros na força de trabalho e 35,7% de mulheres em cargos de alta e média liderança na Organização.

Contudo, nossa troca com a sociedade não se limita à construção e manutenção de talentos internos, mas se expande a uma constante busca por uma sociedade sustentável em todos os aspectos. Este ano, investimos R\$ 826,0 milhões em projetos sociais, principalmente nas áreas de Educação e Cultura, e contribuímos com 1,7 mil projetos sociais.

Como ação emergencial em resposta aos eventos extremos, no Rio Grande do Sul, após a sequência de enchentes que assolaram o estado, integramos a iniciativa Retomada RS, um fundo de apoio à recuperação da região, voltado para micro, pequenos e médios empreendedores que tiveram seus negócios impactados. Nosso investimento nessa e em outras campanhas para a reparação de danos causados pela tragédia somou quase R\$ 24 milhões.

Por outro lado, celebramos o atingimento da meta de contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025, terminando o ano com mais de R\$ 469 bilhões investidos. Nos recusamos a nos acomodar no objetivo atingido, e estipulamos uma nova meta: o investimento de mais R\$ 600 bilhões até 2030, que somarão o valor de R\$ 1 trilhão investido em causas de impacto positivo ao longo de 11 anos.

Todos esses esforços e cuidados são refletidos, reconhecidos e atestados pelo nosso desempenho como uma das empresas brasileiras mais sustentáveis, de acordo com os principais índices de sustentabilidade, agências de rating ESG e outras instituições renomadas.

Em 2024, fomos selecionados para integrar as carteiras dos principais índices de sustentabilidade corporativa, tanto locais quanto internacionais. Pelo 25º ano consecutivo, estamos presentes na carteira do Índice de Sustentabilidade Dow Jones (S&P) e, além do reconhecimento por nossa longevidade no índice, fomos premiados entre os Top 10% de empresas com maior pontuação no índice.

Nosso Relatório ESG anterior foi eleito o melhor material de sustentabilidade pela Institutional Investors em 2024. Por nossas ações sustentáveis, também recebemos os prêmios de Melhor banco para financiamento sustentável em mercados emergentes, Melhor banco para empréstimos relacionados a ESG e Melhor Banco para Empréstimos Vinculados à Transição/ Sustentabilidade do Sustainable Finance Awards 2025 Latin America, do Global Finance.

Iniciamos 2025 ainda mais inspirados para enfrentar os desafios que virão, com a certeza de que, apesar de não sabermos de tudo, somos Feitos de Futuro, e estaremos prontos para mais essa jornada.

A seguir, compartilhamos os compromissos e ações tomados para construir um banco sustentável, certos de que tudo isso só é possível com nossos clientes, acionistas e, é claro, nossos colaboradores, que honram a cada dia nossos mais de 100 anos de história.

Muito obrigado e boa leitura.

Milton Maluhy Filho

CEO do Itaú Unibanco Holding S.A.

Quem somos

| GRI 2-1 | 2-6 | 201-1 |

Um banco universal, presente em 18 países e com mais de 100 anos de história.

Nossa visão

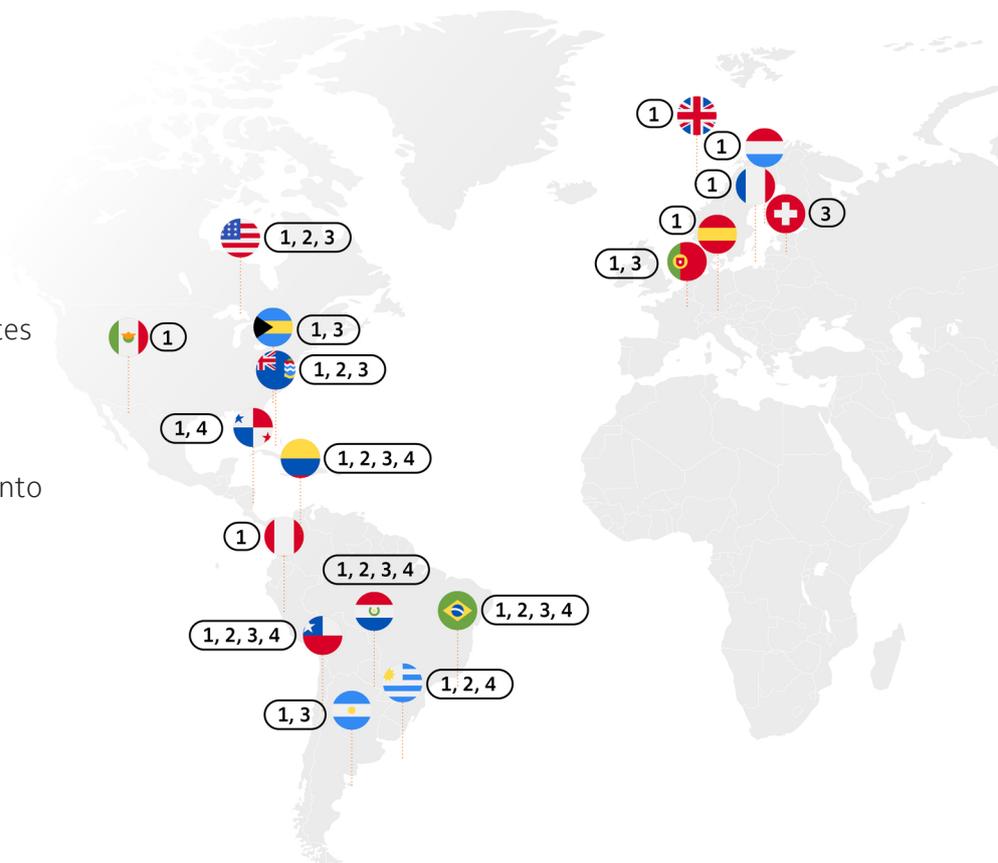
Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes

Objetivos estratégicos

Centralidade no cliente; organização rápida, moderna e eficiente; crescimento sustentável

Principais negócios

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



Destaques

R\$ 1,4 tri

Carteira de crédito

93,2 mil

colaboradores⁴
(96,7% no Brasil)

R\$ 301,7 bi

Valor de mercado¹

R\$ 826 mi

Investimento social privado

40 mil

Caixas eletrônicos

R\$ 42,1 bi

Lucro líquido contábil

2,9 mil

Agências e Postos de Atendimento Bancário³

US\$ 8,4 bi

Valor da marca²

R\$ 100,7 bi

Valor adicionado

¹ Total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período. ² Brand Finance Latin America 100 (2024). ³ A partir de setembro de 2024, passamos a divulgar nossa estrutura física de atendimento desconsiderando agências e postos de atendimento bancário que, ao longo do tempo, se tornaram virtuais. A série histórica contempla essa alteração a partir de setembro de 2023. ⁴ Total de colaboradores no Brasil e no exterior sob gestão da Área de Pessoas.



Sustentabilidade nos negócios

- 09 Estratégia ESG
- 22 Mudanças climáticas
- 24 Biodiversidade
- 32 Risco social, ambiental e climático
- 51 Finanças sustentáveis
 - 54 Banco de atacado e investimento
 - 68 Wealth Management Services
 - 81 Negócios de varejo
 - 92 Operações de seguros
- 95 Relacionamento com clientes

Este capítulo aborda ações para os seguintes temas materiais:

-  Crédito e financiamento sustentável
-  Investimento responsável
-  Inclusão financeira e empreendedorismo
-  Adaptação às mudanças climáticas
-  Biodiversidade e uso do solo
-  Inovação com foco no cliente
-  Educação financeira

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Estratégia **ESG** | GRI 2-22 | 2-25 | 3-3 |

Ao longo da nossa história de mais de 100 anos, buscamos olhar ao redor para entender os desafios e definir os compromissos que norteiam a nossa contribuição para o desenvolvimento econômico e sustentável onde atuamos.

Estamos em constante diálogo com os nossos stakeholders, entendendo e evoluindo juntos nossas abordagens e práticas ESG. Buscamos atuar de forma transversal, integrada e colaborativa, com o objetivo de engajar e estimular todas as áreas da Organização, aprimorar nosso modelo de negócios e promover produtos, serviços e processos cada vez mais sustentáveis e inclusivos.

Em 2019, lançamos nossos Compromissos de Impacto Positivo. Organizados em dez principais agendas, alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, nossa Estratégia ESG se desdobrava em metas e objetivos de curto, médio e longo prazo.

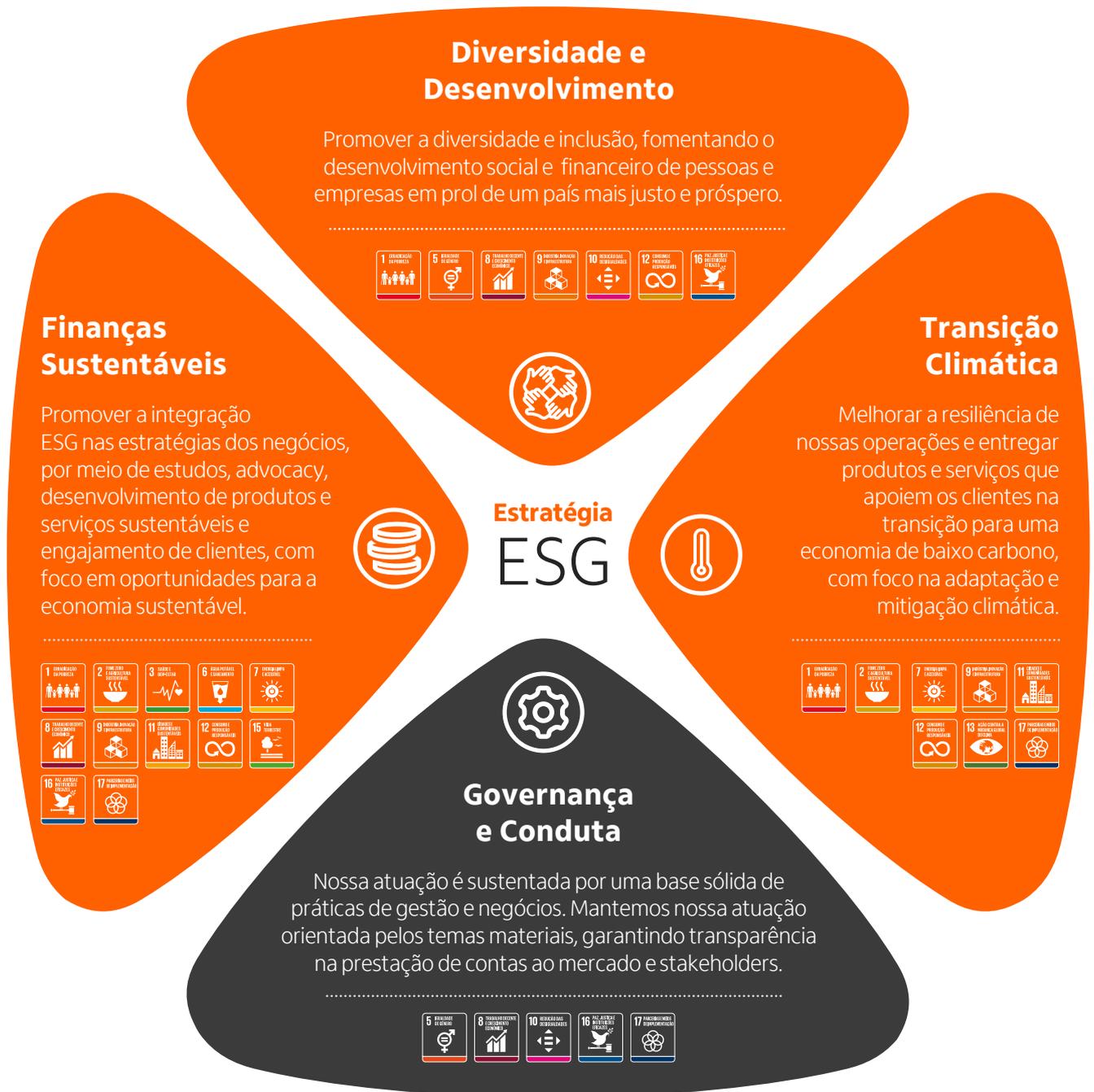
Nossa jornada foi marcada por aprendizados que permitiram o amadurecimento de iniciativas e o fortalecimento de nossas relações internas e externas.

Em 2024, seguindo as diretrizes da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, anunciamos a revisão da nossa Estratégia ESG. Este processo contou com o envolvimento de diversas áreas da Organização e contemplou os aprendizados e direcionais obtidos com o processo de materialidade.

Nossa Estratégia ESG é sustentada por uma base sólida de Governança e Conduta, com foco em três pilares de atuação: Finanças sustentáveis, Transição climática e Diversidade e desenvolvimento.

Os novos objetivos estratégicos assumidos refletem a evolução das agendas anteriores e buscam a geração de negócios que promovam o desenvolvimento econômico, verde e inclusivo.

Seguimos acompanhando e mensurando os compromissos vigentes e indicadores integrados à nossa estratégia. Acreditamos que a agenda 2030 da ONU tem potencial de alavancar transformações positivas ao apoiar o direcionamento de esforços e priorização de iniciativas, evidenciando o papel das empresas e instituições nesse contexto. Por isso, nos mantemos comprometidos a atuar nos ODS, tanto para sua disseminação, quanto para incorporação em nossa estratégia.



SAIBA MAIS

sobre a Estratégia ESG no [site de Sustentabilidade](#) e os ODS prioritários no [Índice Suplementar ESG](#)

Objetivos estratégicos **ESG**



Finanças Sustentáveis

Entre 2020 e 2030, mobilizar

R\$ 1 trilhão em finanças sustentáveis



Transição Climática

NetZero

Até 2050 temos o compromisso de nos tornar carbono neutro

Até 2030¹,

reduzir em 50% as emissões operacionais

(Escopos 1, 2 e 3²)

Setores carbono intensivos

Estabelecer objetivos e reportar progresso na descarbonização dos setores carbono-intensivos prioritários para a convergência do nosso portfólio aos cenários que limitam a mudança climática a 1,5°C



Diversidade e Desenvolvimento

Diversidade

Até 2025, ter de **35% a 40%**

de mulheres em cargos de liderança³ e 50% de representatividade feminina no fluxo de contratações

Até 2025, ter de **27% a 30%**

de negros na força de trabalho⁴ e 40% de representatividade no fluxo de contratações

Empreendedorismo

Até 2030, atingir **R\$ 34,7 bi**

em crédito para empresas lideradas por mulheres⁵

Até 2030, direcionar **R\$ 15,0 bi**

em operações de micro-crédito⁶

Até 2030, atingir **R\$ 67,1 bi**

em crédito para Micro e Pequenas empresas

Fornecedores

Até 2030, engajar

100% dos fornecedores ativos⁷ em questões ESG

¹ Baseline: 2023; ² Exceto emissões financiadas (categoria 15) e deslocamento casa-trabalho (categoria 7);

³ Cargos de nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e especialistas; ⁴ Não considera aprendizes e estagiários; ⁵ Empresas com participação feminina no capital social maior que 50%; ⁶ Baseline: janeiro de 2025; ⁷ Fornecedores contratados de forma centralizada na área de Compras.

Análise de materialidade | GRI 3-1 |

Entre 2023 e 2024, realizamos a revisão da nossa análise de materialidade de impacto econômico, social e ambiental. Nosso objetivo foi entender os avanços dos temas, tanto dentro, quanto fora da Organização, e identificar os desafios e os impactos relacionados aos nossos negócios e à cadeia de valor. O processo incluiu o alinhamento com a estratégia global da Companhia e considerou as perspectivas dos diferentes stakeholders com quem nos relacionamos.

As principais etapas da nossa análise de materialidade são:



Diagnóstico

Analizamos o contexto dos negócios para identificar tendências globais no setor financeiro, incluindo desafios, riscos emergentes e oportunidades.



Identificação

Mapeamos 15 temas relevantes no setor financeiro, identificando os possíveis impactos (positivos e negativos) dos nossos negócios e cadeia de valor na economia, no meio ambiente e na sociedade.



Avaliação e consulta a stakeholder

Por meio de questionários e entrevistas com stakeholders internos e externos, avaliamos os impactos dos temas identificados, considerando seus riscos e oportunidades.



Priorização

Discutimos os temas junto ao Conselho de Administração e Comitês ESG e priorizamos os temas mais relevantes, fundamentando a revisão da nossa Estratégia ESG e dos objetivos estratégicos.



Asseguração

Realizamos auditoria independente para assegurar o processo de consulta aos stakeholders, incluindo a seleção e priorização dos temas materiais, seguindo as orientações da AA1000 AccountAbility Principles.

Diagnóstico

Na etapa de diagnóstico, levamos em consideração o contexto da nossa Organização, incluindo aspectos relacionados à nossa visão, cultura, valores, atividades principais, produtos e serviços, perfis de clientes e regiões onde conduzimos nossas operações e negócios.

Analizamos os avanços dos conceitos e das práticas de gestão da sustentabilidade corporativa. Para isso, foi feita uma análise de mercado e a consulta aos principais frameworks corporativos, visando identificar tendências globais para o setor financeiro, como desafios, riscos emergentes e oportunidades.

Identificação

Com o apoio de fontes externas e dados secundários, realizamos uma análise preliminar dos impactos, reais ou potenciais, positivos ou negativos, relacionados aos nossos negócios, operações e cadeia de valor. Foram mapeados 15 temas com maior potencial de impacto econômico, social e ambiental no setor financeiro.

Avaliação e consulta a stakeholders | GRI 2-29 |

Nesta etapa, como parte do processo de consulta aos stakeholders, foram realizadas pesquisas online e entrevistas com públicos internos e externos. Durante o processo, avaliamos o grau de importância e os impactos positivos e negativos associados a cada tema, bem como os riscos e oportunidades para o negócio na perspectiva dos stakeholders.

De forma complementar, conduzimos um estudo de impacto econômico, social e ambiental dos temas identificados, que considerou os impactos reais e potenciais gerados pelos nossos negócios e cadeia de valor, incluindo aspectos como escopo, natureza, cobertura, frequência, magnitude, tendência e probabilidade de ocorrência.

A avaliação também buscou compreender como os riscos identificados se incorporam à gestão de riscos global da Companhia.

O resultado mostrou que os riscos associados aos temas materiais estão contemplados em nossos procedimentos e em nossa gestão de riscos global e apresentam oportunidades de melhoria no gerenciamento e monitoramento. Nosso gerenciamento de riscos está em conformidade com as regulamentações locais e internacionais, além de seguir as melhores práticas de mercado, conforme estruturas e organizações dedicadas ao tema.

Priorização

O processo de priorização dos temas materiais envolveu a expertise e visão estratégica dos líderes do negócio a partir da participação do Conselho de Administração, Comitê Executivo, e alta liderança local e das unidades internacionais.

A percepção dos demais stakeholders, como acionistas, investidores institucionais, clientes, colaboradores, fornecedores, especialistas e formadores de opinião, compreendeu os impactos econômicos, ambientais e sociais gerados pelo Banco. Dessa forma, a matriz de relevância dos temas abrange ambas as visões.

Os temas avaliados foram discutidos junto ao Conselho de Administração, comitês de governança ESG e executivos responsáveis. O resultado do processo de materialidade e os temas priorizados serviram como base para o processo de revisão da nossa Estratégia ESG lançada em novembro de 2024.

Asseguração

O processo de consulta aos stakeholders realizado na análise de materialidade, incluindo as etapas de seleção e 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 critérios de inclusão, materialidade, capacidade de resposta e impacto.

Stakeholders consultados na análise de materialidade	total	formato
Conselho de Administração e Comitê Executivo	19	
Alta liderança ¹	21	
Acionistas e investidores institucionais	7	
Clientes	195	
Colaboradores	241	
Fornecedores	78	
Especialistas e formadores de opinião	16	

¹⁾ Diretores e superintendentes de unidades locais e internacionais



Entrevista



Questionário

Escuta aos stakeholders

As opiniões e expectativas de nossos stakeholders são continuamente avaliadas e consideradas pela Organização através de reuniões públicas, canais de relacionamento, pesquisas, declarações de interesse dos acionistas e investidores, feedbacks e relatórios de agências de classificação ESG, índices de sustentabilidade empresarial e opinião pública.

Matriz de materialidade | GRI 3-2 |

A seguir, apresentamos a lista de temas materiais, que considera a relevância atribuída por nossos stakeholders e a avaliação de impacto econômico, social e ambiental, seguindo as principais diretrizes de frameworks atuais.

Temas materiais GRI 3-2 	Impacto social, ambiental e econômico	Relevância para os stakeholders
Proteção de dados e segurança da informação	Alto	Muito alto
Crédito e financiamento sustentável	Alto	Alto
Diversidade, equidade e inclusão	Alto	Alto
Condições de trabalho	Alto	Alto
Adaptação às mudanças climáticas	Alto	Alto
Integridade e ética	Médio	Muito alto
Inovação com foco no cliente	Médio	Muito alto
Governança corporativa	Médio	Alto
Educação financeira e oferta responsável	Médio	Alto
Investimento responsável	Médio	Alto
Responsabilidade social e influência política	Médio	Alto
Inclusão financeira e empreendedorismo	Médio	Alto
Gestão ambiental e ecoeficiência	Médio	Médio
Cadeia de fornecimento responsável	Alto	Médio
Biodiversidade e uso do solo	Alto	Médio

Legenda: **Temas priorizados** Muito baixo Baixo Médio Alto Muito alto

Descrição dos temas materiais | GRI 3-2 |

Proteção de dados e segurança da informação: privacidade e segurança dos dados de clientes, segurança tecnológica para a prevenção de falhas sistêmicas e incidentes relacionados à segurança da informação.



Crédito e financiamento sustentável: fomento de negócios sustentáveis, com foco na geração de impacto positivo para sociedade e transição para uma economia mais inclusiva e limpa.



Diversidade, equidade e inclusão: cultura e práticas de contratação e promoção que garantam uma força de trabalho diversa e inclusiva, refletindo a composição da sociedade local.



Condições de trabalho: processos de contratação, desenvolvimento e retenção inclusivos e meritocráticos. Iniciativas de bem-estar (saúde física e mental) que garantam um ambiente de trabalho confortável, saudável e seguro.



Adaptação às mudanças climáticas: mecanismos que estimulem o mercado de carbono local, redução das vulnerabilidades aos eventos climáticos extremos e fomento e uso de tecnologias para redução, remoção e/ou compensação das emissões de gases do efeito estufa.



Integridade e ética: mecanismos de controle e punição que inibam práticas anticompetitivas, anticoncorrenciais, de lavagem de dinheiro e de corrupção. Divulgação de informações e prestação de contas sobre os impactos ESG positivos e negativos e as práticas de negócio.



Inovação com foco no cliente: qualidade do atendimento, agilidade, acessibilidade e estabilidade de serviços e canais.



Governança corporativa: adoção de práticas de gestão, estruturas e composição de órgãos decisórios alinhados à estratégia, cultura e valores do Banco. Mensuração de impacto e monitoramento dos negócios para cumprimento dos critérios estabelecidos na estratégia ESG.



Educação financeira e oferta responsável: relação saudável das pessoas com o dinheiro, redução do endividamento e melhor qualidade de vida no curto e longo prazo e oferta responsável.



Investimento responsável: estabelecimento de governança, procedimentos e metodologia que garantam a integração de critérios e gestão de riscos ESG nas decisões de investimento.



Responsabilidade social e influência política: investimento privado de capital financeiro, humano e político em iniciativas de interesse público, em prol do desenvolvimento da comunidade, e na formulação de políticas públicas de interesse do Banco e de seus stakeholders.



Inclusão financeira e empreendedorismo: especialmente de grupos específicos como mulheres e pessoas negras.



Gestão ambiental e ecoeficiência: performance ambiental, uso eficiente de recursos naturais e gerenciamento dos impactos ambientais negativos gerados pelas operações próprias.



Cadeia de fornecimento responsável: melhores práticas socioambientais no processo de homologação, seleção e contratação de fornecedores. Sensibilização e adequação aos princípios, valores e compromissos do Banco, buscando mitigar riscos na cadeia de fornecedores.



Biodiversidade e uso do solo: proteção ambiental e de ecossistemas, uso sustentável do solo e mitigação de riscos de desmatamento por meio da oferta de crédito, investimentos e parcerias.

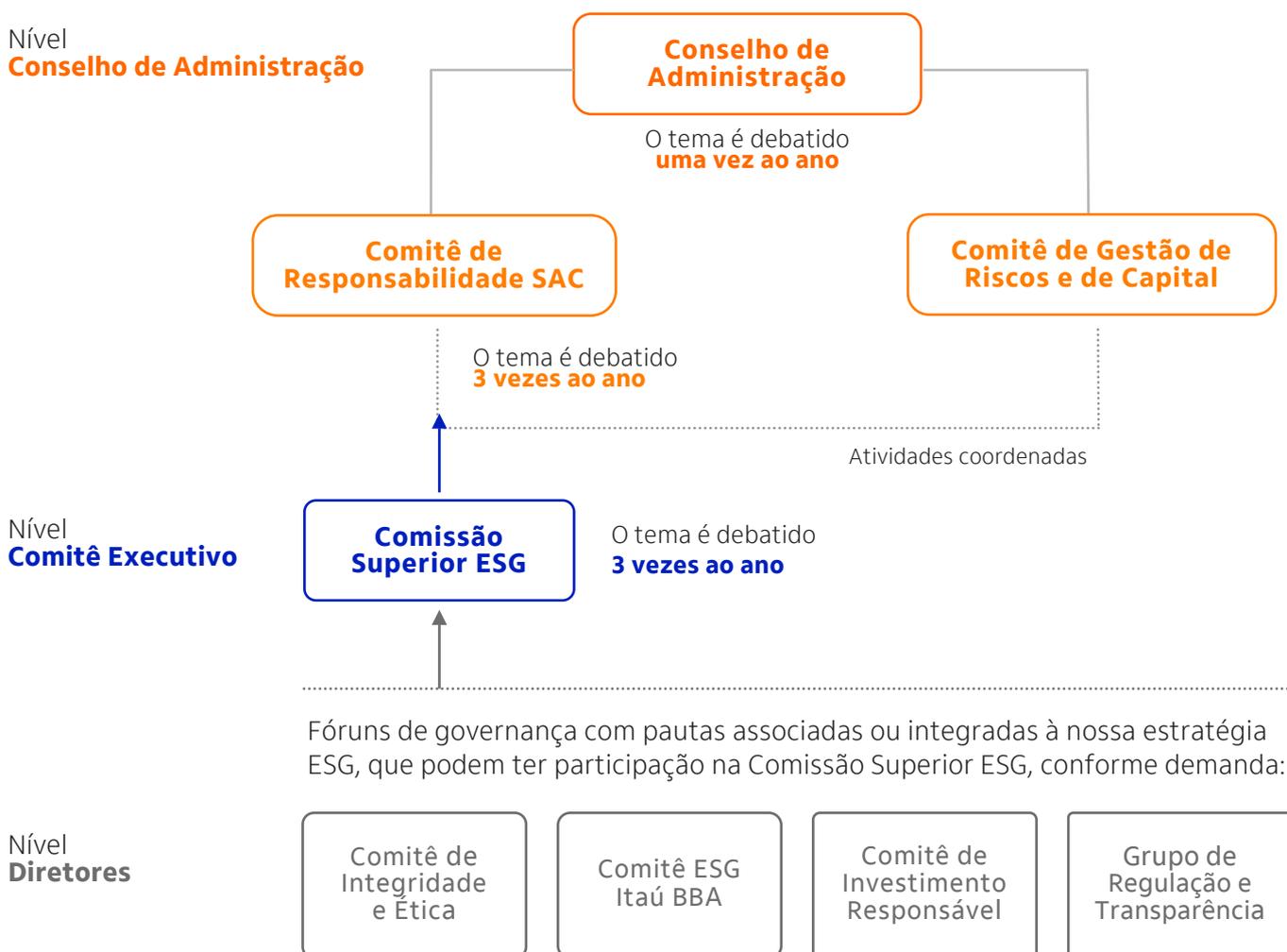


Governança de sustentabilidade | GRI 2-12 | 2-13 | 2-16 | 3-3 |

Contamos com uma estrutura de governança integrada, que conecta responsabilidade e riscos sob todos os aspectos de nossos negócios, baseada na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Essa estrutura é responsável pela gestão e supervisão de questões sociais, ambientais, climáticas e de governança, além do monitoramento contínuo de nossas políticas corporativas de sustentabilidade e por reportes periódicos ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração.

Em 2024, somado ao processo de revisão da estratégia ESG, aprimoramos o formato e as dinâmicas de nossa estrutura de governança, com o objetivo de aperfeiçoar as agendas e integrar novos temas à estrutura de comitês tradicionais.

Estrutura de governança de sustentabilidade



SAIBA MAIS

Sobre nossa governança de gerenciamento de riscos no [Relatório Anual Integrado](#), pág. 70.

A sustentabilidade é uma pauta transversal nas discussões do **Conselho de Administração**, sendo abordada, no mínimo, uma vez ao ano, durante suas reuniões. Compete ao Conselho monitorar a efetividade da nossa estratégia ESG e nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em linha com os desafios e tendências de longo prazo, com o auxílio do Comitê de Responsabilidade SAC e da diretoria responsável, além de incentivar a conscientização e o engajamento dos colaboradores em relação a questões ESG relevantes.

O **Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (SAC)**, órgão colegiado, conta com a participação de membros do Conselho de Administração e tem como mandato a definição de estratégias para fortalecer a responsabilidade social, ambiental e climática da Companhia, em todos os seus elementos, incluindo a estratégia de descarbonização, as iniciativas com foco em ESG e a estratégia de investimento social privado.

A **Comissão Superior ESG** conta com a participação dos membros do Comitê Executivo e é presidida pelo nosso diretor presidente (CEO). A Comissão 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 às principais demandas ESG provenientes de stakeholders e endereçar os desafios prioritários para a efetividade da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Em 2024, entre os temas acompanhados na Comissão Superior ESG e no no Comitê de Responsabilidade SAC, destacamos a aprovação da estratégia ESG e dos objetivos de descarbonização dos setores carbono-intensivos prioritários, o monitoramento da PRSAC e emergências climáticas, as incidências legislativas e novas regulamentações ESG, a estratégia de investimento social privado e de patrocínios e doações, entre outros.

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 a especialidade de cada fórum, sempre orientados para mitigação da exposição aos riscos SAC. O Comitê de Gestão de Riscos e Capital (CGRC) também coordena suas atividades com o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

O **Comitê de Integridade e Ética** é um colegiado composto por executivos da Companhia que se reúne periodicamente e faz parte da governança do Programa de Integridade e Ética. Neste fórum são discutidos entendimentos legais dos assuntos relacionados ao Programa, inclusive com relação à prevenção à corrupção, bem como são definidos diretrizes e melhorias nos processos em decorrência de regulamentação, riscos identificados, denúncias, entre outros.

O **Comitê ESG IBBA** é composto por lideranças dos times de negócios ESG – produtos, crédito, riscos, planejamento, agro, sustentabilidade, entre outros convidados – e se reúne trimestralmente. Com uma atuação mais tática, é responsável por implementar as estratégias de descarbonização setoriais e planos de ação, monitorar o cumprimento do objetivo de mobilizar R\$ 1 trilhão em finanças sustentáveis até 2030 e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e climática do Itaú BBA.

O **Comitê de Investimento Responsável** é composto por executivos e lideranças da WMS (Wealth Management and Services), Planejamento WMS, Asset, Private, FoF (Funds of Funds), CSI (Comunidade de Soluções de Investimentos), Sustentabilidade e Comunicação Corporativa. O Comitê reúne-se até duas vezes ao ano para discutir os avanços da agenda de Investimento Responsável e as metas do compromisso estabelecidas até 2025, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos e ofertar aos nossos clientes investimentos que considerem aspectos ESG.

O Comitê acompanha os movimentos do mercado e tendências para investimentos, as regulamentações e as ações educacionais para as equipes e clientes.

Nosso **Grupo de Regulação e Transparência** aborda temas relacionados às exigências de mercado e parâmetros de reporte e divulgação.

Plataforma de colaboração iuESG

Aprimoramos continuamente nossa gestão de dados, pesquisas e estudos ESG, por meio da iniciativa iuESG. Impulsionada por inteligência artificial (IA), ferramenta de business intelligence e plataforma de colaboração com gerenciamento de documentos, a iniciativa captura e centraliza as principais demandas e desafios nas áreas social, ambiental, climática e de governança, relacionados a instituições financeiras e não financeiras.

A partir da análise desses dados, avalia-se a exposição da Instituição aos diferentes riscos ESG e o desempenho na gestão de temas prioritários.

Essa avaliação se baseia em critérios diversos, como o Índice de Sustentabilidade Dow Jones e o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3), agências de rating, objetivos e metas, além de pesquisa reputacional. O iuESG proporciona maior visibilidade sobre os principais riscos e oportunidades em sustentabilidade para o Itaú Unibanco.

Seu formato claro e acessível impulsiona a integração e o engajamento entre as áreas de negócio, alimentando o processo de planejamento e priorização de projetos. Essencialmente, o iuESG contribui significativamente para a estratégia ESG da instituição.

Governança dos objetivos da nova estratégia ESG

O monitoramento e os avanços da nossa estratégia ESG são reportados periodicamente em comitês internos e ao mercado. Para isso, nossos objetivos possuem diretores sponsors, que são responsáveis pelo acompanhamento de indicadores e status e contam com o apoio dos pontos focais, colaboradores responsáveis pelo monitoramento dos temas materiais junto às áreas de negócio.

Os pontos focais e os sponsors são suportados pelas áreas de Sustentabilidade e Relações Institucionais, principalmente com informações sobre o desempenho de indicadores ESG e iniciativas estratégicas.

Também contamos com um gestor de projetos (PMO) dedicado, cujo objetivo é organizar as discussões relacionadas à estratégia ESG, conectar as lideranças de sustentabilidade com os sponsors para revisão dos objetivos e indicadores, levantar pontos de atenção e melhores práticas de mercado relacionadas ao tema.

Os órgãos da governança de Sustentabilidade e sponsors são responsáveis pela gestão dos temas materiais e estratégia ESG.

Políticas de sustentabilidade

Nossa atuação em sustentabilidade é orientada por diversas políticas corporativas e diretrizes institucionais, aprovadas pelo Conselho de Administração. A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), por exemplo, é a principal Política do Itaú Unibanco relacionada ao desenvolvimento sustentável, que considera os impactos sociais, ambientais e climáticos de nossas atividades e processos e apresenta diretrizes que devem ser observadas na condução dos negócios e nas interações com stakeholders.

Para acompanhar a efetividade de sua aplicação, disponibilizamos no [site de Sustentabilidade](#) uma página específica, que apresenta informações sobre nossos pactos voluntários, políticas de restrição à setores específicos, posicionamento sobre setores sensíveis e sujeitos à restrições e lista de produtos e serviços com impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente.

Capacitação e engajamento em sustentabilidade e ESG

Ao longo de 2024, seguimos engajando nossos colaboradores a participarem da nossa trilha "Descomplicando Sustentabilidade e ESG". Aberta a todos os colaboradores, oferece conteúdos sobre conceitos, desafios globais, responsabilidade social, ambiental e climática, além de destacar nossa atuação em temas estratégicos da agenda ESG e climática, proporcionando uma introdução abrangente. Em 2024, mais de 6.700 colaboradores concluíram a trilha, que atingiu um NPS de 88.

Festival Itubers

Em comemoração ao centenário do Itaú, realizamos o Festival Itubers, um evento de cultura e conhecimento com trilhas temáticas para colaboradores. Durante a programação, contamos com dois painéis relacionados à estratégia ESG: um sobre mudanças climáticas e os impactos nos negócios e outro sobre como incorporar ESG no dia a dia.

Os painéis tiveram a participação de lideranças do Banco e especialistas de mercado, atraindo mais de mil telespectadores, tanto presencial, quanto virtualmente.

Lançamento da estratégia ESG

Lançamos a nova estratégia ESG internamente para uma audiência de quase 5 mil líderes do Banco, em um evento chamado Aproximar, que contou com a presença de nossas lideranças e de uma convidada externa especialista debatendo sobre os novos pilares da estratégia, a importância da governança e a entrega de valor do Banco em relação às agendas de Sustentabilidade e ESG.

Ainda em 2024, disponibilizamos internamente um e-book sobre a nova estratégia ESG e publicamos uma trilha de conteúdo a todos os colaboradores sobre os novos objetivos estratégicos.

Melhores práticas

Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), uma chamada para as empresas alinharem suas estratégias e operações a 10 princípios universais e, desde 2018, aderimos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que reúnem 17 objetivos, estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas para endereçar os principais desafios globais.

Nossos projetos, produtos e ações contribuem para 15 ODS prioritários à atuação do Itaú Unibanco e 58 metas associadas a eles.

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.

SAIBA MAIS

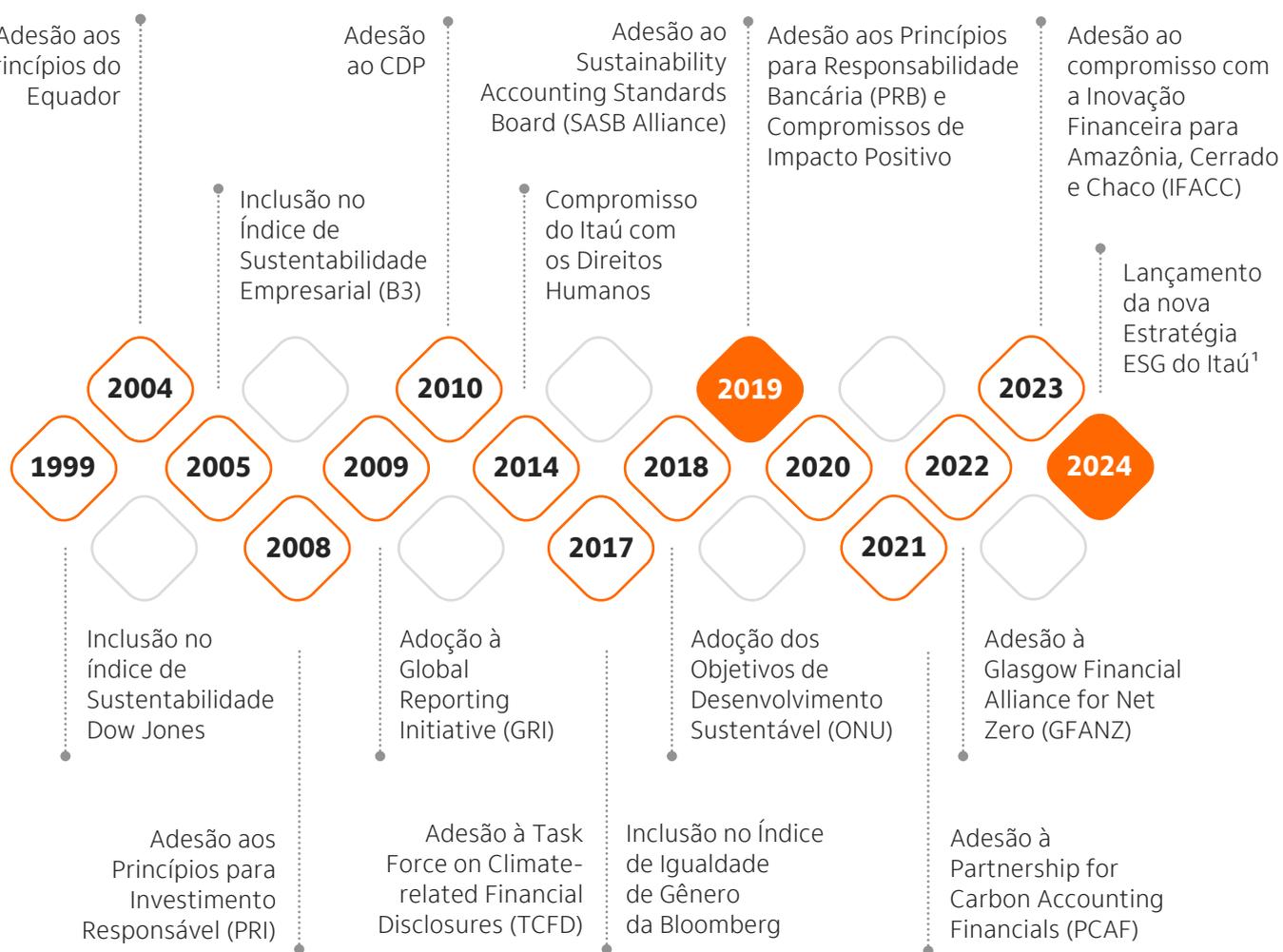
sobre o Plano de Efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e no Relatório de Autoavaliação dos Princípios de Responsabilidade Bancária (UNEP FI) no [Índice Suplementar ESG](#).

Durante os quatro anos iniciais, estruturamos um modelo de gestão para incorporar e integrar continuamente os Princípios em nossos negócios. Atuamos por meio de três principais passos de implementação: conduzimos uma análise de impacto, definimos metas que abordassem as áreas de impacto mais significativas do Banco e relatamos anualmente nosso progresso na implementação dos Princípios.

Para isso, fortalecemos nossas estruturas de governança, alinhamos nossa estratégia de negócios, engajamos stakeholders e seguimos reportando anualmente nossos avanços.

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 seguirmos evoluindo sempre, visando às melhores práticas globais. Conheça abaixo nossa linha do tempo:



¹ A primeira Estratégia de Sustentabilidade do Itaú Unibanco foi lançada em 2011. Em 2019, revisamos nossa estratégia e lançamos os Compromissos de Impacto Positivo, que foram revisados em 2024.



Mudanças Climáticas | GRI 2-22 | 3-3 |

Nossa estratégia é balizada por nosso plano de transição. Ela está centrada em apoiar a transição dos nossos clientes para uma economia de baixo carbono e atingimento do net zero até 2050.

Definimos um plano de transição climática baseado nas recomendações dos principais padrões aplicáveis ao setor financeiro, como a NZBA e as diretrizes da GFANZ para Planos de Transição Climática.

A seguir, destacamos os principais pilares do nosso plano de transição para implementação da estratégia climática.

Fundamentos

Nos comprometemos a atingir o Net Zero até 2050 nos escopos 1, 2 e 3, conforme a NZBA, visando limitar o aquecimento global a 1,5°C, em linha com o Acordo de Paris. Continuamente avaliamos o contexto das mudanças climáticas e os riscos e oportunidades para nossos negócios, clientes e operações.

SAIBA MAIS

Veja o conteúdo completo sobre mudanças climáticas no [Relatório Anual Integrado](#).
pág. 93



Governança

A transição climática está refletida de forma transversal em nossas práticas de governança. Contamos com a supervisão do nosso Conselho de Administração e Comitê Executivo e engajamos e capacitamos nossos colaboradores e executivos na agenda.

Estratégia de Engajamento

O engajamento constante com nossos stakeholders, principalmente os clientes, setor produtivo e o poder público, é o caminho que encontramos para identificar soluções inovadoras e capturar oportunidades em direção a uma economia de baixo carbono.

Estratégia de Implementação

Adotamos ações para aumentar a resiliência dos negócios frente às mudanças climáticas, conforme nosso Plano de Transição.

Priorizamos ações por materialidade e impacto, com foco na liderança do Itaú BBA, responsável pelo relacionamento com grandes e médias empresas e a cadeia do agronegócio.

Definimos objetivos de descarbonização para setores específicos e fortalecemos a estratégia de finanças sustentáveis com produtos verdes, operações focadas em ESG, linhas de crédito específicas e alinhamento do portfólio de crédito para atingir os objetivos Net Zero em 2050.

Métricas e objetivos

Estabelecemos métricas e objetivos específicos para a descarbonização de nosso portfólio e de nossa operação própria, com recortes temporais, ações mensuráveis e objetivos definidos para segmentos e setores.



Objetivos ESG Transição climática

Compromisso Net Zero

Temos o compromisso de nos tornar carbono neutro, até 2050

Objetivo 2030

Reduzir em 50% as emissões GEE operacionais (Escopos 1, 2 e 3)

Setores carbono intensivos

Estabelecer objetivos e reportar progresso na descarbonização dos setores carbono-intensivos prioritários para a convergência do nosso portfólio aos cenários que limitam a mudança climática a 1,5°C

¹ Baseline: 2023

² Exceto emissões financiadas (categoria 15) e deslocamento casa-trabalho (categoria 7)



Biodiversidade | GRI 3-3 |

Em outubro de 2024 ocorreu em Cali, na Colômbia, a 16ª Conferência das Nações Unidas para a Biodiversidade. Este foi o primeiro encontro desde a publicação do Acordo Global de Biodiversidade, assinado em 2022 por 196 países, incluindo o Brasil, que estabeleceu 23 metas globais a serem atingidas até 2030, com o objetivo de enfrentar a perda da biodiversidade, conservar e restaurar ecossistemas e proteger direitos indígenas.

O Brasil detém cerca de 15% de toda a biodiversidade mapeada e serviços ecossistêmicos de relevância global. Por outro lado, enfrenta um cenário de altas taxas de mudanças no uso do solo, o que coloca o combate ao desmatamento e a recuperação de áreas degradadas como as principais ações para conter a degradação da natureza e a perda da biodiversidade no País.

O setor financeiro exerce um papel relevante nesse contexto, por meio da adoção de medidas de verificação e monitoramento dos riscos das operações financeiras e do fomento às boas

práticas que visam a redução do desmatamento e a proteção da biodiversidade.

Temos atuado em diversas medidas para garantir que as variáveis de natureza estejam sendo contempladas em nossos processos internos, relacionamento com clientes, fornecedores e sociedade em geral. Essas medidas incluem a gestão de riscos de natureza em setores e operações mais suscetíveis a causarem impacto à biodiversidade, a oferta de produtos financeiros voltados à conservação e restauração, além do apoio a projetos que atuam, direta ou indiretamente, na proteção da biodiversidade.

A partir de setembro de 2023, com a publicação oficial das recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas à Natureza (TNFD, na sigla em inglês), nos juntamos a um grupo de empresas associadas ao Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) para a realização de um piloto da etapa Localizar, da metodologia LEAP (Localizar, Estimar, Avaliar, Preparar), apresentada pela TNFD.

O piloto coletivo contribuiu para a identificação dos setores mais materiais da carteira de crédito do ponto de vista de biodiversidade.

Cada instituição selecionou uma operação de um desses setores, que foi utilizada para o cruzamento com interfaces da natureza, o que permitiu um diagnóstico de áreas mais sensíveis.

Em 2025, utilizaremos a análise de materialidade setorial construída para avaliar os impactos e dependências da natureza desses setores, assim como os riscos e oportunidades envolvidos, o que permitirá uma atuação estruturada e direcionada a apoiar nossos clientes na busca por operações que promovam cada vez mais impactos positivos à natureza.

Biodiversidade nos negócios

Com o objetivo de proteger a biodiversidade e definir diretrizes sustentáveis para a gestão territorial, o Código Florestal Brasileiro estabelece normas gerais de proteção de vegetação nativa, incluindo áreas de preservação permanente¹ e de reserva legal², bem como a exploração e o controle de tudo que envolve matérias-primas e produtos florestais.

A partir do código, foram criadas as exigências de Cadastro Ambiental Rural (CAR) e do Plano de Recuperação Ambiental (PRA), tornando possível o monitoramento da localização e atividades desenvolvidas no imóvel, incluindo o atendimento às leis e marcos ambientais estabelecidos em conformidade com a geografia e a natureza da atuação.

Biodiversidade, uso do solo e gestão do risco de desmatamento no crédito

Para monitorar riscos e engajar clientes a desenvolverem boas práticas relacionadas à preservação da biodiversidade em nossa carteira de crédito, incorporamos a gestão do risco de desmatamento e da proximidade e/ou intersecção com áreas sensíveis em nossas metodologias de avaliação e governança de riscos sociais, ambientais e climáticos de clientes e operações. Essas verificações são consideradas tanto nas etapas de identificação, mensuração, avaliação, mitigação, controle, monitoramento, quanto no reporte e submissão para deliberação nos fóruns competentes.

Nosso procedimento prevê o acompanhamento anual individualizado das operações e cadeias de suprimentos de clientes mais suscetíveis a causar impactos à biodiversidade. Contamos com metodologias específicas para clientes que atuam nos diferentes segmentos da cadeia produtiva.

Além disso, independentemente da metodologia utilizada, todos os clientes submetidos à análise individualizada passam por avaliação da qualidade da sua governança, como a composição e independência do seu Conselho, e de sua gestão social, ambiental e climática, por exemplo, por meio da verificação da existência de embargos, autuações e multas de órgãos de defesa do meio ambiente.

A partir dessas análises, temos a oportunidade de engajar clientes e acompanhar a evolução de sua conduta ESG, diferenciando a precificação do crédito a clientes que possuem melhores práticas de gestão social, ambiental e climática como, por exemplo, práticas de prevenção ao desmatamento.

¹ Conforme definido em Lei Federal, Área de Preservação Permanente é uma área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade, facilitar o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas.

² De acordo com a legislação federal, todo imóvel rural deve manter uma área com cobertura de vegetação nativa localizada na propriedade rural, com a função de assegurar o uso econômico de modo sustentável dos recursos naturais, auxiliar a conservação e a reabilitação dos processos ecológicos e promover a conservação da biodiversidade, sendo que sua dimensão mínima em termos percentuais relativos à área do imóvel é dependente da localização e bioma.

Agronegócio

Para o setor de Agronegócio possuímos uma abordagem específica atrelada ao potencial de impacto de cada atividade na biodiversidade.

- **Produção e fabricação de defensivos e fertilizantes:** Analisamos, entre outros aspectos, a produção de produtos controversos que possam gerar impactos negativos à fauna e à flora, bem como à saúde humana.
- **Agricultura e pecuária:** Produtores rurais, que atuam com agricultura, pecuária e/ou atividades relacionadas, são analisados e acompanhados por meio de uma metodologia que inclui análise georreferenciada de suas propriedades e apontamentos de órgãos ambientais em seu Cadastro de Pessoa Física (CPF). São monitorados multas e autuações aplicadas pelos órgãos ambientais, a existência de focos de desmatamentos via satélite, bem como a preservação de áreas de conservação da biodiversidade sobrepostas à propriedade rural.
- **Frigoríficos e cadeia da carne:** Como signatários do sistema de autorregulação da Febraban, seguimos as determinações previstas na SARB 26 para clientes frigoríficos e abatedouros, localizados na Amazônia Legal e Maranhão, aplicando diretrizes e procedimentos que promovam o financiamento de atividades livres de desmatamento ilegal nesta cadeia. Adicionalmente, aplicamos, para todos os frigoríficos de grande porte, avaliação individualizada que considera, entre outros aspectos, a adoção de boas práticas de gestão social, ambiental e climática e de prevenção ao desmatamento ilegal, como o monitoramento e rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos, o uso de tecnologias de produção sustentáveis, como a integração lavoura pecuária-floresta, e a proximidade e/ou intersecção de suas plantas com locais críticos emergentes e/ou áreas chave para conservação da biodiversidade.

Além da diligência de clientes, temos procedimentos de análise do produto e operação agrícola, que podem incluir uma análise geoespacial da propriedade que esteja sendo financiada para garantir que nenhum recurso seja usado para gerar desmatamento ilegal. Em alguns casos, o uso do solo é monitorado durante toda a vigência do contrato. Ademais, passivos ambientais, como a não preservação de áreas protegidas ou impactos em áreas sensíveis, também são verificados, inclusive em financiamento a projetos e em imóveis oferecidos à Instituição em garantia.

O desmatamento ilegal identificado pode levar ao impedimento da contratação da operação ou ao seu vencimento antecipado.

Buscamos incentivar a conservação da biodiversidade de nossos clientes que atuam no agronegócio por meio da oferta de produtos de crédito com selo verde e condições diferenciadas que requerem desmatamento zero, além de regularidade perante o código florestal e monitoramento diário para eventual identificação de situações de irregularidade.

Óleo e gás

Na análise de clientes do setor de Óleo e Gás (O&G), também consideramos aspectos importantes para a identificação do risco à biodiversidade, como o histórico de derramamentos e de outros acidentes ambientais e práticas de extração de fontes não convencionais.

Nossa política ainda prevê a vedação de financiamento de projetos de Óleo e Gás em areias betuminosas (Tar sands) e a exploração de petróleo no Ártico (Arctic Oil). Essa vedação é fundamental para proteção de ecossistemas e habitats únicos e frágeis, que são essenciais para a sobrevivência de diversas espécies.

Outras Indústrias

Em todas as análises de Riscos SAC para grandes indústrias, levamos em conta fatores essenciais para qualificar o risco à biodiversidade. Para as indústrias mencionadas a seguir, adotamos critérios específicos devido ao seu elevado potencial de causar danos a ecossistemas e habitats.

Nossas avaliações abrangem não apenas a qualificação dos Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, mas quantificam os possíveis impactos dos temas ESG na performance financeira desses clientes.

- **Madeira, papel e celulose:** nas indústrias de madeira, papel e celulose, avaliamos a proximidade ou interseção das instalações com áreas críticas emergentes e regiões chave para a conservação da biodiversidade. Quando aplicável, também consideramos a certificação da matéria-prima e a existência de passivos ambientais, como o déficit de reserva legal.
- **Mineração, metalurgia e Siderurgia:** para os clientes dos setores de mineração, metalurgia e siderurgia, aplicamos critérios para identificar sensibilidades locais, como a proximidade ou interseção das instalações com áreas críticas emergentes e regiões chave para a conservação da biodiversidade, de maneira semelhante aos critérios utilizados para as indústrias de Madeira, Papel e Celulose. Especificamente para clientes que atuam com mineração, nossas metodologias são projetadas para identificar e monitorar o potencial risco de desastres ambientais, especialmente no que diz respeito ao rompimento de barragens.

Biodiversidade e uso do solo na gestão de investimentos

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

Em linha com nossa Política de Investimento Responsável, integramos aspectos relacionados à biodiversidade e ao 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, promovem o engajamento das empresas nas temáticas ESG mais relevantes para seu negócio.

Em nosso modelo de integração ESG temas que podem desequilibrar ecossistemas, a partir de 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

No estudo de [Biodiversidade, Uso do solo e investimentos](#), que apresenta de que forma integramos esse tema no processo de investimento.



Fomento às iniciativas de impacto socioambiental

Apoiamos diversos projetos e iniciativas que geram impacto socioambiental positivo. Neles, incentivamos ações como a implementação de boas práticas nas cadeias produtivas, a contribuição para a agropecuária de baixo carbono, o fomento a um ecossistema de negócios favorável ao desenvolvimento da bioeconomia florestal e a inclusão de comunidades tradicionais, por meio de sistemas de produção sustentável, além do acesso aos serviços públicos.

Em 2024, ocorreu o segundo ano de operação da Plataforma Jornada Amazônia, projeto coordenado e executado pela Fundação Certi e do qual somos membros apoiadores, em parceria com outras instituições. A iniciativa estimula o ambiente de inovação e empreendedorismo na Amazônia, com foco em soluções de bioeconomia que visem a conservação da floresta. O projeto é dividido em programas, com foco desde a capacitação para o empreendedorismo (Gênese), passando pela originação de negócios (Sinapse), até o fortalecimento e conexão com o mercado dos negócios em estágios mais avançados (Sinergia).

Com o Programa Gênese, em 2024, 2.134 talentos foram capacitados em empreendedorismo, negócios de impacto, bioeconomia e soluções que geram valor para a floresta em pé. Por meio do Programa Sinapse Bio, 141 negócios foram originados nos dois ciclos do projeto, distribuídos em segmentos como alimentos e bebidas, cosméticos e turismo, que receberam capacitação, suporte em temas jurídicos e de mercado, além de recursos financeiros para desenvolverem as primeiras estruturas de operação. Já no Programa Sinergia, 49 startups receberam suporte para aumentar sua competitividade e ampliar e fortalecer sua conexão com o mercado, investidores e agentes relevantes do ecossistema de impacto na Amazônia.



Case: Bioativos da Amazônia que curam e cicatrizam

A Biospin, startup de Manaus (AM), nasceu com o propósito de criar uma solução inovadora para o tratamento de feridas complexas, como as de pacientes diabéticos.

A empresa utiliza conhecimento acadêmico para desenvolver um produto que combina alta tecnologia e valorização dos bioativos da Amazônia, o curativo bidimensional. Baseado em uma membrana de nano fibra feita de polímeros biocompatíveis, atóxicos, biodegradáveis e incorporados com ativos amazônicos, o curativo é projetado como um substituto temporário da pele, tratando e atuando como barreira de proteção contra infecções.

O desenvolvimento da solução começou no ambiente acadêmico, onde testes preliminares validaram as características físicas, químicas e biológicas do material. O desafio atual do empreendedor é evoluir frente às barreiras regulatórias para poder escalar a produção.

A trajetória da Biospin reforça o discurso da floresta em pé por meio da biotecnologia, mostrando como a ciência, alinhada aos programas de incentivo à inovação, pode gerar impacto social, econômico e ambiental, conectando a pesquisa de ponta às necessidades do mercado e à valorização da Amazônia.



Case: Ages Bioactive - Transformando ciência em negócio

A Ages Bioactive utiliza a biodiversidade amazônica para desenvolver ativos naturais voltados para a promoção da saúde, transformando ciência em produtos inovadores que auxiliam no envelhecimento saudável.

Com a união de acadêmicos, a Ages surgiu com o intuito de utilizar os bioativos da floresta amazônica como base para o desenvolvimento de produtos para demandas de saúde que envolvem o processo de envelhecimento com foco na prevenção de doenças e na melhoria da qualidade de vida.

O negócio, que tem sede em Macapá, tem parceria com a Universidade Federal do Amapá (UNIFAP), onde desenvolve a pesquisa dos compostos bioativos com a participação de 45 pesquisadores. Na Plataforma Jornada Amazônia, a empresa participou da aceleração do Programa Sinergia, com o foco em crescimento e relacionamento com o mercado.

“O programa nos deu uma visão sobre como alinhar nossas soluções com a preservação ambiental e o desenvolvimento social da Amazônia. Também reforçou a importância de conectarmos com ciência e mercado, consolidando a Ages como um agente de inovação que respeita e valoriza os recursos naturais da região”, explica Fabio Steinecke, CRO da empresa.

Observatório de Bioeconomia

Somos apoiadores do Observatório de Conhecimento e Inovação em Bioeconomia, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), e buscamos fortalecer a produção de conhecimento acadêmico e sua aplicação prática. O núcleo de estudos interdisciplinar, criado em 2021, conta com 13 pesquisadores que atuam na produção de conteúdo aplicado, capacitação técnica e disseminação de informações sobre temas como mudanças climáticas, agricultura e uso da terra e biodiversidade.

Em 2024, o Observatório produziu 13 estudos e relatórios públicos, duas notas técnicas e concluiu nove projetos de assessoria técnica. Também foram realizados 12 eventos e quatro cursos, com um total de 177 alunos matriculados. Entre os destaques do último ano, estão o estudo "Desafios e Oportunidades para o Mercado Brasileiro de Bioinsumos" e outros voltados ao acompanhamento do mercado de carbono e seus desdobramentos.

Ainda no âmbito técnico, foi desenvolvido o projeto "Cenários de Descarbonização para Atividades de Produção de Soja, Milho e Pecuária de Corte para o Setor Bancário Brasileiro". Todas essas ações colocam o Observatório de Bioeconomia como um núcleo único de produção e disseminação de conhecimento que contribuem para o fomento de uma economia mais sustentável e de baixo carbono.

Conexão Povos da Floresta

Somos parceiros do projeto Conexão Povos da Floresta, que tem o objetivo de levar internet rápida a 1 milhão de pessoas em mais de 5 mil comunidades da floresta. Para isso, o projeto oferece a infraestrutura necessária, incluindo kits para geração de energia elétrica em sistemas fotovoltaicos e baterias, antenas, roteadores e equipamentos para conexão.

Até o final de 2024, foram 1.379 comunidades indígenas, quilombolas e extrativistas da Amazônia conectadas, em 252 municípios de 11 estados, com cerca de 40 mil usuários

cadastrados e cerca de 120 mil pessoas beneficiadas.

O projeto também oferece trilhas de capacitação aos usuários para o uso seguro da internet e conta com uma governança estruturada em rede, que impulsiona o acesso a serviços de saúde, educação, empreendedorismo, proteção territorial, cultural e ancestralidade, trazendo as comunidades para o centro das decisões.

Projeto Itaú BioFuturo

Com o objetivo de impulsionar o ecossistema de negócios de impacto socioambiental no Brasil, em 2024, desenvolvemos o projeto Itaú BioFuturo, uma iniciativa que, através da abordagem de Venture Philanthropy, direciona o capital filantrópico de forma estruturada para fortalecer três negócios ambientais em fase de crescimento que atuam na conservação da biodiversidade nos biomas Cerrado e Amazônia.

Os negócios atuam na coleta e comercialização de sementes de espécies endêmicas do Cerrado por meio de coletivos de mulheres coletoras de sementes e na restauração de áreas degradadas em parceria com instituições privadas e públicas; fortalecimento da cadeia produtiva da baunilha com foco na capacitação de comunidades tradicionais para o plantio, colheita e manejo adequado da especiaria; e na produção e design de móveis através do resíduo de madeira 100% certificada em parceria com artesãos locais.

Além do repasse de capital filantrópico e da aceleração desses negócios de impacto, a iniciativa também busca evidenciar o impacto positivo que soluções ambientais podem gerar para as pessoas do seu entorno e da sua cadeia de valor por meio de pesquisas estruturadas. A implementação do projeto e o acompanhamento dos negócios selecionados acontece em 2025 e 2026.

Laboratório Criativo da Amazônia (LCA)

Apoiamos o projeto do Instituto Amazônia 4.0, que desenvolve um arcabouço de soluções baseadas na ciência, tecnologia e inovação para alavancar o potencial econômico da sociobiodiversidade amazônica.

O LCA tem foco em capacitar comunidades tradicionais para a produção de chocolates, a partir do cacau e do cupuaçu produzidos localmente, aliando conservação da biodiversidade, inclusão produtiva, aumento de renda, valorização da produção local e fomento à proteção da vegetação nativa de áreas sensíveis do Pará.

Até 2024, foram 55 alunos capacitados, quatro negócios comunitários envolvidos e 115 mil hectares de floresta protegida na região de influência.

Conservação ambiental | GRI 201-2 |

Ao longo dos anos, implementamos programas próprios e apoiamos diversas iniciativas junto a parceiros da academia, sociedade civil e setor empresarial para fomentar a restauração e o reflorestamento de áreas desmatadas e a conservação florestal, ações fundamentais na proteção à biodiversidade e no restabelecimento das funções ecológicas da floresta.

Projeto Biomas

Somos membro fundador da Biomas, empresa dedicada à atividade de restauração ecológica em larga escala em diferentes biomas, como Amazônia e Mata Atlântica.

Com um aporte inicial de R\$ 20 milhões de cada empresa sócia, em 2023, a Biomas concluiu a estruturação da governança, formação de equipe e identificação de áreas propícias para projetos pilotos de restauração, além de desenvolver o modelo de estruturação de financiamento dos projetos e do pipeline de parceiros estratégicos, fortalecendo os fundamentos e aprendizados de mercado.

Ao longo de 2024, a empresa avaliou mais de dois milhões de hectares de áreas para restauração de ecossistemas nativos e desenvolveu um portfólio de projetos, que está em processo de maturação, e consulta às comunidades locais.

A empresa também empreendeu esforços de advocacy na regulamentação do mercado de carbono e de concessões florestais, em busca da construção de mercados íntegros, a partir do engajamento com os principais stakeholders dos mercados nacionais e internacionais, autoridades governamentais, federais e estaduais, bem como com a sociedade civil.

Restauração florestal

Na Conferência Itaú Amazônia, em 2020, investimos, em parceria com o Instituto Socioambiental (ISA), no projeto Vai ter Floresta, buscando a contribuição para a restauração de paisagens e a recuperação de nascentes e matas ciliares, beneficiando a biodiversidade e gerando renda para as comunidades locais de forma participativa e inclusiva.

Até 2024, foram restaurados 127 hectares, em 7 propriedades, com uma estimativa de 509 mil árvores plantadas, ultrapassando a meta inicial de 379 mil árvores.

A restauração é realizada nos municípios de Bom Jesus do Araguaia, Canarana, Querência, São José do Xingu, Gaúcha do Norte e São Félix do Araguaia, prioritariamente na região das bacias dos rios Xingu e Araguaia. A organização realiza ainda todo o monitoramento das áreas restauradas para garantir o manejo adequado ao crescimento das árvores e sucesso da iniciativa.



Riscos **social, ambiental e climático**

| GRI 2-23 | 2-24 | 2-25 | 3-3 | 201-2 | SASB FN-CB-410a.2 |

Governança e política de riscos Social, Ambiental e Climático (SAC)

A Política de Riscos SAC estabelece as diretrizes e os princípios fundamentais para a governança e gestão dos riscos social, ambiental e climático, abordando os riscos mais relevantes para a operação da Companhia, por meio de procedimentos específicos e fóruns de deliberação e orientação.

Conforme descrito na política, entendemos como risco SAC a possibilidade de ocorrência de perdas em função da exposição a eventos de origem social, ambiental e/ou 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 às mudanças nos padrões climáticos.

Esses riscos se materializam através dos riscos tradicionais, como risco de crédito, de mercado, de liquidez e operacional, podendo acarretar perdas financeiras, assim como danos à nossa

reputação. Os fatores sociais, ambientais e climáticos são considerados relevantes para os nossos negócios, uma vez que podem afetar a criação de valor compartilhado no curto, médio e longo prazo.

Fóruns de deliberação

Incorporamos o gerenciamento dos riscos SAC em uma estrutura de governança integrada e transversal, com tratamento em diferentes instâncias e em relação aos seus diversos aspectos (estratégico, tático, operacional, de controle e de conformidade).

Conselho de Administração

No nível do Conselho de Administração, o tema é tratado no Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC), no Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e no Comitê de Auditoria (CAud).

No nível executivo, são estabelecidos órgãos colegiados com a presença do Chief Executive Officer (CEO) e do Chief Risk Officer (CRO), que são representados pelo Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior (CRSAC Superior) e pela Comissão Superior ESG.

Completando nossa organização sobre o tema, temos outros comitês em nível diretoria como o Comitê de Riscos Social, Ambiental e Climático (CRSAC), Comitê ESG Itaú BBA, este tendo também a presença do CEO do Itaú BBA, e o Comitê de Produtos Itaú BBA.

O Conselho de Administração avalia o tema de riscos social, ambiental e climático pelo menos uma vez por ano e é responsável por estabelecer as diretrizes, políticas e alçadas para a gestão de riscos e de capital, aprovar limites do apetite de riscos, revisar as métricas de apetite de riscos, incluindo as que monitoram a concentração da carteira de crédito da Companhia em setores de alto risco SAC, acompanhar o processo de avaliação e adequação de capital (ICAAP), que contempla os riscos SAC, os critérios e riscos materiais, bem como sua consideração no programa de teste de estresse, plano de capital, plano de contingência de capital e liquidez e Política Corporativa de Continuidade de Negócios.

O CGRC, que conta com a participação de membros do Conselho de Administração, tem o mandato de supervisionar as ações relativas à implementação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e, além de apoiar o Conselho de Administração, também coordena suas atividades com o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

As diretrizes da PRSAC são orientadas pela estratégia ESG, que é composta por três pilares (Finanças Sustentáveis, Transição Climática e Diversidade e Desenvolvimento), com objetivos estratégicos relacionados aos aspectos sociais, ambientais e climáticos, que são acompanhadas periodicamente pelo Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria se reporta diretamente ao Conselho de Administração, sendo 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 da companhia.

No nível do Comitê Executivo, o CRSAC Superior é responsável por avaliar e deliberar sobre assuntos que por entendimento do CRSAC (nível diretoria) devam ser submetidos a membros do Comitê Executivo (CE) pela complexidade e materialidade do tema, especialmente aqueles associados a risco reputacional e ocorre por convocação específica.

Já o CRO é responsável pela estrutura de riscos, que atua na integração dos riscos SAC à gestão global de riscos da Companhia, respondendo, nos termos da regulação vigente, pela Política de Riscos Social, Ambiental e Climático e por atuar na interação com reguladores.

Na agenda de responsabilidade SAC, a Comissão Superior ESG, que ocorre três vezes ao ano, é responsável por monitorar a atuação da Companhia frente às principais demandas ESG e climáticas provenientes de mercado, reguladores e sociedade civil e por aprovar projetos e recursos necessários para o endereçamento dos gaps prioritários para a efetividade da PRSAC, podendo submeter quando necessário os assuntos ao Conselho de Administração.

Em nível diretoria, existem outros fóruns que compõem a governança de riscos SAC do Itaú Unibanco. O CRSAC, constituído por áreas e especialistas no tema, tem como principais atribuições deliberar sobre assuntos institucionais e estratégicos, sobre posicionamentos públicos da instituição e compromissos/pactos assumidos, bem como sobre risco reputacional associado a eventos SAC envolvendo clientes, produtos, serviços e operações.

Também é responsável por (i) recomendar papéis e responsabilidades com relação ao gerenciamento desses riscos; (ii) acompanhar a aderência às políticas e procedimentos relacionados à gestão dos riscos SAC; (iii) direcionar, caso necessário, a deliberação para o nível executivo.

O Comitê ESG Itaú BBA, com uma atuação mais tática pode submeter, quando necessário, os assuntos à Comissão Superior ESG e é responsável por (i) implementar as estratégias de descarbonização setoriais e planos de ação; (ii) garantir e monitorar o cumprimento do objetivo estratégico de Finanças Sustentáveis; e (iii) acompanhar e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e climática do Itaú BBA. Sua periodicidade é trimestral e pode submeter, quando necessário, os assuntos à Comissão Superior ESG.

A governança de produtos conta com fóruns específicos e é responsável por avaliar conceitualmente os produtos sob diversos aspectos, contando com critérios específicos que podem levar à avaliação de riscos SAC, tal como aspectos que visam identificar o risco de greenwashing ou, ainda, que indiquem a necessidade de estabelecer diligências específicas.

Comitês e órgãos da governança que discutem o tema



Atuação das áreas envolvidas

Seguindo a governança apresentada, as áreas que atuam na gestão dos riscos SAC se organizam da seguinte forma:

Áreas de Negócios

Responsáveis diretas por identificar, mensurar, avaliar, mitigar, controlar, monitorar e reportar os riscos de suas áreas em suas atividades diárias, seguindo as diretrizes da Política de Riscos SAC e processos específicos, contando como apoio das áreas de risco, sustentabilidade e jurídico.

Contam com equipes técnicas especializadas e capacitadas no tema, integrantes das áreas comerciais e da diretoria de Crédito CIB, Large, Middle e Agro, que atuam de forma integrada na gestão do risco de crédito atrelado aos riscos SAC, com interface direta com os clientes e estruturação das operações.

Áreas de Risco, Sustentabilidade e Jurídico

Responsáveis por definir parâmetros para o processo de gestão de riscos SAC e para a sua supervisão, tendo como objetivo assegurar, de forma independente e centralizada, que os riscos sejam administrados de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.

Contam com equipes técnicas especializadas e capacitadas no tema, integrantes das diretorias de Risco de Crédito e Modelagem Atacado, Sustentabilidade e Jurídico, que atuam de forma integrada na gestão de todas as dimensões dos riscos SAC atreladas às atividades da Companhia, desde aquelas relacionadas à operação, tais como patrimônio, infraestrutura de agências, tecnologia e fornecedores, até as relacionadas ao crédito, investimentos e controladas chave.

Auditoria Interna

Atua de maneira independente, realizando a avaliação periódica da gestão dos riscos, controles e governança.

Gestão dos riscos social, ambiental e climático

Etapas de gerenciamento

O gerenciamento dos riscos SAC é pautado nos princípios da relevância e proporcionalidade e é feito em diversas etapas. A identificação é realizada em produtos e serviços existentes, no desenho de um novo processo, projeto ou produto e em atividades, de forma a garantir a avaliação e mitigação contínua de fatores internos e externos que possam afetar adversamente o Itaú Unibanco.

Os riscos SAC identificados são classificados, considerando aspectos não apenas financeiros, mas também de natureza reputacional, como a probabilidade de ocorrência, sua severidade, potenciais impactos e sua abrangência.

O gerenciamento dos riscos SAC também passa por ações de monitoramento no contexto do mapeamento interno de processos, riscos, controles, acompanhamento de novas normas, bem como registro das ocorrências em sistemas internos.

Como consequência do processo de identificação, análise, mitigação e monitoramento, a tolerância aos riscos é reportada aos comitês de governança e à alta liderança, podendo ser analisada de forma colegiada, a depender do nível de risco nos fóruns responsáveis pela agenda SAC.

Como etapa final da gestão de riscos SAC, além de observar e cumprir todos os reportes regulatórios, divulgamos informações relevantes para investidores, clientes e demais públicos de interesse sobre nossas ações de gestão e compromissos.

Capacitação de colaboradores

Parte importante do processo de gerenciamento de riscos SAC é a capacitação de todos os envolvidos para que possam seguir as diretrizes da Companhia sobre o tema e contribuir na gestão de riscos.

A cultura de gerenciamento dos riscos SAC é disseminada com programas de capacitação, por meio de treinamentos de formação presenciais e virtuais, focados na identificação de riscos SAC para executivos, áreas de negócio e de suporte, abrangendo também as demais empresas controladas, incluindo as unidades internacionais.

Além dos treinamentos ministrados às áreas do Itaú Unibanco, os colaboradores das áreas atuantes e envolvidas na gestão dos riscos SAC participam constantemente de eventos sobre o tema, como Equator Principles Annual General Meeting, IFC Community of Learning e Task Force on Climate Related Financial Risks (TCFR), nos quais teve a oportunidade de debater com bancos ao redor do mundo sobre as melhores práticas.

Metodologias | GRI 201-2 | 408-1 | 409-1 |

Nossa estratégia de gestão dos riscos SAC teve início no gerenciamento de risco de crédito, considerando o seu potencial de materialização, e tem se expandido nas demais dimensões de riscos tradicionais, como risco de mercado, de liquidez e operacional, além da gestão de capital, por meio de exercícios integrados com outras dimensões de risco tradicional e/ou, por meio do exercício de teste de estresse climático.

Além da possível materialização dos riscos SAC nos riscos tradicionais, a metodologia interna de avaliação no risco de crédito leva em consideração o potencial impacto dos riscos SAC no risco reputacional, por meio da verificação de critérios objetivos que classificam e qualificam este risco.

O gerenciamento dos riscos SAC na gestão do risco de crédito está baseado em metodologias e ferramentas pautadas nas melhores práticas internacionais e nacionais, que são aplicadas na identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação.

Tais metodologias atendem às principais normas vigentes e boas práticas de mercado relativas à governança corporativa e gerenciamento de riscos SAC para a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação, tais como: o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) nº 14/2014 e nº 26/2023, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), os Princípios do Equador para apoio financeiro a projetos, os Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (IFC na sigla em inglês), braço privado do Banco Mundial, a Task Force on Climate-Related Disclosures (TCFD), o Guia Prático da IFC sobre Governança Corporativa e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

Visão Cliente: avaliação de riscos social, ambiental e climático

A diligência da análise é diretamente proporcional à relevância do risco:



Lista de Atividades Excluídas

Aplicável a todos os clientes e fornecedores.



Categorização setorial

Aplicável a todos os clientes pessoa jurídica.



Categorização clientes

Aplicável a clientes grandes empresas.



Setores sensíveis

Aplicável a clientes grandes empresas e Agro.

Critérios avaliados

Envolvimento com utilização de mão de obra análoga à escrava, mão de obra infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Parâmetros socioambientais da IFC, como biodiversidade e saúde e segurança e parâmetros climáticos da TCFD, como consumo de energia e emissões GEE.

Categorização setorial e aspectos individuais, como participação em índices de sustentabilidade e a sensibilidade climática do cliente.

Categorização setorial e aspectos ESG individualizados. Para produtores rurais, em razão de suas particularidades, são aplicadas metodologias específicas que consideram aspectos, como: embargos, desmatamento e sobreposição a áreas de comunidades tradicionais.

Consequências

Possibilidade de impedimento de acesso a novo crédito, contratação e/ou renovação de fornecedores e contratação de seguros.

Monitoramento de concentração de risco na carteira de crédito via métrica de apetite de risco. A variável de risco SAC é considerada no risk rating de crédito, servindo de base para o apreamento e alocação de capital.

A variável de risco SAC é considerada no risk rating de crédito, servindo de base para o apreamento e alocação de capital.

A variável de risco SAC é considerada no risk rating de crédito, servindo de base para o apreamento e alocação de capital e dando suporte à tomada de decisão, podendo gerar escalonamento de alçada para aprovação e renovação do relacionamento de crédito.

Lista de atividades excluídas

Na avaliação de temas vinculados à dimensão do risco social, os temas prioritários de proteção aos Direitos Humanos têm grande relevância.

Por exemplo, observando os princípios estabelecidos na Política de Riscos Social, Ambiental e Climático, principalmente aqueles relacionados aos Direitos Humanos, adotamos uma diligência específica e procedimentos de exclusão mediante a constatação de: utilização de mão de obra análoga à escrava, mão de obra infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Para monitorar os clientes em relação a esses aspectos, fazemos a verificação do Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravidão (instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016) e monitoramos a menção negativa da contraparte na mídia. Os achados são avaliados pelos times especializados e, se confirmados, podem resultar no bloqueio sistêmico de CNPJs e CPFs em quaisquer dos segmentos atendidos pelo Itaú Unibanco e consequente impedimento de acesso a novo crédito, contratação e/ou renovação de fornecedores e contratação de seguros.

Categorização setorial

Para a categorização setorial dos riscos SAC em alto, médio e baixo, consideramos os riscos inerentes aos setores econômicos nos quais os clientes operam, que podem gerar impactos negativos na sociedade, no meio ambiente e no clima.

Para tanto, são levados em consideração parâmetros de sustentabilidade como consumo de energia e de água, risco de desmatamento, nível de emissões atmosféricas, riscos para a saúde e segurança do trabalhador, entre outros.

Categorização de clientes

Adicionalmente aos riscos setoriais, categorizamos os riscos SAC de clientes, considerando aspectos individuais, como a participação em índices de sustentabilidade, que sinalizam a adoção de práticas de gestão para mitigação desses riscos, e a sensibilidade climática do cliente, que mensura quão sensível ele é aos efeitos físicos e de transição das mudanças climáticas, podendo impactar positivamente ou negativamente na categorização de riscos setoriais inicialmente proposta.

Setores sensíveis

São classificados como setores sensíveis aqueles que representam riscos SAC relevantes e, portanto, exigem uma análise individualizada dos clientes.

São contemplados na avaliação critérios sociais, ambientais e climáticos de acordo com a sua relevância para o setor de atuação dos clientes. Na dimensão social, são abordados fatores como o impacto em comunidades tradicionais, indicadores de saúde e segurança no trabalho e violações dos Direitos Humanos.

Na dimensão ambiental são contempladas a verificação de impactos à biodiversidade - como a existência de embargos, autuações ambientais, sobreposição e/ou proximidade com unidades de conservação —, as práticas de consumo e gestão de recursos hídricos, o uso ou produção de materiais perigosos e o risco de estruturas/barragens.

Na dimensão climática, são abordados critérios climáticos físicos e de transição, como a sensibilidade climática e a suscetibilidade 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 de suas emissões de gases de efeito estufa, bem como das metas relacionadas e práticas de compensação.

Ainda, são considerados na avaliação aspectos de governança, como a independência e diversidade do Conselho.

Para todas as dimensões, a metodologia abrange aspectos qualitativos e quantitativos, levando em consideração a possibilidade de impactarem tanto a reputação quanto a performance financeira e sustentabilidade dos negócios dos clientes.

São exemplos dessa abordagem os litígios por acidentes ambientais ou custos associados a mudanças regulatórias e tecnológicas de transição para uma economia mais sustentável e a avaliação da capacidade financeira para compensação das emissões de GEE por meio de crédito de carbono.

Além disso, engloba a avaliação de questões que têm o potencial de causar impactos adversos, como produtos que representam risco à sociedade ou à biodiversidade, conforme direcionadores-chaves apresentados na página a seguir.

Os temas e critérios são avaliados com base, majoritariamente, em informações públicas divulgadas pelos clientes ou disponibilizadas em bases de dados por órgãos públicos e/ou instituições relevantes, como Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), Adapta Brasil MCTI, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBIO), Agência Nacional de Mineração, dentre outros, bem como por meio de dados fornecidos diretamente pelos próprios clientes ou por terceiros contratados.

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

Especificamente para os clientes produtores rurais, que atuam no setor da agropecuária, em razão de suas particularidades, são aplicadas metodologias distintas de análises individualizadas, cujo grau de completude varia de acordo com parâmetros financeiros e operacionais preestabelecidos.

As metodologias de avaliação contam, minimamente, com a verificação do envolvimento do cliente com a Lista de Atividades Excluídas, bem como a existência de embargos e autuações ambientais.

A metodologia mais completa, por sua vez, contempla uma análise georreferenciada das propriedades rurais que, somada a dados públicos, permite identificar, entre outros fatores, focos de desmatamento e sobreposição a unidades de conservação e comunidades tradicionais.

Especificamente em relação à dimensão climática da avaliação desses clientes, analisamos o risco dos nossos clientes sofrerem escassez hídrica nos horizontes de tempo atual e em 2030, em cenários otimista e pessimista.

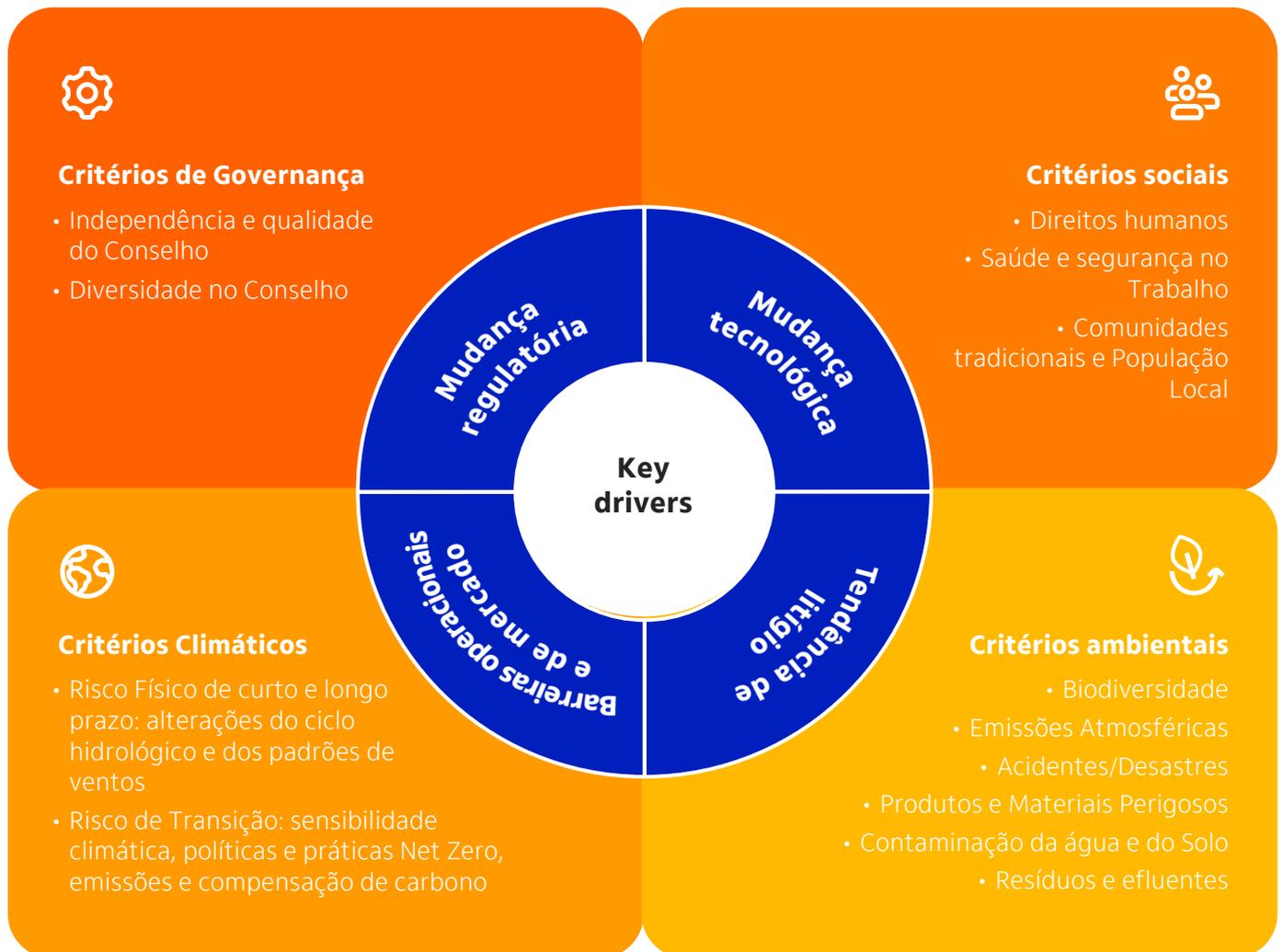
Temas e critérios contemplados na avaliação de setores sensíveis

Setores classificados como sensíveis

- Defensivos e Fertilizantes Agrícolas
- Frigoríficos e Abatedouros Bovinos
- Energia

- Imobiliário
- Madeira
- Mineração
- Metalurgia e siderurgia

- Óleo e gás
- Papel e celulose
- Produtores rurais
- Química e petroquímica
- Têxtil



Régua de sensibilidade climática

Desenvolvemos junto ao grupo de trabalho da Febraban sobre riscos climáticos a régua de sensibilidade climática, ferramenta que adotamos para mensuração e monitoramento da sensibilidade da carteira de crédito aos riscos climáticos, por meio da combinação das dimensões de relevância e proporcionalidade.

A relevância está associada a dois fatores: classificação dos setores ao qual nossos clientes atuam, ou seja, o grau de exposição dos setores ao risco climático, considerando a combinação de riscos físicos e de transição e a qualidade de crédito de cada cliente.

Já a proporcionalidade leva em consideração questões de crédito, também por meio de dois fatores: a relação dos prazos das operações vigentes versus quão representativo determinado setor ou cliente é dentro da carteira de crédito da instituição. A combinação dessas duas dimensões nos traz o resultado da sensibilidade climática em níveis de risco.

Análise de cenários climáticos

Seguindo as recomendações da TCFD e da publicação do IFRS S2 Climate-Related Disclosure, realizamos exercícios de análise de cenários de natureza física e de transição.

Para mapear os riscos físicos, consideramos as conclusões do IPCC (painel intergovernamental de mudanças climáticas), por meio dos cenários RCP (Representative Concentration Pathways), RCP 4,5 e RCP 8,5, e a adaptação dos cenários às características da região na qual operamos, com base nas projeções apresentadas por ferramentas amplamente utilizadas e reconhecidas, como a Adapta Brasil, desenvolvida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e o Climate Change Knowledge Portal.

Nesse exercício, a classificação de risco foi feita por região geográfica em que o Banco tem operações, junto com a concentração alocada em cada município e estado, o que gerou uma escala de risco que vai de muito baixo a muito alto.

Para o risco de transição, usamos como agravante do cenário climático desenvolvido internamente um estudo baseado em cenários publicados pelo Network for Greening the Financial System (NGFS), a fim de entender a particularidade de cada um e suas características.

Também há um olhar aos cenários Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA), usados como base para definição de metas de descarbonização setoriais e ambição comercial, e aos cenários climáticos, tanto de riscos físicos quanto de transição, para os exercícios do teste de estresse, utilizados na avaliação e mensuração de potenciais riscos para o sistema financeiro e suas instituições.

A ampliação do escopo dos exercícios de testes de estresse e sua aplicação para o risco climático é uma estratégia nova, tanto para reguladores, quanto para instituições financeiras. No Brasil, a Resolução 4.943/21 regulamentou os requisitos para o exercício de teste de estresse climático com implementação em 2022 e, desde então, o Itaú Unibanco tem incorporado melhorias com base nos feedbacks do regulador e em outras práticas mundiais, tanto para exercícios de risco físico como de risco de transição.

Vulnerabilidade de um determinado setor aos riscos climáticos e à qualidade de crédito dos clientes



Montante (valor) de crédito alocado em um determinado setor e seu prazo médio

Riscos social, ambiental e climático na gestão do risco de crédito

Diferentes metodologias e ferramentas, pautadas em normativos nacionais e nas melhores práticas internacionais, destacadas anteriormente, são aplicadas no gerenciamento dos riscos SAC na gestão de risco de crédito, nas visões portfólio, clientes e produtos, conforme detalhadas nas seções a seguir.

Gestão do portfólio de crédito

Para monitorar a saúde da carteira de crédito em relação à sua exposição aos riscos SAC, utilizamos duas métricas principais: o apetite de risco socioambiental e o apetite de risco climático.

A métrica de apetite de risco socioambiental avalia periodicamente a exposição da carteira a setores econômicos com alto potencial de causar danos sociais e ambientais, gerando alertas quanto ao atingimento de limites de exposição pré-estabelecidos. Para isso, toda a carteira de crédito é classificada de acordo com a metodologia de categorização setorial, previamente descrita.

Já a métrica de apetite de risco climático tem como objetivo monitorar a concentração da carteira em setores com alta exposição climática, considerando a combinação de riscos físicos e de transição. As métricas são acompanhadas mensalmente pelo comitê de gestão de riscos, a nível portfólio.

Gestão em nível de cliente

O nosso processo de gerenciamento de riscos SAC na gestão de risco de crédito incorpora a aplicação de diversas metodologias e ferramentas que consideram critérios individualizados para a classificação de riscos SAC de nossos clientes, além da perspectiva setorial.

Com base nessa classificação, são aplicadas diferentes medidas de consequências. Todos os clientes estão sujeitos à verificação do seu envolvimento com práticas da Lista de Atividades Excluídas e, conseqüentemente, ao impedimento de acesso a novo crédito caso quaisquer das hipóteses sejam constatadas.

Essa verificação se estende também a empresas e pessoas físicas, independentemente de seu relacionamento com o Itaú Unibanco, e pode restringir o ingresso de potenciais novos clientes que incorram nas situações descritas na Lista.

Ao longo de 2024, 922 pessoas físicas e jurídicas foram bloqueadas por envolvimento com alguma dessas atividades, 573 a mais que no ano anterior.

Levando em consideração que empresas de maior porte têm também maior potencial de causar impactos à sociedade e ao meio ambiente, todos os clientes grandes empresas passam pela categorização individualizada, considerada nos modelos de cálculo do risk rating de crédito e servindo de base para o apreçamento e alocação de capital.

Para clientes grandes empresas e Agro, além do porte, consideramos o setor econômico de atuação, tendo em vista que determinadas atividades possuem maior potencial de gerar impactos negativos na sociedade, no meio ambiente e no clima. Esses aspectos são especialmente relevantes quando levamos em consideração os nossos compromissos em resposta às mudanças climáticas, às preocupações com as condições de trabalho, aos danos à biodiversidade e à potencial ocorrência de desastres ambientais.

São aplicadas, portanto, para os clientes que atuam em setores sensíveis, no momento da aprovação e renovação de crédito, metodologias e ferramentas próprias com critérios adicionais de avaliação ESG que fortalecem a tomada de decisões integradas na concessão e apreçamento de crédito.

A identificação de riscos relevantes durante a avaliação dos clientes pode levar à necessidade de aprovação em níveis de alçada mais elevados, incluindo colegiados sêniores da Instituição, que deliberarão sobre início ou renovação do relacionamento de crédito com o cliente.

Adicionalmente, a depender da situação encontrada, poderá ser necessário o engajamento com clientes para entendimento, comunicação dos riscos encontrados, identificação de oportunidades para melhoria das suas práticas na gestão dos riscos SAC, minimização dos impactos de suas atividades e, até mesmo, o estabelecimento de planos para transição a uma economia mais sustentável.

Desde de 2023, garantimos que mais de 50% dos clientes grandes empresas e produtores rurais, atualmente representando cerca de 50% da exposição de crédito, sejam cobertos por análises individualizadas dos riscos SAC.

Todas as análises descritas nesta seção são renovadas periodicamente, possibilitando o acompanhamento de práticas e monitoramento de risco de clientes.

Garantias imobiliárias

Para a constituição de garantias imobiliárias, urbanas ou rurais, atrelada a operações de crédito, existem processos para a avaliação de imóveis, que contemplam, entre outros, os aspectos sociais, ambientais e climáticos, tanto no momento da constituição quanto ao longo da vigência da garantia.

Para garantias imobiliárias urbanas, analisamos o imóvel a partir do recebimento do Levantamento de Indícios de Contaminação (LIC), documento padrão adotado pelas instituições financeiras signatárias da Autorregulação da Febraban, nos moldes do Normativo SARB nº 14/2014, que contém informações sobre o histórico de ocupação do imóvel, utilização atual, dados sobre ocupação do entorno e, nos casos aplicáveis, indícios de contaminação.

Quando constatados indícios de contaminação ou outra restrição de uso, nossa equipe técnica realiza análise aprofundada, sendo passível a solicitação de uma Avaliação Ambiental Preliminar, Investigação Confirmatória ou outro estudo, conforme a necessidade identificada.

Para constituição de garantias de imóveis rurais, utilizamos laudos presenciais e/ou remotos para verificação de eventuais passivos florestais e/ou sobreposições com áreas sensíveis, como unidades de conservação, terras indígenas ou quilombolas.

A identificação de Riscos SAC nos imóveis avaliados pode levar à necessidade de aprovação em níveis de alçada mais elevados, incluindo níveis seniores e/ou, até mesmo, impactar na precificação do imóvel.

Adicionalmente à avaliação socioambiental no momento da constituição da garantia imobiliária, o Itaú Unibanco realiza a reavaliação periódica de imóveis, de acordo com as regras dispostas no procedimento interno.

Gestão em nível de produto

O gerenciamento de riscos SAC também é realizado para determinados produtos específicos, utilizando diferentes metodologias e ferramentas, pautadas em normas nacionais e melhores práticas internacionais, para a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação dos riscos SAC.

Com isso, buscamos garantir que a gestão de riscos SAC esteja incorporada em todas as etapas da governança da Companhia, desde à concepção de novos produtos, até sua renovação e operacionalização.

A identificação de riscos relevantes durante a avaliação de operações pode levar à necessidade de aprovação em níveis de alçada mais elevados, incluindo níveis seniores da Instituição, tanto para deliberação quanto à sua contratação.

Conheça a seguir as principais medidas para gestão de riscos SAC em produtos e operações.

Operações com recursos direcionados

Para financiamentos destinados a uma propriedade específica, como nas operações de crédito rural e BNDES Agro, a diligência se estende além do momento da contratação e prevê, durante todo o prazo do financiamento, a verificação de sobreposições a áreas protegidas, como Unidades de Conservação, e comunidades tradicionais, dentre outros aspectos.

Operações de financiamento a projetos e outras operações estruturadas

As operações abordadas nesta seção são aquelas nas quais a destinação final dos recursos é conhecida pelo Itaú Unibanco e, por representarem maior potencial de riscos social, ambiental e climático à Instituição, são objeto de tratamento diferenciado dentro da governança de riscos SAC. Nesses casos, a diligência é definida de acordo com a estrutura do produto/operação.

Neste grupo estão financiamentos e operações do mercado de capitais, destinados a projetos que contam com diferentes metodologias de análise, que variam segundo sua complexidade e relevância de riscos.

Os processos de avaliação vão desde modelos simplificados, como aqueles utilizados em fianças para projetos, até modelos mais complexos, que se apoiam em due diligence produzida por assessores legais contratados, ou que requerem a aplicação de critérios de Princípios do Equador¹, tal como ocorre tradicionalmente com as operações de financiamento de longo prazo a projetos na modalidade project finance. Para essas operações, a diligência social, ambiental e climática começa pela coleta de informações que

engloba aspectos técnicos e legais relevantes, como a análise de sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão social, ambiental e climático e governança do sponsor, e permite 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 com base em disposições da legislação e em boas práticas de mercado. Ao fim da análise, pode-se estabelecer condicionantes contratuais para acompanhamento e liberação dos recursos financeiros, visando impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente e o atendimento aos requisitos estabelecidos pelo Itaú Unibanco.

Além disso, para financiamentos de longo prazo, dependendo da classificação de riscos sociais, ambientais e climáticos (SAC), pode ser necessário estabelecer um plano de ação em colaboração com o cliente, visando alinhar suas práticas às referências de mercado. Este plano deverá ser monitorado, no mínimo, anualmente, ao longo de toda a vigência do contrato, pela área especializada ou por um consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir visitas ao projeto, revisões documentais e conversas com o cliente e agentes financiadores.

Adicionalmente, em relação a operações nas quais o Banco está correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utiliza-se um modelo de crédito específico, em que a categorização de riscos social, ambiental e climático impacta diretamente a classificação de risco de crédito do projeto, permitindo apuração mais acurada, assim como melhor alocação de capital.

¹ Princípios do Equador, pacto voluntário aderido pelo Itaú Unibanco em 2004, cujos Princípios constituem ferramenta de gestão de RSAC e estabelecem critérios para avaliação de temas materiais e sensíveis como: impacto a populações tradicionais, Direitos Humanos e mudanças climáticas, de acordo com os padrões de desempenho da IFC e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de sistema de gestão social, ambiental e climática. Em projetos avaliados sob essa metodologia, é facultada a contratação de consultoria socioambiental independente, sendo obrigatória nos casos categorizados como risco alto.

Também estão compreendidas nesta seção, operações como os investimentos societários (aquisição de ações preferenciais de companhias) que, além da due diligence conduzida habitualmente por escritório externo, contam com avaliação da equipe técnica especializada.

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 o suporte técnico previamente à sua contratação.

Financiamento de projetos imobiliários

| SASB FN-MF-450a.3 |

Por suas especificidades, as operações de financiamento à construção de empreendimentos imobiliários são avaliadas com o objetivo de 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.

A 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.

Quando necessário, pode ser requerida a apresentação de planos de intervenção e remediação acordados com órgãos ambientais competentes. Caso algum risco seja identificado, podem ser estabelecidas condições contratuais específicas para garantir o acompanhamento da remediação deste passivo.

Operações com selo ESG

A gestão de riscos SAC em operações e produtos ESG está pautada em diferentes metodologias, segundo sua complexidade e exposição do Itaú aos riscos.

No caso das operações que possuem selo ESG, todas são propostas por áreas de negócios especializadas e capacitadas a estruturar transações consistentes, evitando greenwashing, bem como garantindo a destinação dos recursos para uma finalidade ESG material frente à atividade exercida pelo cliente, ou para que o cliente assuma metas ESG robustas.

Todas as operações de crédito e mercado de capitais que possuem selo ESG são objeto de avaliação de riscos social, ambiental e climático por área técnica especializada, independente de possuírem risco de crédito, sendo que a completude 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 entre outras.

A análise é conduzida por meio da verificação de licenças ambientais e outras autorizações, quando aplicáveis, e/ou práticas setoriais, como existência de certificação da matéria-prima, inventário de emissões de gases de efeito estufa, entre outros. Essa avaliação tem por objetivo identificar e analisar eventuais vulnerabilidades e controvérsias da operação proposta, mitigando o risco reputacional para a Companhia e os clientes.

No tocante à gestão de riscos SAC em produtos ESG, desde de 2023, contamos com um fórum próprio, constituído por áreas e especialistas no tema, responsável não só pela deliberação quanto à correta atribuição do selo ESG, mas também pela definição de critérios de governança que devem ser verificados no momento da contratação e, conforme o caso, durante a vigência da operação.

Análise de riscos social, ambiental e climático: Visão produto

Garantias imobiliárias

Critérios avaliados: existência de passivos ambientais no imóvel, como indícios de contaminação e/ou déficit de cobertura vegetal exigida por lei.

Operações com recursos direcionados

Critérios avaliados: existência de sobreposições a áreas protegidas, como Unidades de Conservação e comunidades tradicionais.

Financiamento a projetos imobiliários

Critérios avaliados: existência de contaminação do solo e/ou de água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras nas proximidades do projeto.

Consequências

Impacto no risk rating, parecer pré-contratação e, quando aplicável, monitoramento ao longo da vigência.

Financiamento a projetos e outras operações estruturadas

Critérios avaliados: aspectos técnicos e legais relevantes, como sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão socioambiental e governança do sponsor, entre outras práticas de referência no mercado.

Operações com selo ESG

Critérios avaliados: existência de controvérsias, como passivos ambientais e multas, regularidade ambiental entre outras e licenças ambientais e autorizações, quando aplicáveis, e/ou práticas setoriais, como existência de certificação da matéria-prima, inventário de emissões de gases de efeito estufa, entre outros.

Consequências

Parecer pré-contratação e, quando aplicável, monitoramento ao longo da vigência.

Riscos SAC na gestão dos demais riscos tradicionais

Como parte do processo de evolução e avançando na compreensão e gestão dos riscos SAC, ao longo de 2024, evoluímos em sua incorporação como evento de riscos nas disciplinas de risco de mercado, risco de liquidez e risco operacional. Tal processo de expansão da gestão dos riscos SAC passa pelas etapas de identificação e mensuração de potenciais impactos e sensibilidades e é incorporado dentro do arcabouço vigente de limites, controles e apetite de cada disciplina.

O resumo do gerenciamento integrado de riscos SAC, em conjunto com as demais dimensões tradicionais de riscos, foi incorporado no documento de avaliação da adequação de suficiência de capital (ICAAP), que passou a ter um capítulo específico para tratar do tema SAC a partir de 2024. Tal documento é reportado e aprovado anualmente pelo Conselho de Administração e, posteriormente, enviado ao Banco Central, que acompanha todas as evoluções da Gestão de Riscos do Itaú Unibanco.

Riscos SAC na gestão do risco operacional

A partir das melhores práticas de mercado e daquelas previstas na SARB 14, garantindo sobretudo os requisitos previstos da Resolução Bacen 4.943, definimos critérios para identificação de perdas operacionais relacionadas a evento social, ambiental e climático, numa visão ampla em que contribuíram as áreas de Riscos, Jurídico e Patrimônio. Tais eventos estão, por exemplo, relacionados aos processos administrativos e judiciais em que a instituição seja ré e aos danos a ativos físicos.

Uma vez construída tal identificação, ela é incorporada no processo existente de geração da base de perdas operacionais e passa a integrar o arcabouço de monitoramento e gestão do risco operacional, que é realizado mensalmente. Considerando os 12 meses anteriores a setembro de 2024, as perdas classificadas na fronteira com os riscos social, ambiental e climático representaram 12,6% do total de perdas do ano. A maior concentração destas perdas se deu no risco social, com 99% do total da base de perdas RSAC.

Riscos SAC na gestão do risco de mercado e liquidez

Assim como no risco operacional, a incorporação dos riscos SAC na gestão dos riscos de mercado e liquidez seguiu as etapas de identificação e mensuração de potenciais impactos e sensibilidades para, então, ser incorporado dentro do arcabouço vigente de limites, controles e apetite.

Uma vez identificados quais ativos, passivos ou posições possuem maior sensibilidade a eventos SAC, avaliamos o potencial impacto em sua precificação e nos indicadores de gestão de cada disciplina (p.e. Valor em Risco -VaR, Índice de Liquidez de Curto Prazo – LCR, Índice de Liquidez de Longo Prazo – NSFR).

Este monitoramento é feito de forma recorrente dentro do arcabouço vigente de gestão de risco de mercado e liquidez, de acordo com a respectiva relevância, e considera, inclusive, cenários de estresse com choques nos preços, de acordo com o nível de exposição social, ambiental ou climática dos emissores dos títulos.

Semelhante ao observado com risco operacional, neste processo de construção, não foram observados impactos significativos de eventos SAC na gestão de risco de mercado e liquidez.

Operações de financiamento de projetos

Em 2024, monitoramos 24 contratos de financiamento para projetos, analisamos 272 novas operações estruturadas relacionadas a projetos, inclusive imobiliários. Os projetos passam por uma análise prévia e as propostas que não atendem aos critérios mínimos de sustentabilidade são filtradas já nesta etapa, e não seguem para as fases seguintes de avaliação. No ano, nenhuma operação de financiamento de projetos foi rejeitada por motivos sociais, ambientais e climáticos. Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir.

Em 2024, não tivemos novas operações de Project Finance e operações enquadradas no Princípios do Equador.

Operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos¹

	Fiança para projeto ²			Empréstimo ponte ³			Total		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Investimento total – R\$ milhão ⁴	8.640	25.441	12.771	26.929	3.677	30.046	35.570	29.118	42.817
Participação do Itaú – R\$ milhão ⁴	5.101	5.644	8.815	5.633	2.895	7.181	10.734	8.539	15.996
Categoria									
A	—	—	1	—	—	—	—	—	1
B	14	20	20	8	5	7	22	25	27
C	9	11	12	12	6	10	21	17	22
Setor									
Açúcar e etanol	—	—	—	—	—	1	—	—	1
Energia	21	23	24	15	8	14	36	31	38
Infraestrutura	2	6	3	2	2	—	4	8	3
Logística	—	1	4	—	—	—	—	1	4
Óleo e gás	—	—	2	—	—	—	—	—	2
Papel e Celulose	—	—	—	—	—	1	—	—	1
Saneamento	—	1	—	1	1	—	1	2	—
Serviços Diversos	—	—	—	1	—	1	1	—	1
Telecomunicações	—	—	—	1	—	—	1	—	—
Localização									
Brasil ^{1,5}	3	1	2	2	1	2	5	2	4
Centro-Oeste	2	—	3	1	2	3	3	2	6
Nordeste	13	14	16	10	1	4	23	15	20
Norte	3	4	5	1	1	2	4	5	7
Sudeste	2	11	5	5	6	6	7	17	11
Sul	—	1	2	1	—	—	1	1	2
Total de operações contratadas	23	31	33	20	11	17	43	42	50

¹Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. ²Não incluem operações de aditamento (somente alongamento de prazo) de fiança. ³Operações de mercado de crédito e mercados de capitais (debêntures de curto prazo e notas comerciais/promissórias) que tenham sido parcial ou totalmente encarteiradas. ⁴No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação. ⁵Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.).

Operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos¹

	2022	2023	2024
Categoria			
A ⁵	—	—	1
B ⁶	13	21	36
C ⁷	17	12	21
Setor			
Açúcar e etanol	4	7	9
Agro e fertilizantes	2	—	4
Energia	13	13	28
Indústria	1	—	—
Infraestrutura	2	1	4
Logística	—	2	3
O&G	1	1	2
Papel e celulose	—	1	2
Saneamento	2	5	2
Serviços	3	1	1
Telecomunicação	2	2	3
Localização			
Brasil ³	7	6	9
Centro-Oeste	—	3	7
Nordeste	9	5	8
Norte	—	1	—
Sudeste	10	13	29
Sul	4	5	5
Número de operações contratadas	30	33	58
Volume das operações – R\$ milhão^{2,4}	17.890	30.487	62.931

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 Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.). ⁴ Operações de mercados de capitais que tenham sido parcial ou totalmente encarteiradas. ⁵ Categoria A – Projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam diversos, irreversíveis ou sem precedentes. (fonte: https://equatorprinciples.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf) ⁶ 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://equatorprinciples.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf) ⁷ 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)

Financiamentos corporativos (Corporate Finance) contratados dirigidos a projetos¹

	Número de projetos			Investimento total (R\$ milhão) ²			Soma da participação do Itaú (R\$ milhão) ²		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Categoria									
A	1	—	—	1	—	—	87	—	—
C	3	1	1	3.379	126	225	504	126	225
Setor									
Energia	1	—	1	12	—	225	12	—	225
Logística	1	—	—	150	—	—	92	—	—
Mineração	1	—	—	1	—	—	87	—	—
Telecomunicação	1	1	—	3.217	126	—	400	126	—
Localização									
Brasil ³	1	1	—	3.217	126	—	400	126	—
Centro-Oeste	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Nordeste	—	—	1	—	—	225	—	—	225
Norte	1	—	—	1	—	—	87	—	—
Sudeste	1	—	—	12	—	—	12	—	—
Sul	1	—	—	150	—	—	92	—	—
Total de operações contratadas	4	1	1	4.379	126	225	591	126	225

¹Analisados 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. ²No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação. ³Projetos localizados em mais de uma região do Brasil. ^{Nota:} financiamentos corporativos dirigidos a projetos (Corporate Finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas



Finanças sustentáveis

| GRI 2-6 | 3-3 | SASB FN-IB-410a.2 | FN-IB-410a.3 | 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 criar oportunidades.

Apoiamos nossos clientes na transição para uma economia cada vez mais inclusiva e de baixo carbono, oferecendo soluções e produtos inovadores.

Em um cenário no qual compromissos e agendas anteriores alcançaram um importante nível de maturidade, fortalecendo a integração e a corresponsabilidade das áreas em relação aos temas ESG e de sustentabilidade, criamos uma estratégia ESG atualizada.

Com ela, estabelecemos novos objetivos estratégicos para finanças sustentáveis enquanto seguimos acompanhando e mensurando, de forma transversal ao nosso negócio as iniciativas já implementadas.

Entre os três pilares que guiam nossas ações e impulsionam nossa transformação, o pilar de Finanças Sustentáveis tem como objetivo mobilizar instrumentos financeiros para o impulsionar o desenvolvimento sustentável, integrando os temas ESG aos negócios por meio de estudos, advocacy e desenvolvimento de novos produtos, serviços e oportunidades. Ao financiar projetos de nossos clientes, direcionamos recursos para a transformação da sociedade.

**Segmento****Produtos e serviços ESG**

Contribuem positivamente em aspectos ESG

Integração ESG

Políticas e práticas de sustentabilidade nos negócios

Itaú BBA**Banco de Atacado e Investimento**

Financiamento de atividades que trazem contribuição ambiental e/ou social, operações bilaterais com critérios ESG, títulos de dívida ESG, funding proprietário, construções sustentáveis, produtos ESG Agro, linhas de Crédito BNDES.

Governança integrada, Política de Risco Social, Ambiental e Climático, Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climático (PRSAC), Política de Financiamento e Advisory, análise de fatores ESG na avaliação de crédito, project finance e Princípios do Equador, comunicação com clientes e engajamento ESG, capacitação e treinamento.

WMS**Asset Management, Private Banking e Plataforma de investimentos**

Fundos temáticos, fundo de índices – Exchange Traded Funds (ETFs), Ativos sob custódia ESG (Fund of Funds e Private Bank), Publicação de estudos, comunicação e eventos para clientes sobre ESG.

Política de Investimento Responsável (PRI), Política de Sustentabilidade em Investimentos, Política de Investimento ESG em Fundos Geridos por Terceiros, modelo de avaliação ESG em investimentos, ativos sob gestão com critérios ESG, ESG Stewardship.

Varejo**Banco de Varejo, Micro e Pequenas Empresas**

Crédito para uma economia sustentável e de baixo carbono: painel solar, veículos elétricos e híbrido, linhas de crédito com impacto positivo. Inclusão financeira: microcrédito, crédito para mulheres, micro e pequenas empresas.

Política de relacionamento com clientes, oferta responsável, privacidade e proteção de dados, canais de atendimento, renegociação e reinserção no crédito, educação e orientação financeira.

Seguros

Seguros agrícolas, seguro de vida com avaliação clínica preventiva, seguros acessíveis e inovação em seguros.

Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), política de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, gestão e inventário de riscos sociais ambientais e climáticos, análise KYP (Know your Partner).

Governança de finanças sustentáveis

Contamos com uma estrutura de governança integrada, com reporte ao Comitê Executivo, para garantir a adequada condução da nossa estratégia ESG nos negócios:

Comitê ESG Itaú BBA

O Comitê ESG IBBA é composto por lideranças dos times de negócios ESG e reúne-se trimestralmente. É responsável por implementar as estratégias de descarbonização setoriais e planos de ação, garantir e monitorar o cumprimento do objetivo de mobilizar R\$ 1 trilhão em finanças sustentáveis até 2030, a meta de concessão de R\$ 400 bilhões para setores de impacto positivo até 2025 e e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e climática do Itaú BBA.

Comitê Investimento Responsável

O Comitê de Investimento Responsável é composto por executivos e lideranças da WMS (Wealth Management and Services) e reúne-se até duas vezes ao ano para discutir os avanços da agenda de Investimento Responsável, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos dos ativos e oferecer opções de investimentos sustentáveis, além de acompanhar as tendências do mercado e movimentos regulatórios.

Fórum para produtos com contribuição positiva no Itaú BBA

Estabelecemos um fórum de governança interna com o objetivo de garantir a avaliação de produtos financeiros rotulados, com base no suporte evidencial necessário que assegura a conformidade e o monitoramento dos critérios de elegibilidade para financiamento sustentável.

O fórum envolve a participação de áreas com expertise complementar em ESG às equipes responsáveis pela criação de produtos, e esses participantes analisarão não apenas o fluxo proposto, mas também as adicionalidades em comparação com o financiamento tradicional, garantindo que todos os produtos rotulados cumpram os padrões de mercado e promovam uma gestão responsável e sustentável.

A governança está organizada em quatro grandes etapas:

- **Tese ESG:** Desenvolvimento e avaliação da tese ESG junto aos clientes, com base em princípios, guias e padrões de mercado reconhecidos em finanças sustentáveis.
- **Risco ESG:** Condução de due diligence ESG da operação e do cliente visando o levantamento de possíveis riscos de crédito, legal e reputacional além da proposta de mitigantes específicos, que podem ser, por exemplo, obrigações contratuais.
- **Formalização:** Ajustes contratuais para incluir cláusulas ESG, práticas de monitoramento e reporte dos benefícios socioambientais da operação, além das ações de controle pelo banco.
- **Monitoramento:** Monitoramento das operações ESG para validar a alocação financeira e/ou indicadores de impacto, conforme estabelecido em contrato até o vencimento da operação.

Itaú BBA

Oferecemos aos nossos clientes soluções financeiras e não financeiras para apoiar na transição para uma economia mais inclusiva e de baixo carbono. Para isso, atuamos lado a lado na identificação de oportunidades e na construção de soluções inovadoras que impulsionam negócios cada vez mais sustentáveis.

Aos setores e projetos que mitigam os impactos negativos sobre o clima e meio ambiente, oferecemos 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 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 social, ambiental e climática prévia.

Evolução do nosso objetivo em finanças sustentáveis

Em 2019, lançamos nossa primeira ambição para o tema, com foco no financiamento de setores de impacto positivo e projeção de R\$ 100 bilhões para setores com potencial impacto positivo na sociedade e seis grandes setores de impacto positivo para financiamento: energia renovável, serviços de energia, saúde e educação, papel e celulose, agronegócio e obras de infraestrutura.

Com a evolução da temática de finanças sustentáveis no mercado brasileiro, em 2021, avaliamos novos ativos que poderiam compor essa estratégia e ampliamos nossa ambição para 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável, atuando a partir dessa data em três eixos: concessão de crédito a setores de impacto positivo, estruturação de operações de mercado com selo ESG e produtos ESG para o varejo. Em 2024, atingimos esse objetivo antes do prazo estabelecido, de dezembro de 2025.



Objetivos ESG

Finanças sustentáveis | GRI 203-1

Em 2024, como parte da evolução da nossa estratégia, definimos o novo objetivo e, dessa forma, continuamos apoiando nossos clientes no desenvolvimento de projetos que gerem uma contribuição positiva para a sociedade. A partir de janeiro de 2025, serão considerados critérios atualizados de contabilização, alinhados aos avanços das taxonomias de finanças sustentáveis.

Objetivo 2030

Mobilizar R\$ 1 trilhão para Finanças Sustentáveis até dezembro 2030.

Objetivo 2025

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

- **Realizado:** R\$ 469,1 bilhões de agosto de 2019 até dezembro de 2024.

Volume de crédito acumulado¹ – R\$ bilhão	dez/22	dez/23	dez/24
Crédito para setores de impacto positivo ²	196,7	257,3	328,1
Produtos ESG do Varejo ³	39,7	57,9	80,4
Estruturação de operações com selo ESG ⁴	29,9	40,7	60,6
Total	266,4	355,9	469,1

¹Valores acumulados desde agosto de 2019 ²Setores de impacto positivo para financiamento: geração de energia renovável, serviços de energia, papel & celulose, saúde e educação, obras de infraestrutura (como saneamento e transporte ferroviário) e agronegócio. ³Financiamento de carros elétricos/híbridos, painéis solares, microcrédito e crédito para mulheres. ⁴Produtos ativos de crédito e produtos do mercado de capitais (renda fixa) com viés ESG como, por exemplo, ESG bonds, ESG loans e debêntures verdes.

Nova estratégia de Finanças Sustentáveis

Como parte da evolução de nossa estratégia, em 2024 definimos um novo horizonte: mobilizar R\$ 1 trilhão para Finanças Sustentáveis até dezembro de 2030, continuando assim a apoiar nossos clientes no desenvolvimento de projetos que geram contribuições positivas para a sociedade.

A partir de janeiro de 2025, desprezaremos os valores acumulados da meta de R\$ 400 bilhões entre agosto e dezembro de 2019, passando a reportar a visão do ano contábil fechado a partir de 2020. Também consideraremos regras mais atualizadas para a composição da nossa ambição, alinhadas aos avanços das principais taxonomias de finanças sustentáveis e às novas oportunidades de produtos e serviços que vem sendo criados no Itaú para uma economia mais sustentável.

- Financiamentos para clientes cujas atividades, de acordo com a Classificação Nacional das Atividades Econômicas (CNAE)¹, trazem contribuições sociais e/ou ambientais alinhados à Taxonomia Verde da Febraban.
- Instrumentos financeiros verdes, como produtos que viabilizem práticas sustentáveis na agricultura, financiamento para recuperação de áreas degradadas e construções sustentáveis.
- Estruturação e assessoramento de operações ESG de Renda Fixa e Operações Bilaterais dos nosso Clientes do Itaú BBA.
- Crédito para mulheres empreendedoras e microempreendedores
- Linhas verdes, como financiamento de veículos elétricos e híbridos, painéis solares e repasse verde.

Além de incentivar o financiamento a clientes com atividades alinhadas a Taxonomia Verde da Febraban, seguimos inovando em instrumentos financeiros que trazem contribuições positivas para o meio ambiente e para a sociedade e impulsionamos cada vez mais uma economia mais inclusiva.

Adicionalmente, estamos acompanhando a Consulta Pública da nova Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB), fomentando nossas contribuições por meio de entidades representativas como Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), membros do Conselho Consultivo da TSB.

Consideramos a ferramenta como essencial para a padronização de atividades e operações sustentáveis e para a adoção de estratégias que rumam o desenvolvimento sustentável.

¹ CNAE é um instrumento de padronização nacional, por meio dos códigos de atividade econômica e dos critérios de enquadramento utilizados pelos diversos órgãos da administração tributária do Brasil.

Operações de crédito com critérios ESG

Atuamos por meio do Itaú BBA na estruturação de diversas operações de crédito ESG - onshore e offshore - buscando seguir as diretrizes da Loan Market Association (LMA), guias da Climate Bond Initiative, Taxonomia Verde da Febraban, entre outras melhores práticas de mercado, para construção das 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 BBA podem ser estruturadas através de 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. Podemos classificar as operações de crédito ESG como:

Operações verdes

Uso de recurso direcionado para financiar projetos com contribuição ambiental, buscando alinhamento com as diretrizes do Green Loan Principles (GLP – LMA).

Operações sociais

Uso de recurso direcionado para financiar projetos com contribuição social, buscando alinhamento com diretrizes do Social Loan Principles (SLP – LMA).

Operações sustentáveis

Uso de recurso direcionado para financiar projetos que tenham contribuição ambiental e social simultaneamente, ou um conjunto de projetos com contribuição ambiental e social separadamente, buscando alinhamento com as diretrizes da GLP e SLP – LMA.

Operações vinculadas à metas de sustentabilidade

Não há uma destinação específica dos recursos desembolsados pela operação, no entanto, as características da operação (por exemplo, vencimento e/ou taxa) poderão variar conforme o atingimento de uma ou mais metas ESG, medidas de acordo com indicadores de sustentabilidade escolhidos para a operação. Essas operações buscam alinhamento com as diretrizes do Sustainability-Linked Loan Principles (SLLP).

Em 2024, seguindo estes modelos de enquadramento, de um total de R\$ 452,2 bilhões em linhas de crédito disponibilizadas para empresas, tivemos R\$ 576,4 milhões em recursos financeiros disponibilizados para operações verdes e R\$ 2,5 bilhões em recursos disponibilizados para operações vinculadas a metas de sustentabilidade (SLB).

Setores e atividades controversas

Atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R\$ 21,7 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, à segurança alimentar, à segurança nutricional ou à segurança pública da população.

Esse valor corresponde a aproximadamente 2,1% do total de nossa carteira, sendo, portanto, pouco representativo em nosso portfólio de crédito. Para o setor de indústria de armas e outros setores controversos, temos uma política restritiva, com regras específicas para a concessão de crédito. Além disso, em 2020, implementamos uma estratégia para a redução gradativa, até 2025, da nossa exposição a clientes cujas atividades estejam relacionadas ao fumo, como produtores rurais dedicados exclusivamente a essa cultura e fabricantes de cigarro.

Setores e atividades controversas	dez/22	dez/23	dez/24
Setores e atividades controversas - R\$ bilhão	19,8	20,0	21,7
Carteira de crédito total ¹ - R\$ bilhão	906,2	907,4	1.022,1
Representatividade da carteira - %	2,2%	2,2%	2,1%

¹Total da carteira de crédito sem garantias financeiras prestadas ao final do período.

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 Markets Association (ICMA) e melhores práticas de mercado, inclusive Guia para Ofertas de Títulos Sustentáveis da ANBIMA.

Assim como as operações de crédito, estas operações podem conter características verde, social, sustentável, de transição e/ou características atreladas a metas de sustentabilidade (ESG-Linked), conforme detalhado abaixo:

Títulos verdes

Os recursos captados com a oferta são destinados para financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto ambiental positivo.

Títulos sociais

Os recursos captados com a oferta são destinados a financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto social positivo.

Títulos sustentáveis

Os recursos captados com a oferta são destinados para financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto sustentável positivo, combinando benefícios sociais e ambientais.

Títulos vinculados a metas de sustentabilidade

Formato de título ESG em que o emissor se compromete a alcançar uma ou mais metas ESG, previamente definidas e detalhadas no momento

da emissão do título, que poderá ter suas características financeiras e/ou estruturais alteradas em decorrência do cumprimento ou descumprimento das metas.

Além disso, nossos títulos de dívidas ESG podem ser ofertados através de diferentes instrumentos de renda fixa.

No caso de securitização, podemos caracterizá-la como a conversão de dívidas que um credor tem a receber de seus devedores em ativos para investidores, por meio de venda de títulos, podendo ser estruturado através de Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA) e Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI). Este tipo de instrumento é diferente dos demais por contar com atuação das securitizadoras, que realizam um processo de antecipação de recebíveis para as companhias.

Desta forma, para operações de securitização no mercado local que contaram com a caracterização ESG, foram organizados: R\$ 1,3 bilhão em operações verdes e R\$ 70 milhões em uma operação social.

Em outra gama diversificada de instrumentos de renda fixa, também caracterizadas como ESG, tivemos a oferta de Debêntures incentivadas, amparadas pela Lei Federal 12.431/11, Debêntures simples, Letras Financeiras (LF), entre outros, totalizando em originações para o mercado local: R\$ 7,9 bilhões em operações verdes, R\$ 3,8 bilhões em operações sustentáveis e R\$ 413,0 milhões em operações vinculadas a metas de sustentabilidade.



De forma consolidada, ao longo de 2024, realizamos 35 transações de renda fixa ESG no mercado de capitais (local e internacional), um aumento de 59% comparado ao ano anterior, sendo líder absoluto no mercado local em quantidade de operações, de acordo com o ranking da ANBIMA.

Dentre essas transações, realizamos diversas que tiveram características relevantes que marcaram a nossa jornada de finanças ESG, como, por exemplo, uma operação com características ESG híbridas para uma empresa do setor de saneamento (unindo características azuis e vinculadas a metas), uma operação de transição para uma empresa do setor hard-to-abate, e uma das maiores operações verdes já feitas por uma empresa brasileira no mercado externo.

No mercado externo, apoiamos na estruturação de US\$ 615 milhões, distribuídos através de títulos verdes, sustentáveis e vinculados a metas.

No mercado local, exercendo a função de líder e coordenador na estruturação das operações de nossos clientes, contribuimos com a captação de R\$ 13,36 bilhões em operações verdes, sociais, sustentáveis e vinculadas a metas. Esse montante representa cerca de 8,7% do volume total originado para este mesmo tipo de instrumento pelo Itaú em 2024, que atingiu cerca de R\$ 154,3 bilhões.

As emissões de renda fixa de clientes podem contar com mais de um banco como participante no negócio, sendo que o valor originado por cada instituição financeira em cada emissão pode ser calculado seguindo os conceitos da ANBIMA¹.

Transações de renda fixa ESG por tipo - R\$ milhão	2024
Green bond	11.694
Social Bonds	70
Sustainable bonds	4.030
Sustainability-linked bonds	774
Total	16.568

Volume de transações de renda fixa ESG por tipo	2022	2023	2024
Green bond	19	12	24
Social Bonds	2	1	1
Sustainable bonds	4	6	8
Sustainability-linked bonds	10	2	2
Híbrido	—	1	—
Total	35	22	35

¹ Conceito de originação amparado pelos princípios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), que possibilita a comparabilidade entre operações de renda fixa rotuladas ESG com as demais (não rotuladas)



Volume de transações de renda fixa ESG por mercado	2022	2023	2024
Local	30	20	29
Externo	5	2	6
Total	35	22	35

Transações de renda fixa ESG por mercado - R\$ bilhão	2022	2023	2024
Local	24,8	28,0	13,4
Externo	1,8	2,5	3,2
Total	26,6	30,5	16,6

Captações sustentáveis

Desde o lançamento do Framework de Finanças Sustentáveis, emitimos títulos ESG para financiar ou refinanciar investimentos verdes ou sociais elegíveis ao nosso portfólio de crédito e reportamos todas as informações em nosso Relatório de Alocação das Captações, disponível no site de relações com investidores e no site de sustentabilidade do Itaú. Em 2024, captamos USD 40 milhões em capital de giro ESG no mercado internacional, com o objetivo de apoiar projetos de energia eólica no Brasil.

A tabela a seguir apresenta o status de todas as operações de captação válidas realizadas pelo Itaú Unibanco, afiliadas e subsidiárias com o ano vigente em 2024.

Captação	Ano de emissão	Moeda de emissão	Volume (USD)
Captações Sustentáveis			
Sustainable Bond	2021	USD	500.000.000
CDB ESG ¹	2022	BRL	42.934.662
Captações Verdes			
Private Placement Green	2022	USD	62.500.000
Capital de Giro	2024	USD	40.000.000
Captações Sociais²			
LF Social	2022	BRL	219.786.008
LF Social	2023	BRL	219.982.236
Captações Totais			1.085.202.906

¹Taxa de câmbio utilizada: R\$ 6,1923

²Taxa de câmbio utilizada: R\$ 4,8413

Eco Invest

Em novembro de 2024, fomos contemplados no leilão de linha de crédito subsidiado pelo Tesouro Nacional para financiar projetos de economia verde, como parte do Eco Invest, programa do governo federal para atrair capital estrangeiro privado para a descarbonização da economia.

A linha de crédito leiloadada foi na modalidade conhecida como blended finance, em que o capital catalítico (filantrópico ou subsidiado) reduz os custos ou mitiga riscos, atraindo recursos privados em maior escala.

No total, o Tesouro Nacional contribuiu com R\$ 6,8 bilhões em capital público catalítico, enquanto os bancos contemplados buscarão R\$ 37,6 bilhões em capital privado para os projetos, totalizando um potencial de investimento de R\$ 44,3 bilhões.

O Itaú Unibanco recebeu a maior alocação de recursos, com R\$ 1,3 bilhão em capital catalítico e alavancagem de R\$ 6,8 bilhões. Estes recursos serão destinados a projetos com benefícios ambientais ou sociais, em conformidade com os critérios estabelecidos pelo Programa Eco Invest Brasil.

Framework de Finanças Sustentáveis

Em 2024, revisamos o nosso Framework de Finanças Sustentáveis e incluímos novos critérios de elegibilidade para emissões de dívidas ESG proprietárias do Itaú.

O documento mantém-se alinhado aos princípios para Títulos Verdes (GBP), aos Princípios para Títulos Sociais (SBP) e às Diretrizes para Títulos Sustentáveis (SBG), administrados pela ICMA e pelos Princípios para Empréstimos Verdes (GLP) publicados pela LMA.

As categorias de ativos elegíveis também geram benefícios ambientais e sociais, alinhadas a uma ou mais metas dos ODS, que podem constituir uma base para títulos e empréstimos verdes, sociais e/ou sustentáveis.

Abrimos uma nova categoria azul e destacamos a inclusão de novas categorias voltadas para projetos de biocombustível e de adaptação e combate às mudanças climáticas.

O documento contou com Second Party Opinion (SPO) positivo da Sustainalytics, uma das empresas de rating ESG mais renomadas do mercado.

SAIBA MAIS

No [Framework de Finanças Sustentáveis](#) do Itaú Unibanco.

Construções sustentáveis

O Plano Empresário Verde é um produto do Itaú BBA que consiste em financiar empreendimentos no Brasil, residenciais ou comerciais, que utilizem técnicas e recursos de construção sustentáveis e tenham pelo menos uma das três certificações:

- **Certificação EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies):** criada pela IFC, promove resultados importantes, como a economia de, pelo menos, 20% em água, energia ou energia embutida em materiais. Periodicamente, o Itaú Unibanco 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 da emissão de CO₂.

As certificações aceitas são atualizadas anualmente, com base no nosso framework e nas práticas observadas. Atualmente, somos o único banco que oferece o produto considerando estas três principais certificações do mercado.

Em 2024, o valor financiado pelo Plano Empresário Verde atingiu R\$ 959,7 milhões, cerca de 8% do total de contratações do ano do Plano Empresário, e totalizaram um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 2,6 bilhões em projetos com construções sustentáveis.

Desde seu lançamento, em junho de 2021, já foram 62 projetos, aos quais destinamos R\$ 4,7 bilhões de financiamento, totalizando um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 12,4 bilhões. Historicamente, os projetos financiados através

do Plano Empresário Verde representam 12% da carteira do produto.

Tivemos também a entrega de dezesseis projetos certificados, sendo que os demais contratados ainda estão em período de obras.

Taxa diferenciada para o cliente pessoa física

O Programa Repasse Verde tem o objetivo de oferecer uma taxa diferenciada aos correntistas tomadores de crédito imobiliário enquadrados no Plano Empresário Verde.

Alinhado à nossa estratégia ESG, o produto visa oferecer soluções imobiliárias completas e ecoeficientes, trazendo aos clientes não apenas benefícios em precificação, mas também servindo como um hub de conexão para toda a cadeia construtiva. Todos os clientes que contratarem um financiamento para a aquisição de imóveis nos empreendimentos do Plano Empresário Verde terão acesso à menor taxa de financiamento disponível no Banco.

Em 2024, tivemos 31 empreendimentos habilitados no plano na cidade de São Paulo, com 2.034 contratos emitidos, totalizando mais de R\$ 1,1 bilhão em VGV.

Produtos ESG Agro

Buscamos alinhar nossos compromissos institucionais à estratégia comercial do segmento e, desde 2021, temos uma área dedicada à criação de produtos ESG para o Agronegócio. Desde então, evoluímos em definições de conceitos, estabelecimento de governança e na instituição das diretrizes para a construção de linhas de produtos ESG para o segmento.

A definição de conceitos e categorias elegíveis à criação de linhas ESG, em parceria com o Instituto de Manejo e Certificação Florestal e Agrícola (Imaflora), foi estabelecida logo no início da jornada e foi a base para a construção da estratégia de produtos ESG para o setor com foco em Agricultura de Baixa Emissão de Carbono (ABC), Energia, Recursos Hídricos, Biodiversidade e Bem-estar Animal (BEA).

Tais conceitos, somados ao conhecimento interno da equipe multidisciplinar responsável pela estratégia ESG para o Agro no Itaú BBA, embasaram a elaboração de Diretrizes para a construção de linhas de Produtos ESG para o Agro, alinhadas aos Princípios de Empréstimos Verdes e seu Guia de aplicação, publicados pela LMA. Esse documento passou a ser nossa referência para a criação de modalidades ESG de produtos no segmento Agro, permitindo escalabilidade das finanças sustentáveis no setor.

Ao longo de 2024, estiveram disponíveis em nossa prateleira cinco modalidades de produtos destinados a incentivar a adoção de melhores práticas na atividade agropecuária: Bioinsumos Uso, Bioinsumos Comercialização, Energia Solar, Certificações e Plantio de Cobertura.

Seguimos priorizando as modalidades com maior potencial de impacto em redução de emissões nas atividades rurais - adoção do cultivo de cobertura em culturas anuais (modalidade Plantio de Cobertura) e desmatamento evitado, através da conversão de pastagens degradadas em áreas de lavouras (Programa Reverte).

Para elegibilidade e manutenção das operações com classificação ESG, além dos critérios de cada modalidade, consideramos critérios socioambientais adicionais aos de operações convencionais, incluindo o compromisso de não desmatamento, ainda que legal, na área financiada. Vale ressaltar que todas as modalidades passam pela Governança de Aprovação de Produtos ESG.

Ao todo, em 2024, foram contratados R\$ 2,5 bilhões em produtos alinhados às diretrizes ESG Agro do Itaú BBA, incluindo modalidades de prateleira, programas e parcerias ESG, resultando em R\$ 3,6 bilhões em carteira de tais produtos.

Conheça a seguir as modalidades ESG disponíveis em nosso portfólio.

Bioinsumos

Linha disponibilizada em duas modalidades – Uso e Comercialização – com o objetivo de ampliar a oferta dessa categoria de produtos no mercado e incentivar a adoção dessa tecnologia nos sistemas de produção de nossos clientes.

O tema de bioinsumos compõe o Plano Setorial para Adaptação à Mudança do Clima e Baixa Emissão de Carbono na Agropecuária (2020-2030) - Plano ABC+, liderado pelo Ministério da Agricultura e Pecuária. Tal tecnologia tem grande potencial de mitigar emissões de gases de efeito estufa oriundas dos sistemas agropecuários.

A adoção de bioinsumos traz diversos outros benefícios ao sistema, como a melhoria na fixação e disponibilidade de nutrientes do solo para as culturas, o favorecimento da ciclagem natural de nutrientes no solo, a construção de matéria orgânica e a redução do custo de produção e da influência de oscilações cambiais, dado que os produtos biológicos são majoritariamente de origem nacional, reduzindo a dependência de importações.

Em 2024, foram contratados R\$ 190 milhões nas modalidades de Bioinsumos.

Energia Solar

Destinada ao investimento em aquisição, instalação e/ou manutenção de projetos de geração de energia fotovoltaica em operações de Produtores Rurais, Agroindústrias e Cooperativas. Além de fomentar a transição energética nas atividades agropecuárias, contribui com a instalação de infraestrutura estável e segura no campo, reduzindo riscos de intermitência no fornecimento de energia e o custo de produção.

Certificações

Destinada ao financiamento da produção certificada (Produtores Rurais e Cooperativas de Produção). A linha contempla duas certificações reconhecidas internacionalmente pela robustez de seus protocolos e por contemplarem de forma abrangente o tema de sustentabilidade na produção rural: Round Table on Responsible Soy Association (RTRS) para produtores de soja e a Rainforest Alliance para Café, Citrus e demais Fruticulturas. Em 2024, foram contratados R\$ 317 milhões na modalidade Certificações.

Plantio de Cobertura

Destinada a Produtores Rurais e Cooperativas de Produção, o Objetivo da linha é complementar uma boa prática já amplamente adotada na produção agrícola brasileira, o plantio direto na palha, ou seja, sem o revolvimento do solo. A adoção de um cultivo de cobertura no período de entressafra compõe, junto com a rotação de culturas e o plantio na palha, o que se conhece por Sistema de Plantio Direto, uma das principais práticas consideradas em um sistema regenerativo de produção agrícola. Em 2024, foram contratados R\$ 1,36 bilhão na modalidade Plantio de Cobertura.

Programas e parcerias ESG

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.

O programa Reverte é uma iniciativa da Syngenta e, no Cerrado, em parceria com a The Nature Conservancy (TNC), com o objetivo de promover, técnica e financeiramente, a conversão de áreas de pastagens degradadas em áreas agriculturáveis 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 sociais, ambientais e climáticos, recebem orientações técnicas e soluções tecnológicas providas pela Syngenta e parceiros para a implementação do projeto de recuperação e conversão das áreas. Somos parceiros do programa Reverte, desde seu lançamento, provendo solução financeira exclusiva e adequada às necessidades do produtor rural para execução do projeto.

Em 2024, foram contratados R\$ 669 milhões destinados à conversão de 79 mil hectares de pastagens degradadas em lavouras. Desde o início do programa, em 2021, já se somam R\$ 1,6 bilhão contratado e destinado à conversão de 239 mil hectares, o que torna o Programa a maior iniciativa privada de apoio à conversão de áreas degradadas, contribuindo de forma central para o crescimento da produção agropecuária sem a necessidade de expansão da fronteira agrícola sobre áreas de vegetação nativa.

Linhas de crédito BNDES

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) é uma empresa pública federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, que atua em todo o território brasileiro para o financiamento de longo prazo e investimento em todos os segmentos da economia brasileira, por meio de financiamento direto ou através de agentes financeiros, repassadores de seus recursos.

Somos um dos agentes repassadores de recursos do BNDES, que disponibiliza produtos, linhas e programas com propósitos e direcionamentos específicos. Os produtos definem regras gerais de financiamento, de acordo com cada finalidade. Cada produto pode se dividir em linhas de financiamento permanentes, que atendem a tipos de clientes e objetivos diferentes, com condições específicas, como taxa de juros e prazo de pagamento. Os programas têm caráter temporário e atendem demandas e/ou segmentos específicos.

Ao longo de 2024, destinamos diferentes financiamentos a investimentos e projetos que contribuem para o desenvolvimento social, ambiental e climático, que somaram mais de R\$1,5 bilhão.

Linhas de repasse ESG dos produtos BNDES - R\$ milhão	2023	2024
Automático - ABC/Renovagro ¹	164,8	438,7
Automático - Giro ²	144,4	99,8
FINAME - Baixo Carbono/Fundo Clima ³	0,8	27,6
Programa Emergencial Automático ⁴	—	1018,0
Total	310,0	1.584,1

Linhas de repasse ESG dos produtos BNDES por segmento em 2024 - R\$ milhão	Pessoa física	PME	Itaú BBA - Corporate	Total
Automático - ABC/Renovagro ¹	405,9	27,8	5,0	438,7
Automático - Giro ²	—	99,8	—	99,8
FINAME - Baixo Carbono/Fundo Clima ³	—	15,5	12,1	27,6
Programa Emergencial Automático ⁴	13,6	870,9	133,5	1018,0
Total	419,5	1.014,0	150,6	1.584,1

¹ Programas Agropecuários do Governo Federal (PAGF), que tem como objetivo o financiamento da melhoria da produção agropecuária de forma sustentável, através, por exemplo, da redução de desmatamento, recuperação de pastagens degradadas, melhorias do sistema de plantio direto na palha e manejo de solo. ² Capital de giro para micro, pequenas e médias empresas. ³ Financiamento para aquisição de máquinas e equipamentos com maiores índices de eficiência energética ou que contribuam para redução da emissão de gases de efeito estufa, sistemas de geração de energia solar ou eólica. ⁴ Apoio a ações de mitigação e adaptação às mudanças climáticas e seus efeitos e de enfrentamento de consequências sociais e econômicas decorrentes de calamidades públicas

Finanças climáticas

Atuação no mercado voluntário de carbono

O mercado voluntário de carbono é um instrumento relevante para o financiamento da transição climática, principalmente no Brasil, que tem uma vantagem competitiva importante no desenvolvimento de projetos baseados na natureza, como projetos de conservação e reflorestamento.

Atuamos nesse mercado desde 2017, com uma estratégia integrada entre originação de projetos com nossos clientes e comercialização de créditos de carbono para compensação de emissões.

Assessoramos nossos clientes na originação de créditos de carbono por meio da identificação de oportunidades de iniciativas que gerem redução ou remoção de emissões. Estes projetos podem representar uma fonte de receita, por meio da comercialização.

Para facilitar a negociação dos créditos de carbono, criamos, em parceria com oito bancos internacionais, a CarbonPlace, um marketplace focado em facilitar o acesso de nossos clientes ao mercado voluntário, promovendo liquidez, transparência e uma experiência descomplicada para os nossos clientes. A plataforma está operacional desde o terceiro trimestre de 2024.

Com o objetivo de apoiar o desenvolvimento do mercado de carbono no Brasil, contamos com diferentes iniciativas de advocacy para a estruturação dos mercados regulado e voluntário de carbono.

Participamos de grupos de trabalho de Mercado de Carbono da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e

do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

No último ano, analisamos a lei 15.042 de 2024, que cria outro instrumento importante na política climática brasileira, ao instituir o Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões (SBCE), um novo mercado regulado.

O SBCE visa alinhar as emissões industriais às políticas climáticas nacionais, incentivando a descarbonização e o investimento em tecnologias de baixo carbono. Embora ainda haja um caminho para sua implementação, estamos prontos para apoiar nossos clientes nesse processo.

Assessoria ESG e Advisory | GRI 2-29 |

Em 2024, atingimos marcos significativos em nossa agenda de finanças sustentáveis e estejamos cada vez mais próximos dos nossos clientes para apoiá-los em sua jornada sustentável.

Para garantir que cada área de negócio esteja preparada para identificar e apoiar na construção de negócios sustentáveis, investimos na capacitação das equipes comerciais e de produtos, tornando-os ainda mais qualificados para atuar junto aos nossos clientes.

Ao mesmo tempo, contamos com times especializados e dedicados à pauta ESG, que oferecem suporte consultivo aos clientes, atuam na estruturação de soluções de finanças sustentáveis e fomentam parcerias estratégicas para impulsionar a transformação sustentável de seus negócios.

Nos destacamos como o primeiro banco no Brasil a estruturar um time de Finanças Sustentáveis, pioneirismo que consolidou nossa posição de referência no setor.

Esse protagonismo se reflete na liderança do ranking de emissões ESG no Brasil, nas premiações conquistadas, na ampliação do portfólio de produtos sustentáveis e no fortalecimento das conexões que criamos junto aos nossos clientes.

Nossos serviços de assessoria ESG são direcionados pelos nossos compromissos institucionais às melhores práticas de mercado de finanças sustentáveis, como os princípios da ICMA (International Capital Market Association), da LMA (Loan Market Association), da Agenda 2030 da ONU, da Taxonomia Verde da Febraban, dos guias da Anbima, entre outros.

Acreditamos que o engajamento junto aos nossos clientes é essencial para apoiá-los na construção de suas agendas sustentáveis e para reforçar que a integração ESG nos modelos de negócio fortalece a resiliência financeira das empresas, promovendo um impacto positivo duradouro.

Carteira Recomendada ESG

Em 2024, o time de especialistas do Research do Itaú BBA iniciou o programa de cobertura ESG de ações, lançando a Carteira Recomendada ESG, uma recomendação com dez companhias listadas na B3 aos nossos clientes investidores institucionais.

A partir de uma abordagem de filtro positivo dos papéis, nossos analistas selecionam as empresas melhores avaliadas, de acordo com a provedora de dados MSCI, ou que estejam demonstrando progressão na agenda ESG.

Em seguida, essa seleção passa pela análise da equipe de estratégia, que leva em conta a perspectiva financeira das companhias, e resulta na carteira de dez posições com o mesmo peso.

Como os nossos clientes, gestores de ativos, têm metodologias diferentes para a integração ESG em seus respectivos portfólios, uma metodologia de filtro positivo nos dá a oportunidade de avaliar todas as empresas sob a cobertura do Research do Itaú BBA, levando em conta todas as variáveis materiais e oferecendo aos nossos clientes a oportunidade de utilizar a recomendação como desejarem.

Capacitação dos times comerciais

Com foco nas equipes comerciais que atendem os segmentos de grandes empresas no Itaú BBA, reforçamos a adesão do treinamento de capacitação, composto por 5 módulos. Além disso, expandimos o conteúdo de treinamento com um novo conteúdo de capacitação em matérias de negócios, abordando pontos específicos da agenda climática, melhorando assim a capacidade do time na abordagem consultiva com nossos clientes.

O novo treinamento, com três módulos adicionais, contou com a participação de especialistas de diversas áreas internas. Os módulos abordaram os seguintes temas:

- **Estratégia ESG & Net Zero:** contexto da agenda ESG do Banco com uma análise mais aprofundada das abordagens setoriais.
- **Alternativas de descarbonização:** olhando para o contexto brasileiro.
- **Mercado de carbono:** tipologia dos mercados de carbono, oportunidades de originação e comercialização de créditos de carbono.

Acompanhamos essa iniciativa com relatórios periódicos e comunicações frequentes ao longo do ano para monitorar a aderência e o engajamento das equipes, alcançando uma adesão de 92% em 2024.

Nossos times comerciais do Agronegócio também passaram por capacitação para ofertarem as modalidades de produtos ESG, direcionados às melhores práticas de produção, dentre eles, adoção de práticas que reduzem emissões dos sistemas.

Comunicação e engajamento com clientes

Em 2024, realizamos reuniões e eventos com 1.458 clientes, abrangendo empresas e instituições de diversos setores. O foco dos engajamentos foram as agendas de finanças sustentáveis e climáticas, compartilhando casos de sucesso 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 o cenário regulatório, soluções climáticas, inovações do ecossistema ESG, transição energética, eficiência logística e agronegócio, com mais de 10 mil clientes engajados.

Ferramenta para apoio no engajamento

Desde 2022, trabalhamos no desenvolvimento de uma ferramenta interna para nos apoiar no processo de diagnóstico ESG de nossos clientes.

Desenvolvida de forma colaborativa entre times de Negócios, Crédito e Riscos, a plataforma e a avaliação ESG (proprietárias do Itaú BBA) fornecem uma análise integrada sobre a maturidade de nossos clientes em relação a questões de sustentabilidade – desde os ODS até os temas materiais – com avaliações ambientais, climáticas, sociais, de governança e de risco de crédito. A metodologia é revisada anualmente, com o objetivo de garantir a evolução da nossa análise.

Os dados para construção dessa análise são capturados de diferentes formas, desde o engajamento direto com o cliente, para compreensão e diagnóstico de sua empresa, até o uso de inteligência artificial, visando otimizar a captura de informações já públicas em relatórios de sustentabilidade e outras fontes.

Dessa maneira, obtivemos um diagnóstico mínimo de mais de 1.000 clientes entre médias empresas e grandes empresas. Essa abordagem tecnológica fortalece a tomada de decisão estratégica, beneficiando nossos clientes e suas operações.

A ferramenta é a principal plataforma interna de dados ESG dos clientes do Itaú BBA. Ela assegura que as atividades comerciais estejam alinhadas com a nossa Estratégia ESG, além de apoiar os esforços de sustentabilidade e transição das empresas. Isso facilita o processo de tomada de decisão tanto do Banco quanto de seus clientes em um novo cenário competitivo.

Rankings e reconhecimentos

Os prêmios recebidos em 2024 são reconhecimentos da nossa estratégia corporativa, 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:

Prêmio Golden Tombstone

O Itaú BBA foi reconhecido pelo IBEF-SP como destaque em assessoria financeira na emissão do primeiro título sustentável soberano pelo Tesouro Nacional do Brasil e homenageado como assessor financeiro que mais realizou inscrições na premiação.

A iniciativa visa incentivar e estimular o mercado, reconhecendo empresas e agentes envolvidos nas melhores operações financeiras de captação de recursos.

Environmental Finance - Sustainable Debt Awards

A premiação reconhece anualmente as operações de títulos e crédito ESG (Green, Social, Sustainability, Sustainability-Linked) de maior destaque, bem como as inovações e empresas estimulando o crescimento desse mercado.

Em 2024, o Itaú BBA foi reconhecido pela Environmental Finance por sua atuação como Coordenador Líder na emissão do primeiro título sustentável soberano do Brasil, eleito pela revista Sustainability Bond of the Year (Sovereign).

Latin Finance - Deals of the Year

A premiação Deals of the Year, com 35 anos de história, é o principal prêmio da revista Latin Finance e reconhece anualmente a excelência nos mercados de transações (títulos, Equity, M&A) da América Latina e do Caribe e as instituições notáveis envolvidas nessas operações.

O Itaú BBA foi reconhecido em 2024 por sua atuação como Coordenador Global da operação de estreia de uma empresa no mercado internacional de títulos verdes, vencedora da categoria Sustainable/ESG Deal of the Year.

Global Finance

Os prêmios e programas de reconhecimento da Global Finance, respaldados por 38 anos de história, são considerados como padrão de excelência para o setor financeiro. A revista está entre os principais veículos globais para notícias sobre finanças sustentáveis.

A premiação Sustainable Finance Awards reconhece instituições inovadoras, que estão liderando a integração da sustentabilidade em suas práticas financeiras, destacando a importância do papel desempenhado pelos bancos na promoção de uma economia mais sustentável.

Em 2024, na categoria América Latina, o Itaú BBA foi reconhecido como Best Bank for Sustainable Bonds e Best Bank for Sustainable Infrastructure Finance e, em 2025, como Best Bank for Sustainable Financing in Emerging Markets, Best Bank for ESG-Related Loans e Best Bank for Transition/Sustainability-Linked Loans.

Wealth Management Services | 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 sociais, ambientais e climáticos 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 deliberados no Comitê de Investimento Responsável, que é composto por lideranças da Wealth Management and Services (WMS).

Por meio de artigos e vídeos no Feed de Notícias no íon, nossa plataforma de investimentos, e dos sites e redes sociais da Inteligência Financeira e Itaú Asset Management, abertos ao público, disponibilizamos conteúdos sobre investimento responsável, riscos de greenwashing e tendências sociais, ambientais e climáticas no mercado financeiro.

Buscamos integrar práticas sustentáveis e responsáveis em nossos investimentos. Para isso, estabelecemos três objetivos que são: avaliação ESG dos ativos; disponibilização de produtos de investimento ESG ou temáticos; e acompanhamento do patrimônio em ativos ESG. A seguir, apresentamos os status de cada objetivo em 2024, destacando os progressos alcançados.

Avaliação ESG

- Até dezembro de 2025, ter avaliação ambiental, social e de governança (ESG) em 100% dos ativos aplicáveis.
- 99,8% de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis sob gestão, em 2024.

Portfólio de produtos

- Até dezembro de 2025, ter uma oferta de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio, sempre aberta para captação.
- Em 2024, contamos com uma prateleira com 12 produtos abertos para captação.

Ativos ESG

- Crescer continuamente o volume de ativos ESG sob gestão até 2025.
- Alcançamos em 2024, R\$9,1 bilhões de patrimônio em ativos ESG, considerando fundos de investimentos, ETFs, títulos privados onshore e offshore. Um crescimento de 119% em relação ao ano de 2021.



Itaú Asset Management

Investimento responsável | SASB FN-AC410a.2 | FN-AC-000.A | FN-AC-000.B |

Na Itaú Asset Management, nossa missão é ajudar nossos clientes a alcançarem seus objetivos financeiros de longo prazo, contribuindo com a evolução da sustentabilidade em investimentos por meio de toda a nossa plataforma de produtos e serviços.

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

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

Em 2008, a Itaú Asset Management aderiu aos Princípios para Investimentos Responsáveis (PRI) das Nações Unidas, com o objetivo de entender o impacto de questões ESG nos portfólios de investimento. 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, não apenas em determinados produtos ou estratégias.

A implementação da análise ESG das empresas investidas é responsabilidade da unidade ESG dedicada e é compartilhada com todos os gestores de fundos e analistas setoriais, que são responsáveis por conhecer os riscos ESG apontados nessas análises e considerá-los em suas decisões de investimento. A unidade ESG é independente das estratégias de gestão ativa, fazendo parte da estrutura organizacional de gestão de fundos indexados.

Nosso CIO e CEO são responsáveis pela supervisão dos temas e pela 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\$ 1.033 bilhões em ativos sob gestão¹

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 S.A. + Itaú Unibanco Asset Management LTDA.), com referência no final de dezembro de 2024.

Percentual de ativos sob gestão em fundos abertos² | SASB FN-AC-550a.1 |



Modelos de avaliação e integração ESG

Desde 2010, desenvolvemos nossos modelos ESG para avaliação de empresas, em linha com iniciativas internacionais, como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Task Force on Climate Related Financial Disclosures (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.

99,8%

cobertura ESG
para todos os ativos elegíveis na Itaú Asset Management¹

1,4%

dos recursos
alocados em setores controversos²

181

engajamentos
com empresas de diferentes setores

224

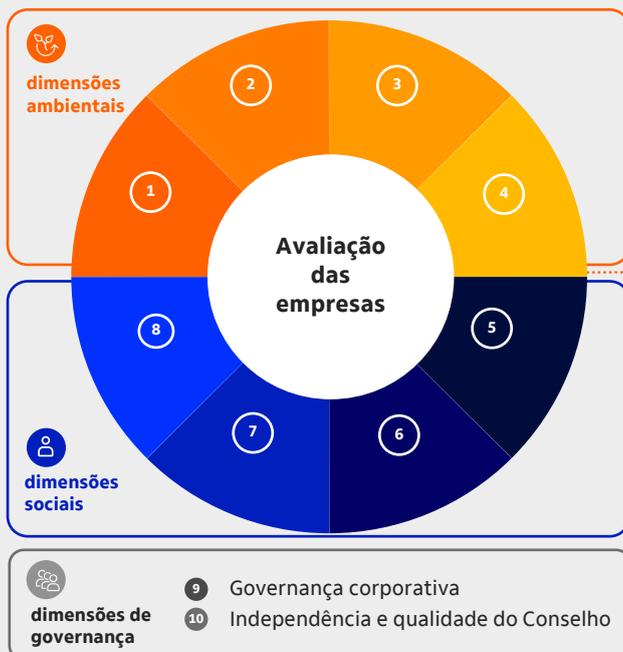
participações
em assembleias de empresas investidas

320

profissionais
qualificados

¹ Considera ativos sob gestão, exceto moedas, commodities, derivativos e ETFs. ² 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.

Integração ESG nas decisões de investimento



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 impactos em:

Valor justo da empresa

Fluxo de caixa

Renda variável

Renda fixa

Potencializando

- A identificação de eventos que podem gerar ou destruir valor para os acionistas
- A estimativa dos fluxos de caixa das empresas em análise pela mesa de crédito.

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 gestão e a disponibilidade de informações.

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.

A busca contínua por informações, financeiras ou não financeiras, que possam impactar o valor de mercado das empresas é parte integrante desse processo, de maneira a conhecermos informações relevantes para uma tomada de decisão amplamente informada.

Consideramos a importância de questões ambientais, sociais e de governança corporativa na medida em que possam impactar o valor dos ativos em que investimos.

O método desenvolvido pela Itaú Asset de integração ESG na avaliação de empresas no âmbito de renda variável consiste na inserção dessas variáveis nos modelos tradicionais de valuation, através da análise de impacto no fluxo de caixa e no custo de capital da empresa analisada. O objetivo é ajustar a definição de preço alvo para os papéis listados em bolsa e identificar antecipadamente os eventos que podem impactar o valor.

Em renda fixa, o modelo de integração ESG consiste na inserção e avaliação de seu impacto no fluxo de caixa e nos indicadores de solvência da empresa pesquisada. Ambas abordagens permitem flexibilidade para os gestores de carteira, que utilizam as análises de acordo com suas estratégias e mandatos específicos.

Entre as avaliações ESG de ativos de renda fixa e renda variável, podemos considerar também a previdência privada, que através de seus gestores de fundos de investimento (Asset e Fund of Funds), utilizam critérios e procedimentos que levam em conta riscos sociais, ambientais e climáticos para seleção de seus investimentos, nos termos do artigo 6º da Circular SUSEP 666 /2022.

Principais fatores ESG incorporados na avaliação de empresas investidas

A seguir, descrevemos os principais fatores das dimensões ambiental, social e de governança incluídos na avaliação ESG das empresas investidas e monitorados pela unidade ESG da Itaú Asset Management, que podem dar início ao processo de interação ou engajamento, pré ou pós investimento.

Tema	Descrição
Ambiental e climático	1 Mudanças climáticas <ul style="list-style-type: none"> Precificação do carbono Danos físicos ocasionados aos ativos das empresas Mudanças nos ciclos hidrológicos <ul style="list-style-type: none"> Impactos na produção agrícola e florestal Novos produtos ligados a uma economia de baixo carbono
	2 Biodiversidade e Uso do solo <ul style="list-style-type: none"> Impactos na biodiversidade Bioinvasão Contaminação do solo e de recursos hídricos <ul style="list-style-type: none"> Bem-estar animal Conversão de vegetação nativa
	3 Água, energia e materiais <ul style="list-style-type: none"> Escassez hídrica Utilização de insumos sustentáveis Iniciativas de ecoeficiência <ul style="list-style-type: none"> Energias renováveis Cobrança pelo uso da água
	4 Manejo de resíduos <ul style="list-style-type: none"> Gestão de resíduos e efluentes Emissão de poluentes Logística reversa <ul style="list-style-type: none"> Reaproveitamento de resíduos Receita com reciclagem
Social	5 Relações com clientes <ul style="list-style-type: none"> Segurança da informação Qualidade e segurança dos produtos e serviços Produtos sustentáveis <ul style="list-style-type: none"> Propaganda enganosa Cobranças abusivas ou indevidas
	6 Relacionamento com fornecedores <ul style="list-style-type: none"> Direitos humanos Condições de trabalho Terceirização <ul style="list-style-type: none"> Desmatamento Insumos sustentáveis
	7 Relações trabalhistas <ul style="list-style-type: none"> Direitos humanos Saúde e segurança Greves e paralisações <ul style="list-style-type: none"> Rotatividade e retenção de talentos Doenças laborais
	8 Relações com a comunidade <ul style="list-style-type: none"> Conflitos com comunidades Questões fundiárias Gestão de stakeholders <ul style="list-style-type: none"> Construção em áreas irregulares Segurança das comunidades
Governança	9 Independência e qualidade do Conselho <ul style="list-style-type: none"> CEO duality (quando o CEO e o chairman são a mesma pessoa) <ul style="list-style-type: none"> Membros independentes Membros não executivos
	10 Governança corporativa <ul style="list-style-type: none"> Diversidade no Conselho Remuneração <ul style="list-style-type: none"> Comitês técnico

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, de 2° C e o cenário “business as usual”. A ferramenta tem o objetivo de contribuir para que gestores e analistas avaliem os impactos nos portfólios de maneira customizada, em linha com iniciativas como SASB e TCFD.

Em 2023, publicamos o estudo “Integração de cenários climáticos em investimentos: atualizações e resultados”, com o objetivo de apresentar os resultados atualizados dessa ferramenta, considerando dados recentes das empresas e avanços em seus compromissos de redução de emissões e gestão de riscos e oportunidades climáticas.

ESG Stewardship

Engajamento de investidas

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

O engajamento com empresas investidas é uma boa prática adotada por gestores de recursos e é considerada cada vez mais importante na indústria de investimentos em todo o mundo, pois permite aos investidores interagirem ativamente com as investidas, buscando influenciar a tomada de decisões e promover melhorias em temas materiais, como governança corporativa, performance ambiental e relacionamento com stakeholders.

Um passo relevante é a análise de materialidade, que busca identificar os principais temas ambientais, sociais e de governança corporativa relevantes para a empresa investida em termos de riscos e oportunidades, considerando temas como novas regulações, tendências de mercado e desafios de sustentabilidade.

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 tem 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 a divulgação de informações ESG materiais
- Aprofundar o entendimento de determinadas questões sociais, ambientais e de governança que podem impactar o valor das empresas.

Também participamos de engajamentos coletivos com outros investidores para promover melhores práticas ESG no mercado de capitais. Um exemplo é o Investors Policy Dialogue on Deforestation (IPDD), iniciativa colaborativa de investidores que promove um diálogo com agências públicas e associações setoriais sobre prevenção ao desmatamento.

Em 2024, foram realizados 181 engajamentos com empresas de diferentes setores econômicos, incluindo os mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.

Em nosso Relatório de engajamento, detalhamos casos práticos dos engajamentos e interações com as empresas.

Percentual de engajamentos com empresas investidas por setor 2024

Serviços financeiros	27,1%
Transporte e logística	11,0%
Agropecuária	9,4%
Energia	8,8%
Energia renovável	6,6%
Construção civil	6,1%
Sucroalcooleiro	5,0%
Saneamento	4,4%
Saúde	3,3%
Concessão rodoviária	3,3%
Máquinas e equipamentos	3,3%
Serviços	2,2%
Telecom	1,7%
Gestão de resíduos	1,7%
Mineração	1,1%
Alimentos	1,1%
Químico	1,1%
Varejo	0,6%
Seguros	0,6%
Petroquímico	0,6%
Aquicultura	0,6%
Educação	0,6%

Principais temas ESG abordados nas reuniões de engajamento 2024

Estrutura de governança corporativa	56,4%
Independência do Conselho	56,4%
Gestão de resíduos	41,4%
Água, energia e materiais	41,4%
Relações com clientes	30,9%
Relações com empregados	26,5%
Relações com comunidades	24,9%
Biodiversidade e uso do solo	22,7%
Fornecedores	12,2%


Principais cases de engajamento ESG

Para ilustrar nossa jornada de engajamentos, a Itaú Asset Management co-liderou um grupo de mais de 100 investidores, locais e internacionais, em um processo de engajamento com uma empresa do setor de mineração, em 2019, com foco em gerenciamento de riscos, oportunidades ESG e performance sustentável.

Ao todo, foram mais de 10 conversas e interações ao longo de três 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 melhorias em seus processos internos e maior transparência no reporte a investidores.

Em 2024, esse processo evoluiu para uma visita in loco de três operações da empresa, visando não apenas o engajamento com os times responsáveis, mas a verificação das práticas e melhorias implementadas, assim como a interação com as comunidades próximas.

A evolução dos engajamentos por investidores não se restringe às empresas investidas. Em muitos casos, provedores de serviços contribuem com análises e informações relevantes sobre a performance ESG das empresas investidas.

Utilizamos provedores de serviços em nossas atividades de voto nas assembleias de empresas investidas. A decisão de voto é independente e sujeita exclusivamente à governança interna. Esses provedores devem necessariamente integrar questões ESG em suas atividades e recomendações.

Porém, existem casos em que essas informações podem não representar a percepção do investidor ou do mercado sobre a empresa. Nessas situações, o engajamento com a empresa é seguido por engajamento com o provedor para buscar esclarecimentos e promover um melhor alinhamento entre as práticas da empresa e sua avaliação pelo provedor.

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. O exercício do direito de voto é orientado pela Política interna 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 2024, participamos de 224 assembleias de investidas, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.

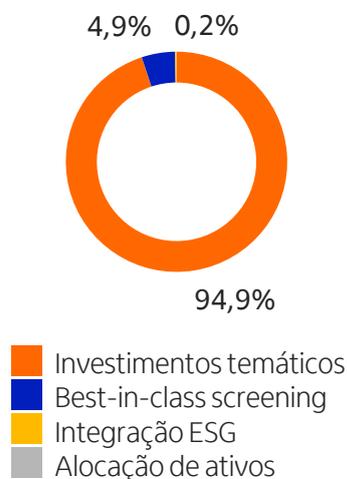
Percentual de participação em assembleias de investidas	2024
Varejo	14%
Energia	9,4%
Serviços	8,9%
Construção civil	7,6%
Serviços financeiros	7,1%
Saúde	7,1%
Saneamento	4,9%
Industrial	4,5%
Logística	4,5%
Máquinas e equipamentos	3,6%
Alimentos	3,1%
Petroquímico	3,1%
Indústria farmacêutica	2,2%
Petróleo e gás	2,2%
Mineração	2,2%
Educação	1,8%
Telecom	1,8%
Aviação	1,8%
Sucroalcooleiro	1,8%
Transmissão de energia	1,3%
Agropecuária	1,3%
Tecnologia da informação	1,3%
Energia renovável	1,3%
Papel e celulose	0,9%
Gestão de resíduos	0,9%
Siderurgia	0,4%
Seguros	0,4%

Produtos ESG | SASB FN-AC-410a.1 | 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



Fundos ESG e temáticos

Em 2024, 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. Para reforçar nosso engajamento, tivemos o lançamento do fundo Itaú Ações Globais ESG e nossa prateleira contempla dez produtos abertos para captação, sendo seis fundos de investimentos e quatro ETFs.

Fundos de investimento

O **Fundo Itaú Active fix ESG (renda fixa) (IS)** se destacou em 2024 por sua performance acima

do CDI e por uma captação expressiva, totalizando um patrimônio de R\$ 2,9 bilhões no encerramento do ano. O produto investe em empresas de setores econômicos que gerem externalidades sociais, ambientais e climáticas positivas em suas atividades principais (core business) como as atividades de saúde, educação, saneamento, energia renovável, habitação para baixa renda, entre outros, evidenciando que é possível conciliar retornos acima do mercado, com a geração de externalidades positivas para a sociedade e o meio ambiente.

O **Fundo Itaú Active fix ESG Horizonte (renda fixa) (IS)**, além do objetivo sustentável de investimento em empresas de setores econômicos que gerem externalidades sociais, ambientais e climáticas positivas em suas atividades principais (core business) como as atividades de saúde, educação, saneamento, energia renovável, habitação para baixa renda, entre outros, também se compromete a alocar parte do patrimônio em empresas com atuação na Amazônia Legal, demonstrando um compromisso ainda maior com a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental.

O **Fundo Itaú Index ESG água (IS)** 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.

O **Fundo Itaú index ESG energia limpa (IS)** 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.

O **Fundo Itaú ações momento ESG (IS)** proporciona aos clientes uma estratégia de renda variável irrestrita, busca retorno absoluto no longo prazo, evitando o investimento em empresas que estejam envolvidas em controvérsias ESG.

Inclui o filtro ESG da Itaú Asset Management na seleção das empresas, combinando a busca por empresas com alta qualidade de negócio e gestão com a flexibilidade para explorar oportunidades de mercado.

O **Fundo Itaú ações globais ESG (IS)** 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 aquelas que atuem em setores controversos ou estejam envolvidas em controvérsias ESG relacionadas às suas operações, produtos e serviços (filtro negativo).

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 na transição para uma economia verde, replica a carteira do índice Russell 1000 Green Revenues 50, possibilitando o acesso às ações de 50 empresas globais que têm a maior proporção de seu lucro relacionada à receita obtida com produtos e serviços verdes, de acordo com a taxonomia verde da União Europeia.

A seguir, detalhamos o patrimônio líquido da nossa prateleira de produtos de investimento sustentável:

Patrimônio Líquido dos principais produtos de investimento ESG sob gestão - R\$ milhão	dez/24
Itaú Active FIX ESG IS FIM	2.880,5
Itaú Globais ESG Sustentável IS FIA	154,3
Itaú Excelência Social IS FIA	25,2
Itaú Governança Corporativa IS FIA	24,4
Itaú ESG H2O Sustentável IS FIA	13,4
Itaú Active FIX ESG Horizonte	6,4
Itaú Momento ESG Sustentável IS FIA	5,0
Itaú ESG Energia Limpa IS FIA	3,8
ETF GOVE11 IS (governança corporativa)	21,0
ETF ISUS11 IS (sustentabilidade empresarial)	12,5
ETF REVE11 (transição energética)	7,6
ETF YDRO11 IS (hidrogênio)	8,3
Total de ativos em produtos de investimento ESG sob gestão	3.162,2



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 2024, publicamos a trajetória de "20 anos de investimento responsável na Itaú Asset", que recapitula a jornada em investimento sustentável da Itaú Asset e compartilha um pouco dessas duas décadas de história.

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
- Biodiversidade, uso do solo e investimentos

SAIBA MAIS

Acesse os principais estudos e white papers da [Itaú Asset Management](#) na pág. 276

Private Bank e Fund of Funds | GRI 2-29 |

Ativos sob Custódia ESG

Fund of Funds

O fundo Sulamérica Prev Crédito ESG Itaú Investimento Sustentável FIC Renda Fixa CP explora oportunidades no mercado de Crédito Privado, e prioriza ativos que possuam uma utilização de recursos alinhada com as melhores práticas ESG e que promovam contribuições positivas para agenda do desenvolvimento sustentável.

A prioridade de investimento deste fundo são os títulos temáticos (ex.: green bonds, social bonds, etc.) com avaliação ou certificação por terceira parte independente, de acordo com o regulamento do fundo e considerando os aspectos financeiros da emissão.

O universo de investimentos também inclui setores que contribuem positivamente para o desenvolvimento sustentável, de acordo com as definições das Nações Unidas e condicionados à avaliação de práticas ESG do emissor e uso dos recursos da emissão.

Títulos de dívida de setores com maior impacto potencial ESG serão avaliados em relação às suas práticas e o uso dos recursos da emissão, podendo ser considerados para alocação em uma abordagem best in class (empresas diferenciadas em relação ao seu setor de atuação).

Já o Fundo JGP ESG Seleções FIC Ações tem como filosofia investir em empresas que apresentem altos níveis de governança corporativa e que considerem, tanto em suas decisões estratégicas, como no dia a dia de suas operações, as melhores práticas para o desenvolvimento sustentável e preservação do meio ambiente. Para cumprir o mandato de Investimento Sustentável (IS), a JGP possui política própria, disponível em seu website, que leva em consideração o impacto que as empresas investidas causam ou poderão causar à sociedade e ao meio ambiente.

As práticas adotadas para avaliação dos ativos que são objeto de investimento pelo Fundo podem considerar, entre outros: restrições para investir em certos setores, utilização de frameworks de avaliação ESG no processo de análise de empresas e práticas para compensar ou diminuir os impactos adversos sobre fatores de sustentabilidade, como o engajamento ativo com as companhias investidas.

Itaú Private Bank

Em títulos privados onshore (locais), contemplam debêntures, Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI), Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA), Letra de Crédito Imobiliário (LCI) e Letras de Crédito do Agronegócio (LCA). Já em investimentos offshore (internacionais), contemplam os produtos de renda variável e renda fixa offshore que têm incentivos ESG.

Patrimônio Líquido dos Ativos sob Custódia - R\$ milhão	dez/24
JGP ESG Seleção FIC Ações	4,0
Sulamérica Prev Crédito ESG Itaú Investimento Sustentável FIC RF CP	1.397,2
Total de ativos sob Custódia (AuC) em produtos ESG de terceiros (Fund of Funds)	1.401,2
Investimentos offshore	2.687,6
Títulos privados onshore	1.829,1
Total de ativos sob Custódia (AuC) em investimento sustentável (Private Bank)	4.516,7

Plataforma de investimentos financeiros (íon)

Na nossa plataforma de investimentos (íon), além de investir e acompanhar os investimentos, os clientes também contam com ferramentas para apoiar a tomada de decisão e gestão de suas carteiras, como 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.

Comunicação, rankings e reconhecimentos

Dada a 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. No intuito de disseminar conhecimento a respeito do tema, reforçamos a comunicação com mailings e eventos presenciais e online, com estudos de caso e boas práticas de governança.

O tema também está presente nas comunicações enviadas para os nossos clientes sobre produtos ESG, tais como fundos de investimentos, títulos de crédito de companhias com selo verde ou azul e ETFs disponíveis na nossa prateleira.

Em 2024, o Itaú Private Bank foi reconhecido pelas mais renomadas empresas que promovem premiações globais, PBI Private Banker International, PWM The Banker e GPB Global Private Banking Innovation Awards, nas seguintes categorias:

- Outstanding Global Private and Digital Private Bank Latin America
- Best Private Bank in Brazil
- Best Private Bank for Credit



Negócios de Varejo

| SASB FN-CB-240a.1 |

Nos negócios de varejo, nosso principal potencial de impacto positivo e geração de valor se dá por meio da inclusão e orientação financeira das pessoas físicas e empreendedores, da criação de produtos e serviços que impulsionem escolhas mais sustentáveis por nossos clientes, da oferta de produtos de investimento responsável e da concessão de crédito para setores que contribuem positivamente para o meio ambiente, sociedade e clima.

Nos comprometemos a expandir o acesso aos serviços financeiros e oferecer ferramentas e conteúdo que apoiem decisões financeiras mais saudáveis. Para os empreendedores, oferecemos uma gama de soluções 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.

Produtos e serviços com impacto ambiental e climático

Crédito para energia solar

Nos últimos anos, a energia solar tem se consolidado como um pilar essencial para o desenvolvimento sustentável do Brasil. Com uma abundância de recursos solares, o país possui um potencial inigualável para a geração de energia limpa e renovável.

De acordo com dados da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), a energia solar já se tornou a segunda maior fonte de energia no Brasil, atrás apenas das hidrelétricas, posicionando o país entre os líderes globais do setor. Esse avanço não apenas contribui para a diversificação da matriz energética nacional, mas também impulsiona a economia local, gerando milhares de empregos.

Entendemos a importância da transição energética no país e no mundo e temos o objetivo de facilitar o acesso à instalação de placas solares (que dão autonomia ao consumidor e que não emitem gases poluentes, evitando o efeito estufa) e contribuir para a economia financeira dos nossos clientes, disponibilizando crédito acessível por meio do Crédito Para Energia Solar.

Em 2024, impulsionamos nosso objetivo ao aumentar em 200% o volume de crédito concedido, fortalecendo não apenas o financiamento de projetos fotovoltaicos, mas incrementando a experiência dos nossos clientes, integradores (intermediários que projetam, instalam e mantêm sistemas de energia solar) e gerentes, com melhorias desde a simulação, até o desembolso do crédito. Esse crescimento expressivo reflete nossa estratégia de escalar o produto, destacando sua relevância na prateleira de produtos do Banco e reafirmando nosso compromisso com soluções sustentáveis.

As placas solares financiadas desde o lançamento do produto, em 2022, já compensaram cerca de 4.616 tCO₂e, que seriam emitidos e lançados na atmosfera, o equivalente a 9.971 novas árvores plantadas e impacto ambiental na melhoria da qualidade do ar.

Com taxas mais acessíveis, o crédito para energia solar é um forte aliado não só em impacto positivo no meio ambiente, mas também para que a energia solar esteja cada vez mais presente nas casas dos brasileiros, trazendo economia financeira para os consumidores, uma vez que ao instalar placas solares o cliente reduz em até 90% seu gasto mensal com a conta de luz.

Financiamento de veículos elétricos e híbridos

Há mais de dez anos, fomos 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.

Em 2024, oferecemos taxas diferenciadas (a partir de 1,49% ao mês) para incentivar o crescimento dos veículos elétricos e híbridos no país e observamos um crescimento da participação desses veículos em nossos financiamentos, que hoje representam 5,9%, com aumento do volume de crédito de 74% em relação a 2023.

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.

Carteiras com impacto ambiental e climático – R\$ milhão	dez/22	dez/23	dez/24
Financiamento de veículos elétricos e híbridos	568,3	1.098,2	2.058,4
Financiamento de projetos fotovoltaicos	55,1	73,7	163,2

Produtos e serviços com impacto social

Inclusão e empreendedorismo

Mais de 10 milhões de brasileiras estão empreendendo no país, o que equivale a 33,9% do total de empreendedores. As mulheres ainda enfrentam desafios específicos de gênero e têm um rendimento médio menor do que os homens. A grande maioria empreende por conta própria e mais de 65% são informais (Sebrae 2023).

De acordo com a Pesquisa Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2023/24, 26% das mulheres entrevistadas descontinuaram seus negócios por motivos pessoais ou familiares, contra 22% dos homens empreendedores. Mulheres empreendedoras têm duas a três vezes mais probabilidade do que os homens de relatar menor renda familiar no Brasil.

Neste cenário, temos um objetivo de oferta de crédito para empresas lideradas por mulheres, com acompanhamento periódico, além de oferecer o programa Itaú Mulher Empreendedora, que disponibiliza soluções não financeiras para alavancar negócios liderados por mulheres.



Objetivos ESG Diversidade e desenvolvimento

Objetivo 2030

Atingir R\$ 34,7 bilhões em crédito¹ para empresas lideradas por mulheres² até 2030.

¹ Não considera produtos de renegociação e crédito para não correntistas. ² Empresas com participação feminina no capital social maior que 50%.

Crédito para empresas lideradas por mulheres

Ao final de 2024, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R\$ 21,0 bilhões, um crescimento de 19% em comparação com 2023.

Crédito para empresas lideradas por mulheres - R\$ bilhão	dez/22	dez/23	dez/24
Carteira total	15,8	17,6	21,0

Acesso a crédito e a serviços bancários | SASB FN-CB-240a.3 |

Conta digital Iti e conta pagamento

Desde 2019, oferecemos aos nossos clientes os serviços do iti, nosso Banco digital com uma conta completa e sem custo.

Os clientes iti têm acesso a produtos relevantes, como: microcrédito, portabilidade de salário, cartão de débito e crédito, recarga de celular, pagamentos de boletos, pix, conta menor de idade e folha salário.

O Minhas Metas (cofrinho) é uma funcionalidade que se destaca ao possibilitar ao cliente alocar recursos em diferentes categorias dentro da conta e poupar com foco na realização de objetivos distintos.

No último trimestre de 2024, iniciamos a migração de clientes Iti para Conta de Pagamento Itaú. Essa nova modalidade de conta amplia a prateleira de produtos já disponível para os clientes, acrescentando opções como: crediário, limite de conta, pix, crédito, crédito colateral (com garantia de investimento) e outros.

Tudo isso de forma digital e gratuita, mantendo a proposta do iti de atender o público de menor renda.

Conta serviços essenciais

Oferecemos aos nossos clientes uma opção de conta corrente com serviços essenciais gratuitos, cujas condições são estabelecidas pela Resolução 3.919 de 2010 do Banco Central.

O pacote de serviços essenciais gratuitos inclui um cartão de débito e a emissão de segunda via, quatro saques mensais em terminal de autoatendimento ou guichê de caixa, inclusive através de cheque ou cheque avulso, duas transferências mensais entre contas da mesma instituição, dois extratos mensais detalhando as movimentações dos últimos 30 dias, consultas online, compensação de cheques, dez folhas de cheque mensais, desde que o cliente atenda aos requisitos necessários para o uso de cheques, e um extrato anual detalhando os valores das tarifas e encargos de operações de crédito cobradas no ano anterior.

Inclusão financeira de clientes de baixa renda - milhão	dez/22	dez/23	dez/24
Total de clientes com conta de serviços essenciais	9,6	12,6	17,8

Cartões de crédito sem anuidade

Para facilitar o acesso a meios de pagamento e instrumentos de crédito, oferecemos diferentes produtos de cartão de crédito com opções sem anuidade.

Além do Cartão Click, que tem anuidade gratuita, oferecemos cartões com anuidade zero, para correntistas e não correntistas para clientes que gastam uma quantia específica em compras por fatura, incluindo benefícios exclusivos, através de nossas parcerias, como Pão de Açúcar e Samsung.

Investimento com taxa zero

Por meio do Íon, nossa plataforma de investimento digital e 100% gratuita com taxa zero de corretagem, oferecemos aos nossos clientes opções de investimento em ações, BDRs, ETFs e FIIs, conectando em um só lugar contas de outros bancos e corretoras.

Linhas governamentais de crédito

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 ao fortalecimento dos pequenos negócios, apoiando sua consolidação como agentes de sustentação, transformação e desenvolvimento da economia nacional.

A linha de crédito do PRONAMPE é disponibilizada como capital de giro, tem contratação 100% digital e atende empresas que estão em dia com a seguridade social e que autorizaram o compartilhamento do faturamento com o Itaú Unibanco. Encerramos o ano de 2024 com uma carteira de R\$ 16 bilhões financiados via Pronampe, aumento de 36% em comparação ao ano anterior.

Já o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (FGI PEAC), instituído por meio da Medida Provisória nº 975 de 2020, convertida na Lei 14.042 de 2020, amplia o acesso ao crédito para Microempresários Individuais (MEIs) e micro, pequenas e médias empresas (MPMEs), permitindo a manutenção do emprego e da renda, por meio da concessão de garantias em financiamentos a esse público.

Encerramos 2024 com uma carteira total de R\$ 20 bilhões financiados via PEAC – FGI, aumento de 63% em comparação ao ano anterior.



Objetivos ESG

Diversidade e desenvolvimento

Objetivo 2030

Continuar fomentando o empreendedorismo por meio do financiamento de Micro e Pequenas Empresas atingindo R\$ 67,1 bi em volume de crédito.

Microcrédito | GRI 203-2 | FN-CB240a.1 | FN-CB-240a.2 | FN-CB-240a.3 |

Com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável e a inclusão financeira, o microcrédito emerge como uma poderosa ferramenta de transformação social.

Integramos o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO), oferecendo crédito para microempreendedores formais e informais, com faturamento de até R\$360 mil/ano, com o objetivo de incentivar e fomentar a inclusão financeira, apoiando o desenvolvimento socioeconômico no nordeste do país.

Com taxas de juros mais acessíveis comparados a outros tipos de crédito, até R\$ 21 mil de crédito e prazo de pagamento de 4 até 15 meses, nossos clientes também têm à disposição especialistas dedicados que fornecem orientação financeira, reforçando nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável nas regiões que atendemos.

Em 2024, celebramos o crescimento de 109% no volume de originação de operações de microcrédito, atingindo a marca de R\$ 2,3 bilhões impulsionados na economia nordestina. Ao final do ano, nossa carteira de crédito alcançou R\$ 1,4 bilhão, apoiando 298,5 mil clientes ativos. Com orgulho, destacamos que 64% desses clientes são empreendedoras mulheres, reforçando nosso compromisso com a inclusão e o empoderamento feminino nos negócios.

Nossa jornada de microcrédito é totalmente digital, onde a simplicidade e rapidez são nossas prioridades. Sendo assim, toda a gestão do contrato é feita de forma prática e intuitiva através do nosso aplicativo.

Até o último trimestre de 2024, o microcrédito era disponibilizado na conta iti dos clientes. A partir de então, todas as novas contratações passaram a serem realizadas através da nossa nova conta 100% digital e, ao longo do tempo, todos os clientes serão migrados para o aplicativo Itaú.

Além de manter a agilidade e digitalização da jornada, avançamos na contribuição para a bancarização do País, pois todos os clientes do microcrédito passarão a ter acesso à nossa prateleira de soluções financeiras.

Contamos com uma força comercial autônoma e especializada, que vivencia, na prática, os desafios enfrentados por nossos clientes diariamente. Nos últimos três anos, aperfeiçoamos um modelo de atuação onde empreendedores apoiam empreendedores. Assim, cada visita ao cliente se transforma em uma oportunidade de oferecer não apenas crédito, mas também uma consultoria personalizada e um acompanhamento contínuo da evolução e aplicação dos recursos. Essa abordagem garante uma melhor qualidade na carteira e fortalece o sucesso de nossos clientes.



Objetivos ESG

Diversidade e desenvolvimento

Objetivo 2030

Direcionar R\$ 15 bilhões em operações de microcrédito para auxiliar no crescimento dos microempreendedores¹.

¹ Baseline: Janeiro de 2025.

Nossos diferenciais:

- Modalidade de crédito individual com avalista (sem necessidade de grupo solidário)
- Produto digital com desembolso imediato
- Gestão do contrato 100% digital via aplicativo
- Força de vendas empreendedora com atendimento personalizado.

Também em 2024, reafirmamos nosso compromisso com o fortalecimento da jornada empreendedora de nossos parceiros e clientes ao dobrar o número de eventos realizados em relação a 2023.

Foram dez encontros, dos quais cinco foram dedicados exclusivamente às mulheres empreendedoras da região, promovendo um espaço de aprendizado e empoderamento.

As agendas dos eventos envolveram palestras sobre Marketing e Vendas, Autogestão e Protagonismo e Inteligência Emocional, além de fomentar o empreendedorismo feminino.

Para 2025, continuaremos com a nossa jornada de expansão, aprimorando mecanismos para que a operação se torne ainda mais sólida. Assim, continuaremos a atender às necessidades imediatas dos nossos clientes, maximizando o desenvolvimento econômico sustentável.

Operações de microcrédito	dez/22	dez/23	dez/24
Carteira de crédito ativa – R\$ milhão	340,9	748,7	1.432,1
Total de clientes atendidos – mil	95,7	185,0	298,5

Acessibilidade

Buscando proporcionar a melhor experiência, nos esforçamos continuamente para tornar nossos canais mais abrangentes e acessíveis para todas as pessoas, com e sem deficiência. Atualmente, cerca de 18,9 milhões de pessoas no Brasil possuem algum tipo de 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, a WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Nós comunicamos abertamente esse empenho através do Estatuto de Acessibilidade, disponível na página inicial do nosso site institucional, e estabelecemos formalmente as responsabilidades das áreas internas através de uma Política Corporativa de Acessibilidade Digital, garantindo controles e processos. Entre as práticas adotadas estão o desenho, a codificação e a realização de testes que contemplam as diretrizes.

Desde 2016, contamos com uma equipe especializada e dedicada ao tema. Nossos 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 fornecedores para ganhar escala e adquirir produtos acessíveis, influenciando positivamente todo o mercado brasileiro. Conheça a seguir as principais iniciativas de acessibilidade na oferta de produtos e serviços:

Disponibilizamos a Maya, um tradutor virtual, em nossas páginas web, que traduz textos e descreve imagens para a Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Em 2024, lançamos o primeiro cartão que vocaliza o processo transacional no momento da compra, permitindo que o cliente valide o valor da transação antes de digitar a senha, oferecendo maior segurança nas transações.

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

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 online exclusivo no bankline e nos aplicativos da Itaúcard e do Itaú para clientes online ou nas agências.

Por meio da Central, intermediamos a conversa entre cliente e a pessoa gerente, aumentando a resolutividade e satisfação. Em 2024, atendemos 1.592 clientes com NPS 100 na Central e mais de 11.500 atendimentos em libras nos diferentes canais, com NPS 90.

Nossas agências têm arquitetura inclusiva e amigável e nossos caixas eletrônicos têm desenho universal, possibilitando o autoatendimento de todas as pessoas, contando com operação por áudio para pessoas com deficiência visual, atendendo os requisitos presentes na NBR 9050 e NBR 15250.

Nossos clientes com deficiência visual que possuem cartão de crédito têm a opção de receber em casa a fatura impressa em braille ou com caractere ampliado.

Soluções não financeiras

| SASB FN-CB-240a.4 |

Em 2024, seguimos com a oferta de soluções de apoio e capacitação. No aplicativo Itaú Empresas, ofereceremos ferramentas que facilitam a gestão financeira do negócio, como a ferramenta de fluxo de caixa e a visibilidade de lançamentos futuros de forma integrada à solução de aquisição, facilitando a conciliação de recebíveis, além de comunicações contextuais para estimular o uso planejado e consciente do limite de conta PJ.

Disponibilizamos também o Blog Itaú Empresas, canal gratuito e aberto ao público com diferentes editorias de conteúdo com dicas sobre gestão, inovação, respostas para dúvidas comuns sobre serviços financeiros, além de conteúdos inspiradores e referências empreendedoras.

Empreendedorismo feminino

Há 11 anos, apoiamos o empreendedorismo feminino por meio do Itaú Mulher Empreendedora (IME), programa que busca fortalecer empresas lideradas por mulheres, em parceria com a International Finance Corporation (IFC). A iniciativa tem como objetivo oferecer soluções não financeiras para favorecer o crescimento de empresas lideradas por mulheres através de três pilares:

- **Capacitação:** aprimorar técnicas de gestão do negócio;
- **Inspiração:** apresentar novas referências de liderança; e
- **Conexão:** expandir redes de relacionamento.

O Itaú Mulher Empreendedora disponibiliza diversos conteúdos, como vídeos, artigos e cursos, focados no público empreendedor feminino e produzidos por mulheres, que estão disponíveis gratuitamente em nossa página de Sustentabilidade.

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, mentorias e acompanhamentos. Desde 2013, mais de 850 mil mulheres foram impactadas.

Focamos nossos esforços nos assuntos que são mais relevantes e atuais para as empreendedoras, buscando entender seus principais desafios.

Também realizamos iniciativas especialmente para clientes empreendedoras do banco, fortalecendo o relacionamento com essas clientes e entregando uma proposta de valor diferenciada no que tange a soluções não financeiras.

Conheça a seguir os programas desenvolvidos em 2024:

Iniciativas para clientes Itaú Empresas

Projetos idealizados e executados especialmente para nossas clientes, mulheres proprietárias ou sócias majoritárias de empresas, que impactaram mais de 700 empreendedoras.

Empreendedoras do Futuro: curso em parceria com a FGV para sensibilizar e desenvolver empreendedoras em temas que trabalham competências técnicas e socioemocionais, entendendo os desafios de ser uma empreendedora em nossa sociedade.

Foram 65 clientes impactadas em 2024, que participaram de 8 aulas online e 2 workshops presenciais, em um período de quatro meses. O NPS alcançou 100 pontos. Os temas das aulas foram selecionados a partir das principais dificuldades que as empreendedoras enfrentam: gestão estratégica, impacto socioambiental, gestão de pessoas, marketing, vendas e gestão financeira.

iMentora Empreendedoras: programa de mentoria entre clientes empreendedoras e executivos do Itaú que atuaram como mentores especialistas para apoiar o desenvolvimento dos negócios de mulheres que estejam com desafios em temáticas diversas.

Foram impactadas 142 pessoas, sendo 71 clientes mentoradas e 71 colaboradores mentores. As mentorias foram realizadas no formato 100% online, com participação de mulheres e voluntários de todo o Brasil. O NPS de mentores foi avaliado em 90 e o de mentoradas, 88.

Entre Elas: encontros presenciais nos polos do Itaú Empresas com o objetivo de promover conexão e inspiração, e oferecer conteúdo de qualidade para nossas clientes empreendedoras. Em 2024, foram seis encontros, que impactaram 136 mulheres, com NPS médio de 98.

Conexões Empreendedoras - Microcrédito Itaú: eventos presenciais com o objetivo de acolher e empoderar mulheres clientes e especialistas de microcrédito do Itaú, além de oferecer conteúdos relevantes para seus negócios, como inteligência artificial, marketing, vendas e orientação financeira. Mais de 400 mulheres participaram dos encontros, realizados em cinco cidades do Nordeste. A média de NPS foi 98.

Empodera: programa de formação em empreendedorismo para especialistas em Microcrédito em que entendemos os perfis e necessidades das mulheres inscritas e, em parceria com a Inventivos, elaboramos 12 aulas online sobre autoconhecimento, formalização, vendas, marketing e finanças. Impactamos mais de 50 mulheres e todas as aulas foram avaliadas com NPS maior que 85.

Iniciativas de investimento social

Ela Empreende - Curso via WhatsApp: curso de capacitação direto no WhatsApp, com videoaulas sobre orçamento familiar, metas, controle financeiro e inovação, com emissão de certificado ao final. Conteúdos rápidos para acessar onde quiser e indicados para empreendedoras iniciantes. Em 2024, disponibilizamos o curso em português e espanhol, expandindo o acesso também para mulheres refugiadas no Brasil.

Em 2024, foram mais de 500 empreendedoras impactadas com NPS médio de 89.

Empreenda e Renda: em parceria com a Rede Mulher Empreendedora, lançamos o Empreenda e Renda, projeto voltado ao desenvolvimento de habilidades socioemocionais para mulheres abrirem e liderarem negócios e desenvolverem habilidades práticas como gestão do negócio, finanças e marketing digital. 70% das empresas impactadas estavam localizadas nas regiões Norte e Nordeste.

Em 2024, foram 37 mil mulheres capacitadas pelo programa, com NPS médio de 96. Foram selecionadas 150 empreendedoras para a etapa de aceleração e 115 receberam capital semente.

Despertar: imersão presencial em parceria com o Impact Hub Manaus, com o objetivo de desenvolver empreendedoras através de conhecimento e ferramentas práticas que as possibilitem melhorar seus ganhos e crescer em seus negócios.

Em 2024, foram realizadas duas turmas, com participação de 76 mulheres amazônidas nas aulas de autoconhecimento, empreendedorismo e modelo de negócio, das quais oito receberam um investimento semente no valor de R\$ 1.000 cada. O NPS do programa foi avaliado em 100 pontos.

Venda Vencedora: em parceria com a Rede Mulher Empreendedora, maior rede de apoio ao empreendedorismo feminino no Brasil, o projeto capacitou mulheres de baixa renda, com foco em geração de renda e independência financeira por meio do empreendedorismo.

Foram quatro turmas presenciais, em diferentes cidades do país, com carga horária de oito horas e média de 50 participantes cada. Foram capacitadas 176 mulheres, que declararam um NPS de 98 pontos, e 20 participantes receberam um capital semente no valor de R\$ 1.000 cada.

Festival Rede Mulher Empreendedora (RME): criado em 2012 e realizado anualmente, tem o objetivo de inspirar e capacitar mulheres, incentivando-as a criarem e prosperarem seus próprios negócios.

O Itaú Mulher Empreendedora apoia o projeto há sete edições e, em 2024, foi patrocinador Ouro do Festival. Foram mais de oito mil mulheres no evento presencial e mais de 270 mil impactadas pela transmissão online.

Ecossistema de inovação: Cubo Itaú

Criamos o Cubo Itaú com a proposta de fomentar o empreendedorismo tecnológico, promovendo a conexão entre startups, grandes empresas e investidores para acelerar a inovação e a digitalização.

O ecossistema reúne mais de 500 startups, 70 grandes corporações parceiras e 12 hubs temáticos, atuando em setores estratégicos para impulsionar negócios inovadores e sustentáveis, como: inteligência artificial, construção, saúde, educação, consumo, logística, energia, mobilidade, dentre outros.

A linha ESG conta com ações e eventos para que clientes e corporações que integram a comunidade possam acessar novas tecnologias e uma base de conhecimento.

Ainda em 2024, iniciamos a expansão internacional do Cubo Itaú com a inauguração de uma sede no Uruguai, ampliando a diversidade do portfólio de soluções, criando novas oportunidades de conexão e desenvolvimento de negócios.

Cubo ESG

Lançado em 2022, após dois anos de existência, o Cubo ESG se consolidou como um hub de inovação dedicado a conectar corporações, startups e investidores para impulsionar conhecimento, tecnologia e parcerias voltadas à agenda ESG, com ênfase nos desafios climáticos.

O Cubo ESG fomenta soluções que apoiem grandes empresas do Brasil, especialmente clientes do Itaú Unibanco, na transição para uma economia de baixo carbono, atuando como um catalisador de conexões estratégicas entre organizações e startups que desenvolvem soluções inovadoras e aplicáveis ao mercado.

No final de 2024, o Cubo ESG contava com 38 startups, distribuídas em diferentes segmentos da agenda ESG, com destaque para soluções voltadas à transição para a economia de baixo carbono. Entre as startups presentes, há iniciativas que aplicam tecnologias como inteligência artificial (IA), internet das coisas (IoT) e ferramentas para eficiência energética, além de soluções para monitoramento de indicadores ESG, gestão da cadeia de fornecedores, crédito de carbono e bioinsumos, entre outros temas estratégicos para a sustentabilidade.

Para garantir que as soluções oferecidas sejam robustas e escaláveis, a curadoria seguiu priorizando startups em fase de tração ou escala, com base de clientes consolidada, governança estruturada e equipe altamente qualificada.

Expandindo seu escopo de atuação, o Cubo ESG lançou em 2024 uma iniciativa voltada para deeptechs – startups de base científica com elevado potencial de inovação e impacto na transição para uma economia sustentável. Nesse contexto, o Cubo Itaú foi um dos parceiros na elaboração do estudo "Mapeamento de Startups Deep Tech Brasileiras" que buscou compreender o cenário dessas startups,

identificando os principais desafios que enfrentam e estratégias para fortalecer esse ecossistema. Ao final foi publicado um relatório com insights valiosos sobre o ecossistema de inovação no Brasil, além de estratégias para seu crescimento sustentável.

Dentre as principais entregas do hub ESG está a jornada ESG, em que corporações, startups e parceiros encontram um espaço propício para a geração de negócios. A agenda de 2024, foi estruturada em quatro eixos prioritários: descarbonização, eficiência energética, sustentabilidade nas cadeias de fornecedores e representatividade na agenda ESG.

O engajamento do ecossistema resultou na participação de 1.738 pessoas e 590 empresas em eventos, fóruns setoriais e encontros estratégicos. No total, foram promovidas 112 conexões de negócios entre startups e grandes empresas.

Inovação e Mudanças Climáticas

A crise climática exige respostas inovadoras, colaboração entre setores e capacitação contínua para impulsionar soluções eficazes. Em 2024, o Cubo ESG fortaleceu sua atuação como um conector estratégico, integrando startups, grandes empresas e investidores para acelerar a implementação de tecnologias sustentáveis. A sinergia entre os hubs do Cubo Itaú possibilitou o desenvolvimento e a escalabilidade de soluções voltadas para descarbonização, eficiência energética e economia circular, ampliando o impacto das iniciativas climáticas.

A formação de lideranças climáticas foi um dos pilares essencial nessa agenda, com o lançamento do Cubo Educação para o Clima, que consolidou um programa robusto de capacitação para profissionais, empreendedores e executivos, preparando-os para a transição sustentável. Em sua primeira edição, o programa formou 114 executivos e 79 jovens líderes climáticos, de 19 países do Sul Global, oferecendo workshops, trilhas de conhecimento e imersões sobre precificação de carbono, transição energética e governança climática.

Além disso, outro importante destaque foi a realização da 1ª edição da São Paulo Climate Week, liderada pelo Cubo Itaú e pelo Fundo Vale, que se tornou um dos principais fóruns de inovação climática do setor privado na América Latina.

Inspirada na Climate Week NYC, a iniciativa reuniu mais de 900 participantes presenciais e 450 acessos simultâneos online, promovendo debates estratégicos sobre descarbonização, investimentos sustentáveis e novas tecnologias para mitigação e adaptação climática. Com mais de 100 palestrantes e 260 companhias participantes, o evento impulsionou 41 conexões diretas entre startups e grandes empresas, fomentando inovação e impacto no ecossistema climático.

A programação foi estruturada em cinco eixos temáticos: inovação, agro, amazônia, COP ao Cubo e economias do futuro, abordando desde o papel da inteligência artificial na crise climática, até estratégias para financiamento sustentável e bioeconomia. A iniciativa ainda contou com eventos paralelos, como matchmaking ESG, workshops sobre impacto climático e painéis dedicados à COP-30, aprofundando discussões sobre desafios e oportunidades para um futuro sustentável.

Diversidade e inclusão

Dentro do pilar de diversidade, o Cubo Itaú possui duas iniciativas principais, a AfroCubo e a Mulheres ao Cubo, com a missão de construir uma comunidade de inovação diversa, impulsionando a pauta da diversidade como um motor estratégico para a geração de negócios no ecossistema de inovação.

Todas as ações e programas desenvolvidos se baseiam em três pilares fundamentais: atração, promovendo a representatividade por meio de curadoria e ações intencionais; desenvolvimento, por meio de eventos, trilhas de conhecimento e formações voltadas para inclusão e inovação; e retenção, garantindo conexões estratégicas que facilitam o acesso a mercado e capital para negócios inclusivos.

O AfroCubo promove a representatividade de Afro empreendedores e a formação de lideranças inclusivas. Em 2024, a iniciativa organizou seis encontros, incluindo 12 horas de conteúdo focado em letramento racial e liderança inclusiva, impactando diretamente a construção de uma cultura organizacional mais diversa. Dentre as iniciativas ressalta-se a realização do AfroCubo Day, com mais de 150 presentes.

Por sua vez, o programa Mulheres ao Cubo busca fortalecer a representatividade feminina no ecossistema. Em 2024, promovemos 10 iniciativas apoiadas pelo Itaú Mulher Empreendedora, com destaque para o dia da Mulher, que reuniu mais de 300 mulheres.

Como resultado tivemos um crescimento de 14% no número de startups lideradas por mulheres em relação a 2023/2024, alcançando 171 startups.

Atendimento comercial ao Poder Público

Atuamos no desenvolvimento de negócios com o Poder Público, segmento comercial que inclui os órgãos dos governos federal, estaduais e municipais brasileiros, assim como algumas de suas empresas vinculadas.

Para esse público, nossos produtos englobam arrecadação de tributos e contas de consumo, serviços de processamento de folha de pagamento, operações de câmbio, soluções de pagamento a fornecedores e produtos de crédito selecionados para fornecer uma experiência bancária completa aos nossos clientes.

Estamos organizados em plataformas de atendimento a clientes, localizadas nas principais capitais, e, em 2024, nosso portfólio somava mais de 9.000 clientes no Brasil.

Operações de seguros

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

Acreditamos que ao estimular nossos clientes a pensarem na proteção do presente, estamos cuidando de seus futuros. Buscamos proporcionar segurança e tranquilidade, viabilizando a proteção contra imprevistos e assim, contribuímos para que nossos clientes tenham mais tranquilidade para si e para os que amam.

Nosso objetivo é atender às necessidades individuais e corporativas, com foco em soluções simples e eficientes. Ambicionamos e trabalhamos para promover a transformação do mercado com serviços de qualidade.

Nossas companhias Itaú Seguros S.A., Itaú Vida e Previdência e a Cia. Itaú de Capitalização atuam explorando o balcão bancário com ofertas diversas que possam cobrir as mais diversas necessidades de proteção, fomentando a Cultura Bancassurance no Itaú Unibanco.

Comercializamos uma ampla gama de produtos de seguros voltados tanto para clientes pessoa física quanto pessoas jurídicas, que auxiliam e apoiam nossos clientes em diferentes momentos de suas vidas com seguros voltados a segurança financeira, cuidados com a saúde, soluções para pessoa jurídica dentre outras necessidades.

Nas operações de seguro próprios, oferecemos principalmente produtos de seguro massificados e de baixo risco para o negócio. Como forma de fortalecer nosso portfólio de produtos e serviços temos parcerias com seguradoras renomadas do mercado nos segmentos de seguros de vida, auto e empresarial.

Procuramos trazer aos nossos clientes meios para que adquiram o seguro mais adequado ao seu momento de vida por intermédio da Itaú Corretora de Seguros S.A, construímos parcerias estratégicas com mais de 15 seguradoras de mercado e assim viabilizamos mais de 20 produtos de parceiros em nossa prateleira.

Sustentabilidade e mudanças climáticas em seguros

No último ano, vimos uma expansão substancial em nossas operações de seguros e iniciamos o processo de criação do Relatório de Sustentabilidade da Itaú Seguros e Capitalização, contemplando os critérios regulatórios previsto na Circular SUSEP nº 666, que estabelece os princípios de sustentabilidade nas seguradoras e tem como finalidade implementar a identificação e mitigação de riscos ambientais, climáticos e sociais. Pauta de grande importância no atual contexto social.

Implementamos, conforme regulamento, processos internos aderentes às diretrizes de sustentabilidade que cabem às sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais.

Incorporamos os conceitos de risco, gestão, mensuração e incorporação de perdas, com obrigações relacionadas principalmente à apresentação da gestão de riscos, elaboração da Política de Sustentabilidade e divulgação do relatório de sustentabilidade.

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

- Desenvolvimento de produtos de seguros, considerando questões técnicas, inclusive a aderência ao PSI e mudanças climáticas.
- Aceitação de risco, que estabelece que questões sociais, ambientais e climáticas, resíduos, direitos trabalhistas, direitos humanos, impactos na comunidade do

entorno e atividades específicas são considerados para aceitação ou recusa do risco, conforme critérios definidos em política.

- Subscrição, que verifica se nos sistemas internos da Companhia o cliente foi identificado por manter ou ter mantido trabalhadores em condições análogas à escravidão, por utilizar mão de obra infantil em desacordo com a legislação, ou por incentivar a prostituição, conforme critérios definidos em políticas internas. Caso identificadas irregularidades sociais, ambientais e climáticas nos clientes pessoas jurídicas, priorizamos pela não renovação da apólice.

Requisitos relacionados à gestão de riscos, também são contemplados por estruturas de controles internos, como por exemplo:

- identificar, avaliar, mensurar, controlar, monitorar e reportar sobre os riscos.
- garantir a atuação e integridade de avaliações independentes.
- apoiar a área de negócios na gestão dos riscos operacionais.
- desenvolver e disponibilizar métodos, ferramentas, sistemas, infraestrutura e governança necessário o processo de gerenciamento integrado de Risco Operacional e Controles Internos.
- coordenar as atividades de Risco Operacional e Controles Internos junto às áreas de Negócio e Suporte, sendo independente no exercício de suas funções.

Nossas seguradoras também utilizam estudos meteorológicos diários para monitorar e mitigar os riscos de sinistros e proteger o mercado e resseguradores de grandes perdas.

As seguradoras parceiras passam por avaliações internas dos nossos processos de governança, através de estudos de solvência, análises de KYP (Know Your Partner) e processo de compliance, que verifica mensalmente antecedentes do ponto de vista fiscal, contábil, jurídico, socioambiental e trabalhista para garantir a observância às leis e normas aplicáveis a todos os aspectos das atividades.

Em novembro de 2023 demos mais um passo importante com a conclusão e aprovação do Estudo de Materialidade, que analisou a situação financeira das empresas de seguros, considerando a relevância dos riscos de sustentabilidade e seus efeitos nas principais categorias de riscos das supervisionadas: operacional, subscrição, crédito, mercado e liquidez. O estudo aplicou métodos de mensuração específicos para cada categoria de risco, baseados em cenários de estresse, modelos estatísticos, pesquisas científicas e análises de sensibilidade.

Também elaboramos um inventário de riscos, de modo a identificar os riscos sociais, ambientais ou climáticos que possam afetar diretamente o risco operacional, de subscrição, de crédito e de mercado. Iniciativas que nos tornam aderentes à Circular SUSEP 666.

Além disso, a Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização também cumpre com a Política Institucional de Sustentabilidade e incorporam as diretrizes ESG da Companhia Itaú.

Cumpramos citar que em 2024, as seguradoras Itaú Seguros e Itaú Vida e Previdência retornaram para os seus clientes mais de R\$ 1.148 milhões em indenizações, além de todo apoio e segurança nos momentos de necessidade.

Seguros sustentáveis

Produtos com características ambientais

Em meio ao cenário do Agronegócio, pensando na proteção das lavouras dos produtores rurais contra eventos climáticos, desde o plantio até a colheita, comercializamos o “Seguros Agrícolas 100%” por intermédio de seguradoras parceiras, com coberturas contra: incêndio, raio, granizo, geada, tromba d’água, seca, chuva excessiva, variação excessiva de temperatura, ventos fortes e ventos frios.

Com esse seguro é possível trazer estabilidade econômica, apoiar a manutenção de emprego no campo e induzir o desenvolvimento de tecnologia, além de proteger a renda e a produção e mitigar risco de crédito na cadeia do financiamento do agronegócio.

Caso o produtor rural utilize agricultura de precisão, processo gerencial e tecnológico da lavoura onde há o desenvolvimento de sistemas de produção de maneira mais sustentável, ele poderá ser elegível à redução de taxas.

Produtos com características sociais

No ramo de seguro de vida e acidentes pessoais temos produtos com o benefício gratuito de avaliação clínica preventiva, que pode ser utilizada até duas vezes durante a vigência anual e disponibiliza ao segurado, ou à uma pessoa indicada por ele, consultas e retorno com clínico geral, assim como os respectivos exames de rotina.

Comercializamos produtos de baixo ticket que tem por missão proporcionar aos nossos clientes soluções acessível que trazem segurança financeira o seguro transação protegida cobre eventos de transações digitais indevidas na conta mediante sequestro. Assim como também o seguro de cartão protegido que possui cobertura de morte acidental, bolsa protegida, saque sob coação e transações indevidas.

Produtos com características climáticas

Utilizamos dados para monitorar os riscos climáticos na jornada dos nossos clientes de seguros e definir nossas ações para enfrentamento de um cenário climático desafiador, no qual as seguradoras têm papel fundamental na gestão de riscos, identificação de necessidade e acolhimento aos clientes.

Nosso objetivo é antecipar as necessidades dos clientes impactados em crises climáticas, a partir de atuação preditiva com uso de dados, além da priorização e flexibilização no atendimento. Assim, comunicamos o cliente de forma automática no momento de risco iminente para que, em caso de danos, o mesmo já possua todos os direcionamentos para acionar o seu seguro.

Em caso de decreto de desastre natural pelo Estado, há a isenção de até três parcelas por liberalidade, dando espaço para o cliente se restabelecer.

Em 2024, aprimoramos essa frente de monitoramento, evoluindo para um plano de resposta aos desastres naturais em conjunto com cada área envolvida no acionamento pelo cliente. Aumentamos nossas capacidades no que tange aos processamentos de dados, criando uma plataforma em que é possível monitorar com precisão os clientes que estão em áreas atingidas e quais apólices possuem, antecipando assim o atendimento em momentos críticos.

Fomos pioneiros no mercado e com essa ação pudemos influenciar outras seguradoras no mercado a aplicarem suas práticas de comunicação antecipada aos clientes.

Nesse mesmo ano, mais de 2,6 milhões de comunicações foram enviadas, resultando em R\$ 53 milhões de pagamentos de indenizações, além de R\$ 742 mil em isenção de parcelas para os clientes afetados por tais eventos.



Relacionamento com o **cliente** | GRI 3-3 |

Os desafios de proteção financeira do cliente em 2024 se voltaram principalmente ao tratamento das pessoas em situação de excesso de endividamento, em linha com as políticas públicas e estratégias setoriais.

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade e a Diretoria de Compliance Corporativo são as principais responsáveis pela gestão do tema e têm como missão definir diretrizes, capacitar e engajar as áreas do Banco na concepção de soluções inclusivas, de medidas de orientação financeira e de mecanismos de atenção aos diferentes perfis de clientes.

Para reforçar nosso empenho na promoção da proteção financeira, publicamos um compromisso voluntário sobre educação e inclusão financeira, com abrangência nacional, aprovado no âmbito do Comitê Executivo, a mais alta liderança responsável pelo tema no Banco.

A edição de 2024 da pesquisa do Índice de Saúde Financeira dos Brasileiros (I-SFB), da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), aponta melhora em vários indicadores, como menos respondentes relatando aperto financeiro, dificuldade para pagar contas ou ter gastos maiores que a renda.

Ainda assim, o cenário é desafiador e reafirma a importância das ações de proteção financeira aos clientes: apenas 32,4% das pessoas afirmaram dar conta de despesas inesperadas, enquanto 67,2% não sentem segurança no futuro em termos financeiros.

Para mitigar esse cenário, nossas principais ações compreendem a oferta responsável, a gestão preventiva do endividamento e a oferta de condições de renegociação diferenciadas, além da educação financeira.

Buscamos melhorar a experiência dos nossos clientes de maneira contínua, promovendo o aprimoramento dos canais de atendimento e transformando a cultura para que o cliente esteja no centro de tudo, respeitando suas características e preferências.

Acreditamos que essa abordagem é um fator essencial na construção de laços duradouros, de confiança e lealdade a longo prazo.

Em dezembro de 2024, atualizamos nossa Política de Relacionamento com o Cliente, incorporando aos princípios de Ética, Transparência,

Responsabilidade e Diligência, o princípio da Empatia, com o objetivo de oferecer uma experiência mais humanizada, com interações significativas e autênticas, reafirmando nosso compromisso com a satisfação dos clientes.

A política, que é supervisionada e acompanhada de forma recorrente pelo Comitê de Auditoria, serve como guia para que as áreas compreendam seus papéis e responsabilidades neste tema, e ajam com total transparência, sustentando a confiança que a marca Itaú representa.

Relacionamento com clientes | GRI 2-23 | 2-24 | SASB FN-CB-240a.4 |

Pré Contratação

Desenvolvemos e revisamos os produtos de acordo com as necessidades do cliente e o ambiente regulatório.

Contratação

Incentivamos a oferta responsável e nos comunicamos de forma clara para que o cliente tome suas decisões de forma consciente.

Pós Contratação

Disponibilizamos ferramentas de autogestão e canais de atendimento para solucionar as demandas dos clientes.

Pilares de atuação

Definir

procedimentos voltados à proteção financeira do cliente.

Engajar

todos os colaboradores a aplicar os procedimentos em seu dia a dia.

Monitorar

a efetividade das ações em relação aos objetivos propostos.

Melhorar

os nossos procedimentos com base nos resultados alcançados.

SAIBA MAIS

em nosso [Compromisso de Educação e Inclusão Financeira](#), com destaque para os princípios de gestão e governança, o alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e ao compromisso de Cidadania Financeira do Banco Central.

Nossos produtos e serviços devem ser divulgados e ofertados de forma clara e objetiva, evitando qualquer tipo de comunicação indevida, linguagem inapropriada ou que possa confundir o cliente no momento da sua decisão.

Nesse sentido, nossas campanhas de publicidade, propaganda e marketing devem seguir os princípios estabelecidos em nossa política, respeitando sempre a diversidade cultural e adequando-se ao perfil dos nossos clientes, com um processo de criação e revisão rastreável.

Para proteger nossos clientes em todas as etapas do relacionamento, adotamos os seguintes princípios:

- Adequação dos nossos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos do cliente.
- Políticas de remuneração e incentivos baseados em valores organizacionais e métricas como qualidade de vendas, satisfação de clientes e pós-venda, proibindo a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.
- Promoção da educação financeira, visando inclusão financeira, prevenção do endividamento e superendividamento, proteção contra fraudes e golpes, e digitalização segura dos cidadãos.
- Identificação e tratamento diferenciado para públicos em situação de alta vulnerabilidade.
- Busca pelas melhores soluções para proporcionar uma experiência positiva ao cliente.

Desenvolvimento de produtos e serviços

Todas as iniciativas voltadas para criação ou modificação de produtos e serviços devem seguir a Política Corporativa de Avaliação de Produtos, assegurando que estejam alinhadas à Política de Relacionamento com Clientes desde o início.

O processo também conta com a participação de avaliadores que orientam os times responsáveis quanto a comunicação e apresentação dos produtos e serviços aos clientes, de forma clara e intuitiva.

Em 2024, para aprimorar o processo de avaliação, reformulamos o fluxo, tornando-o mais fluído. Incorporamos vídeos didáticos e interativos na capacitação sobre o fluxo de governança para Gestão de Riscos de Produto, facilitando a resolução de dúvidas e diminuindo a necessidade de suporte adicional.

Quando não há consenso sobre as ações de endereçamento dos riscos, as áreas contam com o Comitê de Risco de Produto, que é composto por representantes da Área de Riscos e Jurídico, além de outras áreas com pertinência temática, e é um espaço multidisciplinar para análise, avaliação e discussão de riscos.

Engajamento e capacitação

Todos os colaboradores são informados e recebem treinamento obrigatório sobre a Política de Relacionamento com Clientes, por meio do nosso Programa de Integridade e Ética.

Também realizamos treinamentos regulares com foco na capacitação de novos colaboradores e na reciclagem das equipes de Varejo, promovendo a nossa cultura de riscos e reforçando a importância de ações preventivas e mitigatórias.

Comunicações periódicas complementares reforçam as diretrizes a serem seguidas por nossos colaboradores, além de divulgar o canal da Governança de Produtos.

Com isso, buscamos assegurar que todos estejam alinhados aos procedimentos e diretrizes institucionais e enfatizar a importância da conduta ética e da integridade em todas as ações e decisões, promovendo um ambiente de trabalho saudável, transparente e responsável.

Oferta responsável

Disponibilizamos produtos e serviços que visam fortalecer a saúde financeira dos clientes, com soluções sustentáveis, adequadas ao perfil de cada cliente, promovendo o uso consciente dos recursos e a educação financeira, em conformidade com as regulações existentes e com a nossa Política de Relacionamento com Clientes. Conheça os principais a seguir.

Crédito responsável

Nossa política prevê que os clientes tenham acesso a todas as informações necessárias para comparar os tipos de crédito disponíveis e simular as condições da operação antes da contratação.

Também buscamos prevenir o endividamento e o superendividamento, oferecendo, se necessário, um tratamento ativo ou receptivo, incentivando a negociação da dívida e abordando a situação de forma respeitosa e acolhedora, com transparência sobre a evolução da dívida e atenção às vulnerabilidades do cliente.

Investimento responsável

Incentivamos a formação de uma reserva de emergência e buscamos assegurar que os produtos e serviços sejam adequados ao perfil do investidor, conforme a Resolução CVM 30, o Código de Distribuição ANBIMA e as melhores práticas de mercado.

Seguros responsáveis

Oferecemos uma ampla gama de produtos, que vão desde uma simples proteção patrimonial, até coberturas para imprevistos financeiros, como seguro desemprego e acidentes pessoais, por exemplo.

Independente do produto ofertado, todas informações sobre valores, coberturas e sinistros são disponibilizadas aos clientes ao longo da jornada, a fim de garantir a escolha consciente.



Qualidade de vendas | GRI 2-23 | 2-24 |

Para assegurar os princípios da centralidade no cliente e garantir uma oferta responsável de produtos e serviços, os incentivos de venda dos colaboradores que atuam diretamente no relacionamento com o cliente não se limitam apenas ao volume de vendas ou aos resultados de curto prazo, mas também à qualidade da operação no médio e longo prazo.

Campanhas e promoção de vendas

As campanhas publicitárias e a comunicação de promoção de vendas do Itaú são realizadas por parceiros externos homologados, que passam por processos de qualificação para atuar respeitando as políticas corporativas, como a Política de Relacionamento com clientes. Antes de serem veiculadas, todas as campanhas são avaliadas do ponto de vista jurídico e de compliance para assegurar a conformidade com nossas normas. Para verificar a efetividade de todo esse processo, são realizadas auditorias internas de maneira recorrente.

Além disso, atuamos junto aos órgãos independentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como o Procon e o portal Consumidor.gov.br, para a solução de demandas de clientes.

Programas de incentivos de vendas

Nos programas de incentivo de curto prazo, há meta de vendas para cada cesta de solução, com uma combinação de produtos por jornada de necessidades, que vão desde o agente de negócio até o gerente geral da agência. Já o programa de Incentivos de longo prazo, considera principalmente indicadores de satisfação de clientes e resultados.

Um dos mecanismos de monitoramento da qualidade das vendas realizadas por colaboradores das áreas comerciais é o Programa Score de Qualidade de Vendas (SQV), que avalia cerca de 30 mil colaboradores da rede de agências.

Este programa é complementar aos programas de Incentivo e é reportado regularmente em fóruns da nossa Governança, como o Comitê de Riscos (CGRC) e Comitê de Auditoria, em relatórios internos de riscos e ao Banco Central, que monitora de perto nossos indicadores. O CGRC é o órgão responsável pela supervisão do tema e fica sob gestão da Área de Planejamento (Incentivos), com a governança compartilhada com a Área de Compliance.

O Score de Qualidade de Vendas é composto por indicadores que, em conjunto, avaliam aspectos qualitativos do processo de vendas, tais como indicadores de cancelamento, concentração de vendas e métricas de reclamações.

Como desdobramento do seu resultado, medidas disciplinares podem ser aplicadas quando o colaborador atinge determinada pontuação, como orientações, advertências e, até mesmo, desligamento.

Como complementariedade aos programas de Incentivo, ele também afeta a remuneração dos times comerciais, de forma que o indicador de qualidade de vendas de cada colaborador pode alavancar ou reduzir a sua remuneração variável. Além disso, um resultado insatisfatório no SQV pode impossibilitar um colaborador de receber um prêmio adicional, como é o caso de viagens.

Para capacitação dos colaboradores, disponibilizamos em nossa plataforma de aprendizagem treinamentos específicos sobre qualidade de vendas, juntamente com os treinamentos dos principais produtos comercializados em nossas operações, além de cartilhas com todas as regras do programa e relatórios de acompanhamento.

Além disso, nossos clientes também participam da avaliação de qualidade de vendas, por meio de pesquisas de satisfação. A pesquisa de NPS Transacional avalia o índice de satisfação do cliente com a transação realizada, como uma venda, e o NPS Global avalia, de forma geral, o índice de satisfação do cliente com o Banco.

Para alguns casos específicos, aplicamos também pesquisas relacionadas à experiência da contratação realizada pelo cliente. São selecionados, majoritariamente, clientes com perfil de risco crítico (como públicos vulneráveis), que realizaram alguma contratação com indício de má venda, como casos de contratação simultânea de diferentes produtos e produtos contratados e cancelados sequencialmente, entre outros.

Práticas de pós-venda

Para que os clientes consigam fazer a gestão de seus contratos com autonomia, 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.

Adicionalmente, sempre que necessário, o cliente pode contar com os diversos canais de atendimento, físicos ou digitais, que resolvam suas demandas com responsabilidade e tempestividade.

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, buscamos atendê-los de forma simples e resolutiva, sem a criação de barreiras desnecessárias.

Clientes vulneráveis

Mantivemos nossa atuação para identificação dos clientes em situação de vulnerabilidade e fortalecemos as tratativas já existentes, buscando um tratamento ainda mais cuidadoso para os clientes classificados com elevado grau de vulnerabilidade.

Para definição do grau de vulnerabilidade são consideradas algumas características individuais, isoladamente ou em conjunto: capacidade civil (aptidão de uma pessoa para exercer direitos e assumir obrigações, de acordo com a lei), deficiência física ou intelectual, doença grave, superendividamento, escolaridade, habilidade e/ou maturidade digital, idade e renda.

Todos os clientes pessoa física devem ser classificados em algum grau de vulnerabilidade, de acordo com as condições consideradas.

Os clientes vulneráveis são direcionados para ações institucionais específicas, que visam garantir um atendimento mais tempestivo, prioritário, empático e personalizado no relacionamento, assim como o direcionamento estratégico de ofertas de produtos e serviços mais adequados aos seus interesses e monitoramento de qualidade das vendas realizadas a eles, a fim de mitigar eventuais falhas de compreensão ou vendas inadequadas.

Além disso, os clientes classificados nos graus mais elevados de vulnerabilidade foram distribuídos em quatro personas, definidas a partir das características mais representativas do público, de modo a possibilitar um tratamento diferenciado para cada grupo e direcionar ações mais assertivas às necessidades comuns aos indivíduos desses grupos.

Educação e orientação financeira

Buscamos promover a inclusão socioeconômica dos nossos clientes e da sociedade, apoiando clientes em atraso ou superendividados, oferecendo educação e orientação financeira, e garantindo ética e responsabilidade na oferta de produtos e serviços com informações claras.

Acreditamos que esses pilares ajudam as pessoas a tomar decisões financeiras assertivas, controlando melhor o uso do dinheiro, reduzindo o endividamento e melhorando a qualidade de vida. Temos um compromisso público de Cidadania Financeira, com metas focadas em Inclusão Financeira, Reorganização Financeira e Reinserção Financeira.

Governança

Publicamos uma política corporativa para orientar áreas institucionais e de negócio na promoção de medidas e mensagens de educação financeira no relacionamento com clientes.

A política tem o objetivo de orientar ações de letramento financeiro, inovação financeira, ensino de uso seguro de serviços financeiros digitais e resiliência financeira, a fim de estimular a saúde financeira de clientes.

A política é de responsabilidade da Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade e da Diretoria de Compliance e tem o acompanhamento via Comitê Executivo.

Gestão de riscos de produto

Todas as soluções financeiras para clientes passam por processos de revisão e validação com as áreas de compliance e jurídico que, desde 2024, também consideram as necessidades de educação e letramento financeiro de clientes. A partir da avaliação, alertas, avisos ou indicação de conteúdo podem ser incluídos na comunicação ou disponibilizado ao cliente.

Capacitação e disseminação

Realizamos treinamentos para mais de 700 colaboradores, dedicados ao desenvolvimento de produtos, sobre promoção de educação financeira de forma integrada ao desenvolvimento de produtos.

Ferramentas de planejamento e saúde financeira

Ferramenta de controle de gastos

Disponibilizamos no aplicativo Itaú a ferramenta Itaú Minhas Finanças, que permite acompanhar os gastos por categoria, fazer balanço mensal, definir metas de gastos, categorizar dados e ver as principais categorias na aba inicial, facilitando o controle financeiro e o alcance de objetivos de economia. Alcançamos, em média, mais de 220 mil usuários mensais em 2024.

Programa de organização financeira

Nosso programa Poupar para Render, voltado a quem recebe salário pelo Itaú, disponibiliza conteúdos sobre organização financeira, investimentos, relação emocional com dinheiro, entre outros temas.

Palestras

Em 2024, atendemos mais de 370 pessoas com palestras, alcançando um índice de satisfação de 9,8. Ainda, oferecemos temas especiais com palestras sobre Educação Financeira e Saúde Mental e Organização Financeira e Planejamento Familiar, que contemplou mais de 800 clientes.

Videoaulas

Em parceria com o Itaú Viver Mais, lançamos um curso gratuito por Whatsapp com videoaulas, exercícios e e-books sobre os temas de planejamento financeiro pessoal e segurança digital, com prevenção a golpes e fraudes.

O conteúdo foi feito de maneira personalizada para pessoas mais velhas, mas está disponível para todas as pessoas interessadas. Desde o lançamento, mais de 8.500 usuários se inscreveram no curso.

Site de educação financeira

Reúne os principais conteúdos sobre educação financeira e facilita o acesso a esse assunto por parte de clientes e sociedade. Em 2024, alcançamos 714 mil usuários e mais de 990 mil sessões.

Blog Itaú

Em 2024 o blog sobre finanças passou a integrar o Blog Itaú, um canal com informações gratuitas sobre planejamento financeiro, segurança digital, entre outros temas importantes de educação financeira para apoiar clientes e sociedade.

Plataforma de dicas

A plataforma Meu Bolso em Dia é uma iniciativa setorial, mantida em parceria com os membros da FEBRABAN, que traz dicas de educação financeira, ferramentas para facilitar o dia a dia, como a calculadora da Saúde Financeira e trilhas de conteúdo customizado para cada situação financeira.

Conteúdo em redes sociais

Mantemos uma programação diversificada de conteúdo e entretenimento sobre educação financeira envolvendo segurança digital e prevenção de fraudes nas redes sociais.

Prevenção ao endividamento

Atenção ao público endividado

Trabalhamos constantemente para contribuir com a prosperidade e autonomia financeira de nossos clientes, promovendo e orientando o uso consciente do crédito, disponibilizando ferramentas de controle financeiro, materiais de educação financeira, dentre outros recursos.

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. Conheça a seguir como o Itaú Unibanco apoia o processo de reorganização financeira deste público para reinserção num ciclo virtuoso de uso do crédito.

Conscientização

Acompanhamos nossos clientes de crédito com uma gestão preventiva e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, 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, ajuda o cliente a escolher o crédito mais adequado ao seu perfil.
- **Orientações para clientes** sobre como cuidar melhor do dinheiro e saúde financeira.

Tratamento do cliente superendividado

Ao longo do ano, analisamos as carteiras de clientes em dia e em atraso, avaliando o grau de endividamento, a fim de identificar os consumidores superendividados.

O gerenciamento da carteira de clientes ocorre de forma contínua, por meio de indicadores e métricas efetivas de crédito, considerando variáveis como condições de renda, aspectos envolvidos na utilização do crédito e perfil de pagamento dos clientes.

Superendividamento é a impossibilidade de o consumidor pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial. Nos termos da Lei 11.418/21, o consumidor é classificado como superendividado considerando a relação entre o comprometimento mensal com dívidas de crédito em produtos sem garantia (no Itaú e no mercado) e a renda eleita, devendo sempre ser garantida a preservação do mínimo existencial (ME), atualmente estabelecido em R\$ 600,00.

A partir dessa identificação, são definidas ações para tratamento diferenciado ao cliente superendividado, que podem incluir inibição de crédito e oferta adequada de produtos de renegociação.

Em relação ao tratamento do cliente que se autodeclara superendividado, nos termos da referida Lei 11.418/21, mantemos uma agenda contínua com os representantes dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, objetivando a ampliação e a identificação de oportunidades na promoção de ações de cooperação.

Se acionados por qualquer Órgão da Administração Pública Direta ou Indireta para participação em procedimento de repactuação de dívida, nos termos da Lei 11.418/21 do Superendividamento, temos uma esteira própria para repactuação de dívidas, constituída desde setembro/2021, que avalia a situação financeira do cliente, caso a caso, e elabora propostas de acordos com taxas e prazos diferenciados,

objetivando sempre a melhor oferta e condição para regularização da dívida.

Pessoas em situação de endividamento de risco

Segundo o Banco Central do Brasil, uma pessoa pode ser considerada endividada de risco quando apresentar duas ou mais das características listadas abaixo:

- Estar inadimplente com parcelas de crédito, isto é, atrasos superiores a 90 dias no cumprimento das obrigações creditícias.
- Ter comprometimento da renda mensal com o pagamento do serviço das dívidas acima de 50%.
- Ter exposição simultânea às seguintes modalidades de crédito: cheque especial, crédito pessoal sem consignação e crédito rotativo (multimodalidades).
- Ter renda disponível mensal, após o pagamento do serviço das dívidas, abaixo da linha de pobreza.

Em 2024, lançamos publicações sobre endividamento de risco, além de um questionário de autoidentificação, para orientar pessoas nessa situação sobre como reduzir o impacto do endividamento.

Renegociação

Soluções para reorganização financeira

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

Parcerias para reorganização financeira

Para ampliar a oferta de soluções de reorganização financeira e quitação de dívidas em atraso, participamos de dois mutirões de negociação e orientação financeira, parte do acordo de Cooperação Técnica entre o Banco Central e Federação Brasileira dos Bancos.

Whatsapp de renegociação

O WhatsApp de renegociação é um assistente virtual 100% digital, que possibilita ao cliente renegociar dívidas, antecipar parcelas, quitar contratos, solicitar 2ª via de boleto e muito mais. Para algumas situações, os clientes podem continuar o atendimento com um especialista, se preferirem.

Perfil de crédito

O perfil de crédito é uma funcionalidade disponível no App Itaú, que permite manter a renda atualizada no crédito e acompanhar a situação do seu CPF para não acumular pendências e contas em atraso.

A funcionalidade contribui para a saúde financeira e melhora as chances de conseguir limites de crédito. Atualmente é possível consultar as seguintes informações sobre dívidas e atrasos:

- **Pendências:** visualização de atrasos junto ao Itaú Unibanco e qual o melhor canal para renegociação.
- **Negativações e protestos:** consulta de dívidas negativadas, que foram cadastradas em órgãos de proteção ao crédito.
- **Receita Federal:** consulta de pendências junto a Receita Federal.
- **Banco Central:** verificação de comunicado ao Banco Central de atraso em outros bancos ou instituições financeiras.

Além das funcionalidades, a seção de perguntas frequentes traz diversos artigos com o objetivo de promover letramento financeiro aos usuários da ferramenta em temas importantes sobre o uso do crédito.

Decisões de investimento

Podcast com notícias sobre investimentos

Em um episódio semanal, que traz os três fatos mais quentes do mercado na semana, o podcast Investidor em Foco apresenta conteúdos para apoiar investidores na tomada de decisão.

O conteúdo vai desde análises de mercado e cenário econômico, até economia comportamental e finanças pessoais.

Os episódios abordam ainda produtos, classes de ativos e conteúdos educativos de forma simples e didática.

Plataforma de conteúdo Inteligência Financeira

A plataforma tem como objetivo informar e educar sobre investimentos e mercado financeiro. Desenvolvida para quem busca entender os conceitos com mais autonomia, agilidade e praticidade.

Com um time de redatores e colunistas reconhecidos pelo mercado, site próprio e com um ecossistema de canais sociais e comunidades, trazemos diariamente a cobertura com matérias exclusivas sobre mercado, ativos financeiros, guias, ferramentas, produção de vídeos e podcasts.

A audiência média em 2024 foi de 2 milhões de visitas mensais, alcançamos mais de 350 mil usuários cadastrados e quase 300 mil seguidores nas redes sociais da plataforma.



Ambiental

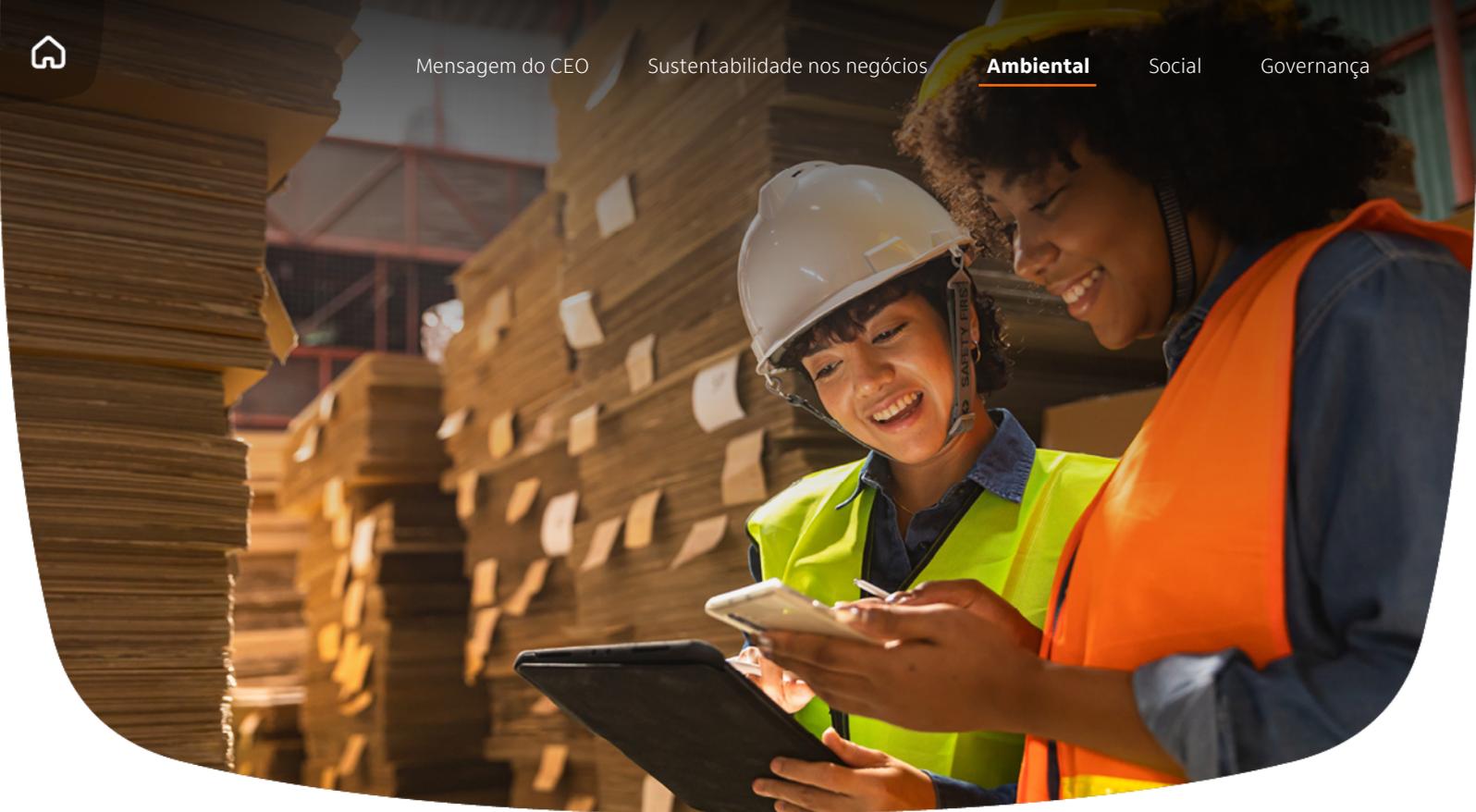
- 106** Gestão ambiental
- 112** Emissões GEE
- 120** Emissões financiadas
- 125** Energia
- 129** Água
- 132** Materiais e resíduos

Este capítulo aborda nossas ações para os seguintes temas materiais:

-  Gestão ambiental e ecoeficiência
-  Adaptação às mudanças climáticas
-  Cadeia de fornecimento responsável

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Gestão ambiental | GRI 2-25 | 3-3 |

Como parte do nosso compromisso de transição climática, continuamos direcionando nossos esforços para reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa.

Mantivemos os objetivos de gestão ambiental e ecoeficiência para 2030, conforme os princípios de economia verde. Também seguimos integrando nossos critérios de gestão ambiental na gestão do portfólio, operações de crédito e serviços financeiros prestados, engajando e apoiando nossos clientes em suas jornadas de descarbonização, por meio de produtos, serviços e advisory, que reduzam riscos e gerem oportunidades.

Governança e políticas de gestão ambiental e meio-ambiente

A estratégia de gestão ambiental das nossas operações é baseada na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e conduzida pela Diretoria Executiva de Operações, Atendimento e Itaú Gestão de Ativos (IGA).

O tema é reportado a diferentes órgãos de governança, como a Comissão Superior ESG e o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental conta com o comprometimento da alta gestão, representada neste contexto pelos níveis de coordenação, gerência, superintendência e diretoria da área de operações, garantindo o direcionamento estratégico.

Nosso time de Operações é composto por equipes tecnicamente qualificadas, incluindo engenheiros, tecnólogos, especialistas, administradores e arquitetos, cada um atuando dentro de sua especialidade para promover ações que gerem sinergia, alinhamento e eficiência.

Essa estrutura reforça a responsabilidade coletiva e a integração das equipes, contribuindo para o cumprimento dos nossos objetivos ambientais.

Estratégia de gestão ambiental

Em nossos negócios, o principal impacto resulta das atividades de financiamento e concessão de crédito. Nesse sentido, para alcançar nosso objetivo de reduzir nossas emissões líquidas para zero até 2050, dependemos de diversos fatores, incluindo:

- Disponibilidade de dados, ferramentas e metodologias adequadas para monitorar e avaliar o desempenho de nossas ações de forma eficaz.
- Desenvolvimento e adoção de tecnologias de baixo carbono por parte de nossos clientes e do poder público.
- Alinhamento do contexto regulatório e de mercado à realidade de uma transição para uma economia de baixo carbono.
- Reconhecemos que o cenário global apresenta desafios significativos para a concretização desses objetivos. Apesar do avanço das políticas climáticas e dos compromissos empresariais, muitas organizações ainda enfrentam dificuldades na adoção de soluções eficazes para a redução de emissões.

No contexto brasileiro, embora haja um compromisso crescente com a sustentabilidade, fatores como a dependência de tecnologias emergentes, a necessidade de políticas públicas eficazes e a colaboração entre setores público e privado também podem influenciar nosso ritmo de descarbonização.

Eventos econômicos e políticos recentes também podem afetar a implementação de estratégias voltadas para a redução de emissões.

Para reforçar nosso compromisso, alinhamos nossos incentivos internos aos objetivos de sustentabilidade, atrelando a remuneração variável de executivos, diretores, gestores e colaboradores das unidades de negócios ao cumprimento desses objetivos.

Em nossas operações, temos baixo impacto ambiental, com baixo consumo de recursos e geração de resíduos, e controlamos os aspectos e impactos ambientais em todos os prédios, sob gestão da ABNT NBR ISO 14001:15.

Atuamos de forma estratégica em nossos prédios, desde os polos administrativos até as agências, por meio de um grupo de trabalho multidisciplinar, com o objetivo de disseminar a cultura ESG e os princípios de gestão ambiental a todos os níveis da nossa força de trabalho operacional própria ou terceira.

Para garantir a adesão à nossa estratégia ESG, monitoramos as práticas ambientais, sociais e climáticas dos nossos fornecedores, avaliando seu desempenho ambiental e social.

Sistema de Gestão Ambiental

Gerenciamos nossos indicadores, objetivos e compromissos públicos para promover continuamente ganhos de ecoeficiência.

Realizamos investimentos constantes em ferramentas e sistemas automatizados, que nos mantêm atualizados sobre as legislações ambientais aplicáveis ao nosso Sistema de Gestão Ambiental (SGA), reforçando nosso compromisso com a adoção das melhores práticas de mercado e certificações ambientais de padrões internacionalmente reconhecidos.

Em nossos polos certificados, realizamos a gestão dos principais indicadores de consumo de água e energia, de resíduos enviados para descarte e reciclagem, além da gestão de fornecedores. Nossas métricas e indicadores são monitoradas e divulgadas internamente para acompanhamento de todo o banco.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental é orientado pela Política do Sistema de Gestão Ambiental, que tem como objetivo:

- Cumprir a legislação ambiental e normas regulamentares.
- Proteger o meio ambiente, incluindo a prevenção à poluição.
- Gerenciar e minimizar impactos ambientais decorrentes de nossas atividades por meio dos processos de melhoria contínua, com o estabelecimento de objetivos e metas específicos.
- Promover o uso consciente de recursos naturais evitando o desperdício de água e energia, além do gerenciamento dos resíduos gerados a uma destinação ambientalmente mais favorável.
- Manter canais permanentes de comunicação com as partes interessadas para questões do meio ambiente, buscando o esclarecimento de dúvidas e o atendimento de demandas.
- Incentivar a educação ambiental através de treinamentos e conscientização dos colaboradores e prestadores de serviços.

Certificações ambientais

ISO 14001

A aderência do nosso SGA à certificação ABNT NBR ISO 14001 demonstra nosso compromisso com a sustentabilidade e a melhoria contínua do desempenho ambiental, incentivando a eficiência operacional.

Desde 2011, trabalhamos para identificar, controlar e mitigar os riscos associados às nossas operações e instalações, promovendo a certificação ISO 14001 em nossos principais prédios administrativos.

Em 2024, ampliamos o número de prédios com certificados ambientais, expandindo em dois Data Centers e na nossa nova torre no centro empresarial. Desta forma, atingimos a cobertura de cerca de 94% da nossa força de trabalho e

de prestadores de serviço nos nossos prédios próprios.

Esse processo exige a adoção de um ciclo contínuo de aprimoramento de nosso desempenho ambiental, por meio do monitoramento contínuo para registrar e gerenciar ações de melhoria de gestão ambiental, de um cronograma anual de auditoria, da análise crítica pela alta liderança e do tratamento e correção de possíveis não conformidades.

Nosso escopo de atuação é: "Suporte operacional e administrativo, além da gestão da infraestrutura técnica, utilidades e serviços necessários para a operacionalização das instalações onde são desenvolvidas as atividades relacionadas operacionais do Itaú Unibanco S.A"

LEED

A certificação LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) é um dos sistemas de classificação mais reconhecidos mundialmente para construções sustentáveis, que avalia edifícios em diversos aspectos, como eficiência energética, uso racional de recursos, qualidade do ambiente interno, entre outros.

Nossa sede do banco de Atacado tem a certificação LEED nível Gold. A certificação continua a garantir um ambiente de alta qualidade para os seus ocupantes, com benefícios como melhor qualidade do ar interno e uso eficiente de recursos naturais.

Nosso Investment Center no Rio de Janeiro também recebeu a certificação LEED nível Gold. Seguimos com o processo de certificação do LEED para Salvador e Brasília.

Nossa nova torre administrativa, inaugurada em 2023 no Centro Empresarial, foi projetada integralmente de acordo com os critérios da certificação LEED. Esse planejamento cuidadoso impactou positivamente em nossas metas de sustentabilidade. Mesmo com a adição da nova torre, conseguimos manter os níveis de consumo de recursos naturais que tínhamos antes da sua inauguração.

Gestão de riscos e oportunidades | GRI 304-2 |

Nossa Política de Riscos Social, Ambiental e Climática apresenta as diretrizes para o tratamento dos riscos que podem ocasionar perdas para a Instituição, inclusive de natureza reputacional. O gerenciamento dos riscos deve se pautar nos seguintes instrumentos:

- preceitos e diretrizes previstos na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (“PRSAC”), em linha com a Resolução CMN 4.945/21;
- disposições da Política de Gerenciamento de Riscos (Global);
- princípios de relevância e proporcionalidade;
- determinações previstas em Regras e Procedimentos correlatos; e
- compromissos públicos assumidos

As potenciais emergências ambientais, bem como os planos de ação para atuar com esses riscos e/ou oportunidades, são identificados em procedimentos. 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 do financiamento de atividades e projetos que gerem contribuição positiva para a sociedade.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental prevê a manutenção de um processo sistemático para identificação e avaliação dos aspectos ambientais em nossas atividades, produtos e serviços, e seus impactos e oportunidades.

Os impactos diretos e significativos identificados são comunicados aos respectivos níveis de governanças e as ações para sua gestão e mitigação são contempladas em nosso Sistema de Gestão Ambiental, prevenindo ou reduzindo efeitos indesejáveis.

Em 2024, finalizamos o plantio das árvores do projeto resgate de carbono no data center em Mogi Mirim (SP). Para 2025 temos a previsão de expandir o projeto e inclusão dos valores recuperados de emissão no inventário do banco.

Conformidade ambiental

Nosso Sistema de Gestão Ambiental é responsável pelo monitoramento de mais de 600 legislações aplicáveis às operações dos polos certificados. Com a expansão de mais três certificações em 2024, nosso gestão do SGA representa uma cobertura de 260 mil m².

Em 2024, foram realizados sete processos de auditoria, seguindo os procedimentos internos estabelecidos pelo Sistema de Gestão Ambiental, sendo três auditorias externas (independentes), duas auditorias internas e duas auditorias de requisitos legais.

Todas as ocorrências registradas no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental são devidamente tratadas e monitoradas, de acordo com os procedimentos estabelecidos pela Companhia em cada uma de suas unidades certificadas.

Gestão da cadeia de fornecedores

Nossos fornecedores são contratados de forma centralizada pela Área de Compras e passam por rigorosos processos de homologação, no qual são avaliados aspectos sociais, ambientais e de conformidade legal.

Dentro do SGA, os fornecedores também passam por homologação técnica e, para fornecedores com atividades potencialmente poluidoras, é realizada a homologação ambiental, em que são avaliados os processos e práticas, visando garantir a aderência aos nossos padrões de gestão e compromissos.

Mais de 90 fornecedores nos prédios certificados pela ABNT NBR ISO 14001, passaram pela homologação ambiental, seguindo os critérios técnicos e ambientais. Com essa iniciativa, conseguimos avaliar seus processos e práticas, garantindo a aderência aos nossos padrões de gestão e compromissos.

Monitoramento dos impactos ambientais

Frente ao cenário de agravamento dos eventos naturais extremos, em consequência das mudanças climáticas, realizamos alguns estudos de gestão para nossa adaptação, apresentados a seguir:

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 à segurança de nossos clientes e colaboradores e de prejuízos financeiros para o negócio.

Horizonte temporal: curto prazo, principalmente.

Abrangência: nacional, (identificação de agências com maior risco potencial e vulnerabilidade, dado o histórico de eventos climáticos, dentre todas as do país). Concentração de agências afetadas nos estados de SP, RJ e MG.

Severidade: em 2024, mapeamos 56 agências (2,4% do total) com histórico e potencial risco de novos eventos.

Natureza do impacto: financeiro e não financeiro.

Ações de mitigação: direcionamos a avaliação a especialistas, que indicaram as possíveis soluções mitigatórias para as agências, considerando o relevo do entorno, histórico de inundações e características do imóvel.

Principais resultados: das 56 agências monitoradas em 2024, 22 foram encaminhadas para adaptação arquitetônica, como a instalação de comportas, modificações no layout, entre outras melhorias. Deste número, duas agências encerram as atividades, treze estão programadas para execução das adaptações em 2025 e 2026, e sete já passaram por intervenções para solução dos problemas. Nos demais casos, foi recomendada a realocação das agências para outras localidades que não estejam expostas ao risco de inundação.

Plano de contingência para os riscos hídrico e energético

Descrição do risco: falta de energia elétrica e de abastecimento de água, provenientes de concessionárias, por período indeterminado.

Horizonte temporal: como são eventos cíclicos e imprevisíveis, os impactos podem acontecer no curto, médio e longo prazo.

Abrangência: principais centros administrativos, como o Centro Empresarial, Centro Tecnológico e o Data Center.

Severidade: áreas de negócio afetadas, como agências digitais.

Natureza do impacto: financeiro e não financeiro.

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 e manutenção dos níveis de entrada dos reservatórios de água em, no mínimo, 80%, com acompanhamento dos níveis dos reservatórios pelo centro de operações e emissão de níveis de alertas para abastecimento.

Principais resultados: Não houve indisponibilidade nas instalações elétricas ou de água na abrangência citada anteriormente nos últimos cinco anos.



Conscientização e treinamento sobre gestão ambiental

Seguimos empenhados em promover a capacitação e a conscientização sobre nossa Política e Sistema de Gestão Ambiental aos colaboradores e terceiros que atuam em nossos prédios certificados.

As principais iniciativas de capacitação e treinamento são conduzidas pela Escola de Negócios Itaú, Endomarketing e equipes de Gestão Ambiental, contudo, é de responsabilidade de todas as áreas fomentarem o processo de conscientização dentro da Organização.

Ao final de 2024, mais de 41 mil pessoas realizaram o treinamento relacionado à ISO 14001.

Contamos com procedimentos de comunicação institucional sobre gestão ambiental aos nossos stakeholders. Mapeamos suas necessidades e expectativas para garantir a transparência e comunicação adequada do SGA.

Em 2024, realizamos aproximadamente 280 ações de comunicação e 92 treinamentos para cerca de 3.000 pessoas, que foram capacitadas sobre nosso Sistema de Gestão Ambiental.

Também realizamos iniciativas nas áreas operacionais com o objetivo de incentivar o desenvolvimento dos colaboradores em sustentabilidade corporativa e questões ESG, disponibilizando uma série de treinamentos em nossas plataformas internas de treinamento desenvolvimento. Ao final de 2024, aproximadamente 53% dos colaboradores, dessas áreas operacionais, estão com o treinamento concluído ou em andamento.

Além disso, foram realizados mais de 12 palestras para equipes operacionais e cerca de 30 comunicados internos para mais de 8 mil colaboradores, destacando temas da nossa estratégia ESG, como ecoeficiência, gestão de fornecedores e práticas sustentáveis.

Eficiência, adaptação e inovação ambiental

Em 2024, somamos mais de R\$ 310 milhões investidos em projetos que visam trazer ecoeficiência e avanço à nossa gestão ambiental, incluindo certificações externas de sistemas de gestão ambiental, tratamento de água, uso de energia renovável e tratamento e disposição de resíduos.

Sistema de Gestão Ambiental

R\$ 1,3 milhão

Mantivemos nosso orçamento referente a manutenção da certificação LEED, re-certificação e expansão das três novas certificações da ABNT NBR ISO 1400.

Consumo e tratamento de água

R\$ 54,5 milhões

Gasto total com consumo de água de concessionária e água de reúso e tratamento de esgoto.

Energia e energia renovável

R\$ 250,1 milhões

Compra de Certificados de Energia Renovável (REC) e Gastos totais com o consumo de energia e com iniciativas para redução do consumo de energia.

Geração e descarte de resíduos e reciclagem

R\$ 3,2 milhões

Tratamento e destinação dos resíduos gerados nas operações Itaú Brasil.

Instalação de carregadores elétricos

R\$ 1,6 milhão

Em 2024, foram instalados sete carregadores elétricos nos nossos prédios administrativos, com potência total de 272kW. Para 2025, há previsão de expansão dos carregadores e inclusão de mais sei, com potência total – 138kW, aumentando em 50% a potência instalada em 2024. O valor de investimento esperado é de R\$ 1,4 milhão.



Emissões GEE

| GRI 3-3 | SASB FN-AC-410b.1 | FN-CB-410b.1 | FN-IN-410c.1 |

Com a escalada das mudanças climáticas e o aumento dos eventos climáticos extremos, é indiscutível que os esforços para mitigar os impactos ambientais são essenciais.

Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como diretriz a mensuração das emissões de Gases de Efeito Estufa, a compensação das emissões próprias e a implementação de plano de descarbonização para nossas operações e negócios na busca por redução de impactos ambientais.

Desde 2008, conduzimos anualmente nosso inventário de emissões de GEE, seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, e divulgamos os resultados no Registro Público de Emissões.

Nosso inventário GEE contempla as emissões de Escopo 1, 2 e 3 e segue procedimentos internos verificáveis para sua elaboração, incluindo auditorias por terceira parte independente, certificados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), o que nos possibilita, repetidamente, o reconhecimento com o Selo Ouro pelo GHG Protocol.

Para dar mais transparência aos nossos stakeholders e aprimorar nossa capacidade de identificar potenciais riscos e oportunidades relacionadas ao clima, adotamos boas práticas de mercado e reportamos anualmente nossas principais práticas de gestão climática, indicadores e dados de emissões de GEE ao CDP, ao Corporate Sustainability Assessment (S&P) e ao Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2).

SAIBA MAIS

sobre o tema no Relatório Anual Integrado 2024 e no Inventário de Emissões GEE, disponíveis em nosso site de [Relações com Investidores](#).



Governança e programas de gerenciamento de emissões GEE

Buscamos reduzir continuamente as emissões das nossas operações, a partir de planos de ação e projetos direcionados às atividades com maior representatividade, e temos avançado de maneira relevante nessa jornada.

Desde 2019, adotamos os Certificados de Energia Renovável (em inglês, RECs) garantindo a compra de energia limpa e renovável e minimizando os impactos pelo consumo de energia no Brasil (Escopo 2).

Compensamos 100% das nossas emissões residuais de Escopo 1 (incluindo Brasil, Paraguai e Uruguai), e Escopo 2 (Uruguai) relativas ao exercício anterior, com a aquisição de 19.340 Certificados de Redução de Emissões, gerados por projeto de Arborização, Reflorestamento e Restauração (ARR) e, desde 2021, temos o objetivo de atingir o Net Zero até 2050.

Em 2024, ampliamos nosso grupo de trabalho, que tem como objetivo melhorar a eficiência ESG e incentivar práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores.

Esse grupo realiza a gestão das nossas emissões GEE, por meio de uma governança dedicada, que identifica e reúne mensalmente dados de todas as áreas da Organização, com o propósito de monitorar as operações, propor estratégias e planos de redução de emissões GEE, além de conduzir a compensação das emissões residuais.

Compensação das emissões próprias

Em 2024, passamos a compensar nossas emissões GEE por meio da nossa Mesa de Crédito de Carbono, responsável pela geração e comercialização de créditos de alta integridade no Brasil, assegurando o cumprimento das melhores práticas internacionais.

Entre os critérios e as etapas utilizados para a seleção de créditos de carbono, destacamos os seguintes:

- A realização de diligências internas, considerando os eventuais riscos envolvidos e incluindo avaliações de risco de lavagem de dinheiro e pesquisas de mídias adversas.
- Todos os créditos precisam ser adicionais, de alta integridade, com benefícios sociais, ambientais ou econômicos.
- Nos processos de diligência, há realização de avaliações para todas as partes envolvidas: desenvolvedores, proponentes e registradoras (Standards).
- Os créditos precisam ser devidamente certificados com base em metodologias reconhecidas e por registradoras com reputação no mercado internacional.
- Além da Mesa de Crédito de Carbono, nossas equipes de Sustentabilidade e Jurídico também participam da seleção de créditos de carbono e da evolução da nossa estratégia de compensação de emissões GEE.

Inventário de emissões GEE

| GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5 |

Seguimos as diretrizes do GHG Protocol, da ISO 14064:2022 e consideramos o GWP (Global Warming Potential)¹, de acordo com o Quinto Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC – Fifth Assessment Report ou AR5), conforme determinado pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC).

¹ GWP (potencial de aquecimento global) é a capacidade de um gás de efeito estufa reter calor na atmosfera em comparação à capacidade de retenção de calor atribuída ao dióxido de carbono (CO₂).

Nosso inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa consolida emissões sob controle operacional da Organização e não considera emissões com base em controle societário, que é facultativo.

Estão incluídos em nosso inventário todas as unidades sobre as quais o banco possui controle operacional incluindo os prédios administrativos, agências e data centers no Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia, conforme diretriz estabelecida pelo GHG Protocol.

O inventário considera o mesmo ano fiscal aplicado nas Demonstrações Contábeis Consolidadas, de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Nosso procedimento interno para realizar o cálculo das emissões conta com três etapas

principais – coleta de informações, consolidação dos dados e verificação – em que os pontos focais das áreas operacionais fazem a inserção na plataforma de ecoeficiência dos dados de consumo dos insumos e a gestão de documentos e evidências relacionados.

Os dados de consumo são convertidos em emissão, conforme metodologia do GHG Protocol, e o Inventário de emissões é publicado no Registro Público de Emissões.

Os gases CO₂, CH₄, N₂O e HFC estão incluídos no Escopo 1, enquanto no Escopo 2, contabilizamos apenas o CO₂. Finalmente, no Escopo 3, os gases presentes são CO₂, CH₄ e N₂O, desconsiderando a categoria de emissões financiadas.

Emissões GEE – tCO₂e GRI 305-1 305-2 305-3 305-4 305-5	2022	2023	2024
Escopo 1 ¹	22.925	19.208	19.405
Escopo 2 ²	19.475	14.468	20.700
Escopo 3 – Outras ³	41.659	63.490	82.095
Escopo 3 – Emissões financiadas ⁴	20.607.872	22.451.714	22.390.001
Total de Emissões GEE	20.691.931	22.548.880	22.512.201
Preço interno de carbono ⁵ - R\$	27,76	55,00	81,56
Intensidade de Emissões GEE no Brasil⁶			
Por colaborador ⁷	0,9	1,0	1,3
Por produto bancário ⁸ - tCO ₂ e/R\$ milhão	0,6	0,7	0,7

¹ Considera emissões de fontes estacionárias, fontes móveis, emissões fugitivas e efluentes. ² Considera emissões relacionadas à compra de energia elétrica. ³ Considera emissões relacionadas ao deslocamento de colaboradores, transporte e distribuição (upstream e downstream), viagens a negócios e tratamento e disposição de resíduos. ⁴ Considera as emissões financiadas de clientes Pessoa Jurídica escopos 1 e 2 e Pessoa Física (Financiamento de veículos e crédito imobiliário). ⁵ Valor calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido pelo Itaú Unibanco no ano e utilizado para análises internas sobre o mercado voluntário de carbono no Brasil e para criação de cenários. ⁶ Considera emissões de Escopo 1, 2 e 3, exceto emissões financiadas. ⁷ Total de colaboradores no Brasil, pág. 137. ⁸ Produto Bancário ao final do exercício: soma da Margem Financeira Gerencial e das Receitas de Serviços, Seguros, Previdência e Capitalização. **SAIBA MAIS** no [Relatório de Análise Gerencial da Operação](#), pág. 28. Nota: As emissões de escopo 1, 2 e outras emissões de escopo 3 consideram as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, consideram as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai e, a partir de 2024, consideram Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia. As emissões financiadas consideram Brasil, Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile, Colômbia, Europa, América Central e América do Norte. Não foi identificado o uso de PFCs e SF8.



Preço interno de carbono

Atualmente, utilizamos dois mecanismos para a precificação interna de carbono, com abordagens distintas:

Emissões de empresas investidas

A Itaú Asset Management é uma das gestoras pioneiras no Brasil na utilização da precificação de carbono como um dos parâmetros para a integração de cenários e riscos climáticos na avaliação de investimentos.

Em seus modelos de integração ESG e de avaliação sobre a resiliência climática de portfólios, a Itaú Asset adota valores de precificação das emissões de carbono baseados nas melhores práticas globais, como mercados regulados de carbono, para gerar estimativas e cenários de impacto nos resultados das empresas investidas e portfólios de investimento. Os cenários foram gerados adotando valores entre R\$ 61,90 a R\$ 619 por tCO₂e.

Em complemento às avaliações dos cenários globais, estamos atentos às evoluções no estabelecimento de um Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões de Gases de Efeito Estufa (SBCE), um marco importante em termos de previsibilidade e estrutura para a precificação do carbono no Brasil, podendo transformar a dinâmica de setores intensivos em emissões ao incorporar o custo do carbono às suas operações, enquanto setores de baixa intensidade, como energias renováveis, poderão se beneficiar com novas oportunidades de receita advindas da comercialização de créditos e licenças de emissão.

Emissões operacionais

A precificação é adotada para identificar e priorizar medidas de mitigação de emissões próprias e subsidiar nossa estratégia de descarbonização e resulta do custo de compensação dessas emissões, por meio de créditos de carbono. O valor é calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido no ano e utilizado para análises internas. Em 2024, o preço interno definido para os créditos de carbono foi de R\$ 81,56.



Objetivos ESG Transição climática

Objetivo 2050

Reduzir as emissões GEE de escopo 1, 2, 3 e atingir o Net Zero de emissões líquidas diretas e indiretas

Objetivo 2030

Atingir a redução de 50% das emissões de Escopo 1 e 2 (combinadas)¹ e de 50% de Escopo 3² no Brasil³

Objetivos 2025

- Escopo 1: até 16.061 tCO₂e de emissões absolutas no Brasil
- Escopo 1: Compensar 100% das emissões de Escopo 1 do ano anterior no Brasil
- Certificar que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável

Objetivos 2024

- Escopo 1: até 13.957 tCO₂e de emissões absolutas no Brasil
Realizado: 17.997 tCO₂e em 2024
- Escopo 1: compensar 100% das emissões de Escopo 1 do ano anterior no Brasil
Realizado: 100% em 2024
- Escopo 2 por localização: Até 21.271 tCO₂e de emissões absolutas no Brasil
Realizado: 18.422 tCO₂e em 2024
- Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável
Realizado: 100% em 2024

¹ Escopo 2 - Por escolha de compra. ² Escopo 3 - Exceto emissões financiadas (categoria 15) e deslocamento casa-trabalho (categoria 7). Os dados referentes à categoria 7 são monitorados em nosso inventário GEE. Contudo, há o desafio de aprimorar sua acurácia para estabelecimento de planos assertivos de redução dessas emissões. ³ Baseline 2023: escopo 1 e escopo 2 - 18.738 tCO₂e e Escopo 3 - 38.263 tCO₂e.



Escopo 1 | GRI 305-1 | 305-5 |

As emissões de Escopo 1 são emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e emissões fugitivas. Acompanhamos a evolução das emissões com os times responsáveis, por meio 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.

Em linha com nosso compromisso Net Zero, nos comprometemos a reduzir em 50% as emissões de Escopo1 até 2030.

As emissões fugitivas, especialmente aquelas relacionadas aos fluidos refrigerantes de nossa rede de agências e polos administrativos, representam mais de 80% do nosso Escopo 1.

Desde 2020, contamos com uma governança dedicada ao controle de fluidos, promovendo melhorias na aferição dos dados, manutenção preventiva das máquinas, uso de tecnologias avançadas para detecção de vazamentos, mapeamento e estudo focados na substituição de gases mais nocivos por gases menos nocivos e reciclagem desses gases para descarte ambientalmente adequado.

Em linha com o Protocolo de Montreal, substituímos máquinas que utilizam gás HCFC-22 em nossas agências e prédios administrativos.

Em 2024, colocamos como prioridade a compra de máquinas que utilizam o fluido R-32, que não é nocivo à camada de ozônio e possui menor intensidade de carbono em relação aos demais fluidos refrigerantes usados em ar-condicionado.

Também implementamos ações de letramento e orientações sobre transparência e reporte de dados ESG e realizamos palestras com fornecedores, promovendo a conscientização sobre o uso dos fluidos.

Em 2024, como resultado de uma série de ações e iniciativas, reduzimos nossas emissões no Brasil em 4% em relação a 2023.

Gestão de dados de emissões GEE

Em nossa jornada de melhoria na mensuração das emissões ESG, passamos a utilizar uma nova ferramenta para reporte da recarga de fluidos, que nos permite entender a performance das agências bancárias de forma individualizada e nos apoia na tomada de decisão.

Ajustes contratuais para compra de máquinas e certificados de descarte

Incluímos premissas ambientais, sociais e de governança, além de obrigações contratuais de emissão de certificados ambientais para descarte dos fluidos dos nossos fornecedores, e da priorização da compra de máquinas com fluidos de menor GWP, como o R32.

Em 2024, em nossa rede de agências, foram descartados 148 kg de fluidos 410a, 407c e R22, evitando a emissão de 237 tCO₂e, além da compra de 88 máquinas de R32.

Instalações de grades antivandalismo

Dado que o vandalismo representava 33% das causas de vazamentos de fluido refrigerante nas agências, continuamos investindo em 2024 na instalação de grades antivandalismo para proteger as unidades de ar condicionado.

Esta iniciativa levou a uma melhoria nos últimos anos, com o vandalismo representando apenas 20% das causas de problemas de fluido na atmosfera em 2024.

Retrofit de máquinas e redução da recarga de SDOs

Em 2024, realizamos o retrofit de máquinas em 139 agências bancárias no Brasil, reduzindo as ocorrências de vazamento de fluidos na atmosfera. Também desincentivamos o uso de HCFC-22 e HCFC-141b, através da proibição em contrato da compra de novas máquinas que contenham esses tipos de fluidos, reduzindo, em 2024, 50% do consumo de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDOs) em nossas agências, em linha com as recomendações do Protocolo de Montreal.

Viagens a negócios e combustão móvel

Em viagens a negócios, consideramos as emissões de combustão móvel sob controle operacional da Organização e de veículos próprios, provenientes das atividades de deslocamento da frota executiva, frota agro e aeronaves próprias.

A evolução das emissões é acompanhada mensalmente, dentro do detalhamento das emissões de Escopo 1, e trabalhamos continuamente na gestão e busca por eficiência.-

A frota executiva é composta pelos carros executivos, que ficam estacionados no centro empresarial e realizam o transporte de colaboradores de cargos executivos. No início de 2024, concluímos a alteração da frota executiva para veículos híbridos com uso de etanol.

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.

A atividade aumentou nos últimos anos devido ao crescimento do atendimento comercial da nossa carteira do Agro, que tem expandido nosso relacionamento com os clientes do setor para maior proximidade. Nesse contexto, foram inseridos novos veículos flex, de menor emissão que o diesel.

Escopo 1 - tCO₂e GRI 305-1 305-5	2022	2023	2024
Total de emissões absolutas de Escopo 1¹	22.925	19.208	19.405
Total de emissões absolutas de Escopo 1 no Brasil	22.328	18.738	17.997
Combustão estacionária	1.463	2.415	1.837
Combustão móvel	878	985	1.114
Emissões fugitivas	19.959	15.310	15.017
Tratamento de resíduos	28	28	27

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai, e a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.



Escopo 2 | GRI 305-2 | 305-5 |

São as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia elétrica e podem ser calculadas por meio de duas abordagens, por 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 integrado, considerando seu limite geográfico e um dado período. 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 Companhia 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 um aumento em nossas emissões absolutas no Brasil de aproximadamente 29% em relação ao ano anterior, principalmente pelo aumento do fator médio de emissão do grid nacional, de aproximadamente 42% quando comparado com o de 2023.

Além disso, permanecemos atuando em busca de eficiência energética interna, por meio de projetos ambientais, em busca da redução das nossas emissões relacionadas ao consumo de energia.

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 e estamos no Mercado Livre de Energia.

Adicionalmente, desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs), comprovando que 100% da nossa energia provém de fontes renováveis, e 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 cinco dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Escopo 2 – tCO₂e GRI 305-2 305-5	2022	2023	2024
Total de emissões absolutas de Escopo 2¹			
Por localização	19.475	14.468	20.700
Por escolha de compra	2.703	132	124
Total de emissões absolutas de Escopo 2 no Brasil			
Por localização	16.773	14.336	18.422
Por escolha de compra	0	0	0

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai e, a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.



Escopo 3 | GRI 305-3 | 305-5 |

São as emissões indiretas, de fontes que não pertencem à nossa operação, mas que são consequência das nossas atividades. Nossas emissões de Escopo 3 contabilizam as categorias transporte e distribuição, deslocamento de colaboradores, geração de resíduos sólidos, viagens a negócios e emissões financiadas.

Deslocamento casa-trabalho

No Brasil, o deslocamento casa-trabalho contribuiu com aproximadamente 52% das nossas emissões de Escopo 3, considerando aproximadamente 90.080 colaboradores.

Em 2024, atuamos na melhoria do cálculo, por meio da aplicação do questionário de deslocamento casa-trabalho, conforme metodologia de pesquisa do Banco.

Além disso, atuamos nas comunicações internas para divulgação do questionário, que resultou em um aumento significativo na participação dos colaboradores, proporcionando dados mais precisos e abrangentes para a análise.

Além do aumento da adesão à pesquisa de deslocamento casa-trabalho, o aumento dos dias de trabalho presencial estabelecido pela Organização também contribuiu para o crescimento das emissões dessa categoria.

Resíduos sólidos

São considerados no inventário os resíduos incinerados, coprocessados, destinados a compostagem e aterros, com cobertura 100% das operações no Brasil.

Identificamos e classificamos os resíduos em perigosos e não perigosos e de acordo com a sua destinação. Em nossos principais polos administrativos, adotamos o modelo de aterro zero e todo resíduo é destinado para a compostagem. O principal tipo de resíduo enviado para aterro é decorrente de resíduos de obras.

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 táxi.

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 atividades mais representativas são as viagens aéreas realizadas pelos colaboradores e o reembolso de combustível consumido em automóveis. Em 2024, incluímos uma van para transporte dos colaboradores entre os prédios do nosso centro empresarial.

Temos uma administração contínua das frotas de veículos facilitadores (ônibus) e solicitamos reportes padronizados dos fornecedores sobre dados relevantes, como quilômetros rodados, trajetos e horários, contribuindo para que a gestão possa capturar sinergias e aprimorar as estratégias buscando otimização.

Continuamos a incentivar a utilização de combustíveis mais limpos, a encorajar o uso de transporte público e a administrar de forma consciente a maior utilização das ferramentas de trabalho online.

Escopo 3 - tCO₂e GRI 305-3 305-5 	2022	2023	2024
Outras emissões absolutas de Escopo 3¹	41.659	63.490	82.095
Outras emissões absolutas de Escopo 3 no Brasil	40.525	62.682	76.953
Deslocamento casa-trabalho	12.710	24.419	40.076
Resíduos gerados	5.439	4.647	4.293
Transporte e distribuição (Upstream)	8.096	10.343	5.884
Transporte e distribuição (Downstream)	343	353	1.650
Viagens a negócios	13.937	22.920	25.051

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai e, a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.



Emissões financiadas

| GRI 305-3 | 305-4 | 305-5 | SASB FN-CB-1 | FN-CB-2 | FN-CB-3 | FN-CB-4 | FN-CB-5 | FN-IN-410c.1 | FN-IN-410c.2 | FN-IN-410c.3 | FN-IN-410c.4 | FN-CB-410b.1 | FN-CB-410b.2 | FN-CB-410b.3 | FN-CB-410b.4 | FN-AC-410b.1 | FN-AC-410b.2 | FN-AC-410b.3 | FN-AC-410b.4 |

Continuamos aprimorando a nossa metodologia para o cálculo de emissões financiadas de Gases de Efeito Estufa, elevando a qualidade dos dados analisados, utilizando inteligência artificial para coleta de informações e evoluindo na automatização de nosso processo de apuração.

Esses esforços refletem nosso compromisso em fornecer informações transparentes aos nossos stakeholders sobre o impacto ambiental dos nossos negócios no cenário climático global.

Adotamos as diretrizes da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para quantificar as emissões de GEE associadas às nossas atividades de concessão de crédito.

Isso significa que mensuramos as emissões GEE provenientes das atividades dos nossos clientes, proporcionais aos recursos financeiros concedidos, em uma abordagem que reconhece a importância da nossa atuação no engajamento e apoio à jornada de descarbonização dos nossos clientes.

Destacando a relevância desta agenda, integramos o Core Team da PCAF, contribuindo para o aprimoramento do padrão de mensuração das emissões financiadas, sendo o único representante de instituições financeiras da América Latina.

Como resultado do trabalho, apresentamos a visão geral do cálculo, ao longo dos últimos três anos, de acordo com cada unidade de negócios.



Emissões financiadas GRI 305-3 	dez/22	dez/23	dez/24
Total de emissões financiadas – MM tCO₂e	20,6	22,5	22,4
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhão	680,8	716,1	863,3
Total da carteira de crédito – R\$ bilhão	1.141,5	1.176,5	1.359,1
Cobertura de avaliação em relação ao total da carteira – %	59,6%	60,9%	63,5 %
Cobertura de avaliação: carteira com metodologia aplicável - %	100%	100%	100%
Valor da carteira sem metodologia aplicável – R\$ bilhão	460,7	460,4	495,9

Metodologia de cálculo

A metodologia PCAF abrange a mensuração de emissões provenientes de sete categorias de ativos¹, que podem ser medidas por meio de cinco métodos, a depender da disponibilidade dos dados de nossos clientes (cada método possui um score, sendo 1 o mais acurado e 5 o com menor grau de acurácia). Quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, maior a acurácia deste cálculo.

Carteira de crédito de pessoa jurídica

Em 2024, buscamos avançar na automatização de nossos processos de cálculo e no uso de dados sistêmicos, além de expandir a aplicação de inteligência artificial em nossos processos.

Estes esforços nos permitiram aumentar a precisão e abrangência de nosso inventário, sempre levando em consideração as particularidades de cada setor contemplado em nossa carteira de crédito.

Essas evoluções estão alinhadas com a ambição do Itaú Unibanco de apoiar nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono, reforçando nosso compromisso, assumido em 2021, quando passamos a ser signatários da NZBA (Net Zero Banking Alliance), de nos tornarmos carbono Net Zero até 2050, com metas intermediárias específicas para os setores carbono intensivos, como energia, aço, cimento, alumínio, óleo e gás, imobiliário, transportes e agronegócio.

Destacamos que a obtenção das melhores informações permanece um desafio significativo nesta agenda. É essencial que os dados de emissões de GEE sejam disponibilizados publicamente por nossos clientes, além da evolução no compartilhamento das demonstrações financeiras entre as empresas para, assim, evoluirmos no score médio da carteira.

Emissões financiadas – Pessoa jurídica	dez/22	dez/23	dez/24
Emissões financiadas – MM tCO ₂ e	18,7	20,6	21,4
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhão	559,2	588,1	700,2
Score de qualidade ponderado (PCAF)	3,98	3,83	3,72
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – % ²	100%	100%	100%

¹ 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. 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.

A seguir, apresentamos os critérios adotados para classificação em cada tier do score e a porcentagem da carteira de crédito em cada um deles, comparando os resultados dos últimos três anos.

É importante destacar que o score PCAF avalia a qualidade das informações utilizadas no cálculo das emissões financiadas, ou seja, quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, melhor será nosso score (sendo 1 superior e 5 inferior).

Atualmente, aproximadamente 23% de nossa carteira de crédito para Pessoa Jurídica (PJ) e títulos apresenta score 1, 2 ou 3, com dados públicos disponíveis, e 77% apresentam scores 4 ou 5, com estimativas das emissões financiadas. Destacamos nossa evolução, principalmente, na redução de 1 ponto percentual nos clientes no Score 5.

Em linha com as recomendações da PCAF, seguimos calculando as emissões financiadas de escopo 3 para os setores de Óleo e Gás, Transportes, Mineração, Construção Civil, Materiais e Atividades Industriais, que totalizaram 9,8 milhões de tCO₂e¹.

Dados utilizados no cálculo de emissões financiadas	dez/22	dez/23	dez/24
Score 1 – Emissões publicadas e asseguradas	17,3%	16,5%	20,2%
Score 2 – Emissões publicadas, mas não asseguradas	1,4%	1,9%	2,2%
Score 3 – Emissões estimadas por produção física	—	1,4%	1,0%
Score 4 – Emissões estimadas por faturamento	28,4%	42,2%	39,0%
Score 5 – Emissões estimadas pelo crédito contratado	52,9%	38,1%	37,6%

É importante ressaltar que, para calcularmos as emissões financiadas com scores de 1 a 4, é necessário obtermos as informações financeiras do cliente. Na ausência destes dados, as emissões são calculadas utilizando os fatores de emissão associados ao método de score 5. Conforme a PCAF recomenda, para a carteira de crédito, adotou-se a metodologia associada à classe de ativos “Business Loans and Unlisted Equity”. Em relação à carteira de títulos, adotamos a metodologia de Listed equity and Corporate Bonds².

Detalhes das tabelas a seguir: os dados consideram as emissões de Escopo 1 e Escopo 2 de clientes Pessoa Jurídica. Para os dados de América Latina consideramos Paraguai, Uruguai, Argentina (somente para 2022), Chile e Colômbia, e as demais unidades internacionais contam com Europa, América Central e América do Norte.

Emissões financiadas por classe de ativos - Pessoa jurídica GRI 305-3 305-4	Emissões GEE (MM tCO ₂ e)			Carteira de crédito (R\$ bilhão)			Emissões relativas		
	2022	2023	2024	dez/22	dez/23	dez/24	2022	2023	2024
Business loans	12,1	11,7	11,3	416,7	412,2	481,8	0,029	0,028	0,023
Corporate bonds	6,6	8,9	10,1	142,5	175,9	218,5	0,046	0,051	0,046
Total	18.7	20.6	21,4	559,2	588,1	700,2	0,033	0,035	0,031

¹ Para mais informações, consulte o [Manual PCAF](#). ² 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.

Emissões financiadas por setor de atividade - Pessoa jurídica GRI 305-3 305-4	Emissões GEE (MM tCO ₂ e)			Carteira de crédito (R\$ bilhão)			Emissões relativas		
	2022	2023	2024	dez/22	dez/23	dez/24	2022	2023	2024
Agro	5,0	8,2	7,6	33,9	47,5	56,7	0,148	0,172	0,133
Cimento	0,9	1,6	0,7	3,1	3,2	2,0	0,296	0,508	0,361
Metalurgia e siderurgia	0,7	1,5	1,1	9,9	11,8	12,3	0,067	0,125	0,091
Comércio	1,9	1,3	1,9	114,3	107,5	127,0	0,017	0,012	0,015
Energia	1,6	1,3	1,1	42,0	50,5	56,6	0,039	0,025	0,019
Petróleo e gás	2,0	1,2	1,3	16,8	18,8	26,1	0,118	0,064	0,051
Indústria – diversos	1,4	1,0	0,9	19,7	11,7	14,6	0,073	0,087	0,061
Petroquímica e química	0,8	0,9	0,9	15,0	13,4	16,0	0,055	0,064	0,055
Alimentos e bebidas	0,7	0,8	0,9	30,6	29,4	39,0	0,024	0,027	0,023
Transportes	1,2	0,8	0,9	33,8	32,8	34,2	0,036	0,023	0,027
Serviços – diversos	0,8	0,3	1,6	58,0	57,2	74,1	0,013	0,006	0,021
Mineração	0,1	0,3	0,2	2,7	3,7	5,1	0,050	0,082	0,037
Papel e celulose	0,3	0,3	0,4	6,1	7,0	11,3	0,050	0,036	0,035
Saneamento	0,2	0,2	0,0	6,3	6,6	9,7	0,029	0,030	0,002
Farmacêuticos e cosméticos	0,2	0,2	0,2	5,5	5,5	4,3	0,042	0,028	0,042
Madeira e móveis	0,1	0,1	0,1	4,6	3,9	4,4	0,025	0,030	0,025
Calçado e têxtil	0,1	0,1	0,1	6,6	6,8	8,0	0,013	0,013	0,011
Eletroeletrônicos e TI	0,1	0,1	0,1	5,9	5,4	7,7	0,021	0,014	0,011
Veículos e autopeças	0,0	0,1	0,1	6,1	7,7	10,0	0,008	0,008	0,005
Imobiliário	0,1	0,1	0,7	28,2	28,8	30,9	0,003	0,002	0,024
Construção	0,1	0,1	0,1	24,4	28,9	39,1	0,002	0,002	0,003
Reciclagem	0,0	0,1	0,1	0,4	0,4	0,4	0,134	0,138	0,148
Carvão	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,925	0,618	0,055
Bens de capital	0,0	0,0	0,0	3,7	3,6	3,9	0,009	0,009	0,008
Bancos e Instituições financeiras	0,1	0,0	0,0	27,8	27,4	34,7	0,002	0,002	0,001
Saúde	0,0	0,0	0,2	8,1	11,0	4,3	0,003	0,002	0,047
Comunicação	0,0	0,0	0,0	10,5	10,9	14,3	0,003	0,002	0,002
Lazer e turismo	0,0	0,1	0,0	6,8	6,9	8,1	0,003	0,010	0,003
Logística	0,0	0,0	0,0	4,2	4,8	5,8	0,004	0,004	0,008
Infraestrutura	0,0	0,0	0,0	5,5	6,8	6,2	0,002	0,003	0,004
Educação	0,0	0,0	0,0	5,3	5,2	5,2	0,002	0,001	0,002
Seguros, resseguros e previdência	0,0	0,0	0,0	3,9	2,7	2,0	0,003	0,003	0,002
Serviços – públicos	0,0	0,0	0,0	2,4	3,2	4,0	0,002	0,002	0,002
Cultura e recreação	0,0	0,0	0,0	1,6	1,5	2,1	0,001	0,001	0,001
Terceiro setor	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,001	0,003	0,003
Diversos	0,0	0,1	0,0	5,6	15,7	20,2	0,006	0,005	0,002
Total	18,7	20,6	21,4	559,2	588,1	700,2	0,033	0,035	0,031
Score (1-5)	3,98	3,83	3,72	-	-	-	-	-	-



Emissões financiadas por região - Pessoa jurídica GRI 305-3 305-4	Emissões GEE (MM tCO₂e)			Carteira de crédito (R\$ bilhão)			Emissões relativas		
	2022	2023	2024	dez/22	dez/23	dez/24	2022	2023	2024
Brasil	12,8	15,3	15,1	372,7	410,3	474,2	0,034	0,037	0,032
América Latina	2,9	3,0	3,9	110,9	108,7	131,8	0,026	0,027	0,030
Demais unidades internacionais	3,1	2,3	2,4	75,7	69,1	94,2	0,040	0,034	0,026
Total	18,7	20,6	21,4	559,2	588,1	700,2	0,033	0,035	0,031

Carteira de crédito de pessoas físicas

As emissões GEE provenientes do financiamento de veículos para indivíduos são calculadas utilizando a metodologia correspondente à classe de ativo "Motor Vehicle Loans", adotando os métodos de cálculo correspondente aos scores 4 e 5¹.

Para as emissões financiadas oriundas da carteira de crédito imobiliário para pessoa física, aplicamos a metodologia "Mortgages". É importante destacar que, no Brasil, enfrentamos obstáculos relacionados à obtenção de dados precisos sobre o consumo de energia, desempenho e outras características específicas por estado e tipos de propriedade. Desta forma, seguimos a recomendação da PCAF em nosso método de cálculo, baseado no score 4 e 5¹, considerando o consumo médio de energia por metro quadrado do imóvel.

Continuamos engajados e contribuindo com a PCAF na evolução das metodologias de cálculo de emissões financiadas. Adicionalmente, trabalharemos na expansão da cobertura do nosso portfólio considerado na linha de base. Caso seja necessário, realizaremos ajustes retroativos nas apurações subsequentes para garantir transparência e comparabilidade dos dados.

Emissões financiadas: carteira de veículos - Pessoa física	dez/22	dez/23	dez/24
Emissões GEE financiadas – MM tCO ₂ e	1,7	1,5	0,6
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhão	31,6	33,2	36,5
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,5	4,2	4,1
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – %	100%	100%	100%

Emissões financiadas: crédito imobiliário - Pessoa física	dez/22	dez/23	dez/24
Emissões GEE financiadas – MM tCO ₂ e	0,2	0,3	0,4
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhão	89,9	94,8	126,5
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,0	4,0	4,2
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – %	85%	84%	100%

¹ Seguindo a recomendação da PCAF, mensuramos as emissões residenciais 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 o tamanho do imóvel). Já para veículos, a 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 adequado para o tipo, a marca e o modelo do veículo financiado e o score 5 é utilizado quando adotamos um fator de emissão médio por tipo de veículo (passeio, ônibus ou caminhão).



Energia | GRI 3-3 |

Diante do cenário de agravamento das mudanças climáticas, reiteramos nosso compromisso em melhorar o desempenho ambiental de nossas operações e fomentar práticas sustentáveis em nossa cadeia de suprimentos. Isso abrange o uso de energia limpa, de baixo impacto e a otimização energética.

Desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (Renewable Energy Certificate – REC) para 100% da eletricidade consumida em nossas operações no Brasil, que asseguram que a energia utilizada provém de fontes renováveis, com emissão GEE zero considerando a abordagem de escolha de compra.

A governança dos dados de energia de 100% dos prédios administrativos é conduzida pela Itaú Gestão de Ativos (IGA) e a gestão das agências é realizada por outra equipe interna da Companhia. Em ambos os casos, as equipes de operação e sustentabilidade operacional trabalham em conjunto para garantir a melhor eficiência energética nas atividades.

Monitoramos também as faturas de energia elétrica nos prédios administrativos e agências, através de um sistema contratado, que nos auxilia na identificação de locais com consumo de energia acima do esperado, possibilitando planos de ação e melhorias de maneira direcionada. Os dados são monitorados mensalmente e, anualmente, passam por um processo de auditoria e verificação externa.

Nos comprometemos a reduzir o consumo de energia e, desde 2019, realizamos acompanhamento mensal em toda a operação para garantir o alcance dos objetivos propostos.

Em 2024, alcançamos um marco significativo em nossa jornada rumo à transição energética: atingimos a marca de 12 empreendimentos de usinas solares conectados a 11 concessionárias de energia em 9 estados brasileiros, totalizando 34MWp/por ano de capacidade de produção instalada.

Este avanço beneficiou aproximadamente 1.000 agências e escritórios, por meio da geração distribuída em autoconsumo remoto, promovendo e fomentando o uso de energia limpa e renovável no cenário nacional.

Seguimos avançando e temos a ambiciosa meta de alcançar 17 empreendimentos de usinas solares em 16 estados, beneficiando cerca de 1.500 agências e escritórios, totalizando 44MWp de capacidade instalada, até o final do primeiro trimestre de 2025.

Nosso Data Center em Mogi Mirim segue impulsionando a expansão do projeto de colocation. Além disso, temos o objetivo de avançar com o projeto de geração autônoma de energia com a implantação de uma usina solar no local, visando aumentar a eficiência financeira e o uso de energia nos Data Centers.

Também contamos com painéis fotovoltaicos em nossos principais prédios administrativos em São Paulo. Recentemente, aumentamos nossa capacidade com a instalação de painéis solares na nossa nova torre do Centro Empresarial.

Assim, incentivamos a ampliação do mercado de energia renovável e zeramos a emissão GEE no Escopo 2, apoiando nosso compromisso Net Zero.

Em geração distribuída, todos os empreendimentos implantados e em construção, possuem Parecer de Acesso aprovado na Legislação Normativa 482 (denominado GD1), respeitando todos os limites de potência de geração, conexão e localidades.

No Mercado Livre de energia, seguimos toda a regulamentação regida pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), responsável por viabilizar e operacionalizar a energia elétrica no Brasil. Temos contratos de gestão com agentes homologados na CCEE, que são empresas que atuam no setor de energia elétrica nas categorias de Geração, Distribuição, Comercialização e Consumidores Livres e Especiais.

Também temos contratos de fornecimento de energia elétrica no longo prazo.

Na parcela de energia cativa consumida, seguimos as regulamentações dos órgãos reguladores e das distribuidoras que atuam nas suas respectivas concessões.

Periodicamente, atualizamos o plano de contingência de disponibilidade elétrica, com o objetivo de manter e garantir a disponibilidade elétrica para atender aos nossos prédios próprios. Nesse plano, abordamos as ações de manutenção anual programada das subestações, monitoramento dos níveis dos tanques de diesel e simulados de falta de energia.

Para as unidades de maior porte, conectadas em média tensão, seguimos a estratégia de migração para o Mercado Livre de energia.

Em 2024, atingimos a surpreendente marca de 475 agências aptas a operar no ambiente de contratação livre.

Este avanço reflete nosso compromisso com a transição energética, com as melhores práticas e constante redução de nossa pegada de carbono bem como nossa capacidade de adaptação e inovação no setor energético, pois nossos contratos de energia são para fornecimento de “energia incentivada”, provenientes de fontes limpas e renováveis.

Além disso, para o primeiro trimestre de 2025, planejamos expandir nossa presença no mercado livre de energia para 494 agências. Contamos com cinco sistemas de painéis fotovoltaicos no nosso Centro Empresarial que totalizaram uma geração de 227 MWh por ano. No polo do IBBA a geração alcançou 96 MWh por ano.

Também temos um sistema em um prédio da nossa administração central, que gerou cerca de 10 MWh mensais e de 121 MWh no ano de 2024, representando 11% da energia total consumida neste prédio.

Eficiência energética

Nas agências bancárias, seguimos com nosso sistema de monitoramento mensal das unidades ofensoras em consumo de energia, com auxílio de algoritmos que identificam altos consumos em comparação com outros períodos.

Também seguimos com a expansão prevista do processo de automação, que busca o uso eficiente dos equipamentos de iluminação e ar-condicionado. Em 2024, 441 agências físicas no Brasil funcionaram com módulo de inteligência artificial (IoT), gerando eficiência no consumo total de energia. Além disso, realizamos a padronização do horário de início e fim das atividades de iluminação e de ar-condicionado.

Realizamos a substituição de equipamento de chillers obsoletos e reformamos as torres de resfriamento no nosso Centro Empresarial, economizando 18.454 MWh no ano.

Nos Data Centers, realizamos algumas ações nos servidores físicos, central de água gelada e no sistema de ventilação, resultando em uma eficiência no ano de 4.634,04 MWh.

Nos prédios administrativos, além da gestão e análise mensal do consumo de energia, são realizadas ações diárias como controle de horário de iluminação e equipamentos, uso de sensores de fotocélulas para iluminação externa e rondas para verificar sistemas como o ar condicionado. Adotamos também o "Modo Inverno" para economizar energia em dias mais frios, mantendo o conforto.

Objetivos Energia

Em 2019, estabelecemos objetivos de impacto positivo e, desde então, reduzimos nosso consumo de energia em 33% em comparação com 2018.

Em 2024, revisamos nossa Estratégia ESG e reafirmamos nosso compromisso de consumo responsável de energia.

Objetivo 2030

- Reduzir 16,6% o consumo de energia no Brasil.
Baseline: 384.762 MWh em 2023.

Objetivo 2025

- Consumir até 360.983 MWh de energia elétrica no Brasil.
- Certificar que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável.

Objetivos 2024

- Consumir até 390.302 MWh de energia elétrica no Brasil.
Realizado: 366.772,8 MWh em 2024.
- Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável.
Realizado: 100% em 2024.

Consumo de energia | GRI 302-1 | 302-3 | 302-4 |

Em 2024, reduzimos em 5% o consumo total de energia elétrica no Brasil quando comparado a 2023. Nossas agências representaram 61% do consumo de energia no ano, enquanto nossos prédios administrativos, escritórios e data centers representaram 39%.

Toda a energia consumida pela Companhia é proveniente das fontes citadas acima. Nossos geradores são acionados apenas em emergências, conforme nosso Plano de Contingência.

Em 2024, o consumo de energia de geradores totalizou 1.142 MWh, representando 0,33% do consumo total. As emissões provenientes de geradores estão descritas no inventário de GEE e são 100% compensadas com créditos de carbono.

Energia elétrica GRI 302-1 302-3 302-4	2022	2023	2024
Total de energia consumida no Brasil - MWh	401.310	384.762	366.773
Concessionária e Mercado Livre de Energia ¹	393.002	376.719	346.579
Geração Distribuída ²	8.308	8.043	20.194
Total de Certificados de Energia Renovável (RECs)	409.262	388.618	374.822
Intensidade energética			
Por colaborador ³ - MWh/colaborador	4,4	4,1	4,1
Por Produto Bancário ⁴ - MWh/R\$milhão	3,2	2,7	2,4

¹ Considera prédios, escritórios administrativos, Data Centers e rede de agências do Itaú no Brasil. ² Considera fazenda solar e placas solares. ³ Total de colaboradores no Brasil, pág. 137. ⁴ Produto Bancário ao final do exercício: soma da Margem Financeira Gerencial e das Receitas de Serviços, Seguros, Previdência e Capitalização (**SAIBA MAIS** no [Relatório de Análise gerencial da operação e demonstrações contábeis completas](#), pág. 28).



Água | GRI 3-3 |

Para alcançar a máxima eficiência hídrica, implementamos projetos que visam a redução da retirada, do consumo e do descarte de água, e o aumento do consumo de fontes alternativas, para fins não potáveis, como captação de água de chuva e utilização de água de reuso provenientes da nossa Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

Por meio da Itaú Gestão de Ativos, realizamos a gestão do consumo de água e dos efluentes em nossos prédios administrativos. Nas agências bancárias, a gestão é realizada por outra equipe interna da Companhia. Em ambos os casos a gestão é realizada por equipes operacionais e de sustentabilidade operacional, em busca da melhor eficiência hídrica em nossas operações.

Gestão responsável | GRI 303-1 | 303-2 |

Sobre o uso da água, as obrigações incluem o monitoramento das medições de qualidade da água, a notificação do volume extraído de fontes permitidas conforme a Resolução CNRH nº 16 de 2001, e a execução de todas as tarefas por

profissionais devidamente registrados no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA), conforme exigido pela Decisão Normativa CONFEA nº 59 de 1997.

Quanto aos aspectos de efluente, os cuidados são com as prevenções e o controle, a fim de evitar poluição ao meio ambiente, como por exemplo, prevenções de contaminantes de esgoto, contaminantes de solo e estações de tratamento, monitorando os parâmetros dos efluentes como regulamento da Lei nº 997, de 1976.

Comprometidos com o consumo responsável de água, fazemos, desde 2019, o monitoramento mensal para garantir que nossos objetivos sejam atingidos.

No último ano, aumentamos em 9% nossa capacidade de reuso de água e, em 2025, esperamos dobrar esse número. Também concluímos 100% do controle de faturas de consumo de água nas agências, por meio de uma plataforma digital que nos auxilia no monitoramento e faturamento.

Os data centers performaram com 80% do previsto para 2024, ou seja 20% abaixo da meta. As análises são realizadas considerando a meta da operação de data center pelo total realizado.

Entregamos uma nova Estação de Tratamento de Efluentes em nosso Centro Empresarial, em 2024, com capacidade para tratamento de 24.000 m³/ano. O excedente gerado é tratado diretamente pela rede pública.

Também introduzimos em nossas agências um novo sistema para controle do consumo de água. Essa alteração exigiu uma revisão dos números de 2023 para possibilitar uma comparação entre os anos.

Os indicadores de consumo e captação de água são monitorados em comitê multidisciplinar composto por equipes operacionais e de gestão ambiental.

Para garantir e manter a disponibilidade hídrica em nossos prédios e operações, atualizamos periodicamente nosso plano de contingência de abastecimento e consumo de água, que contempla ações de:

- manutenção dos níveis de entrada dos reservatórios de água em 80%, no mínimo.
- monitoramento contínuo dos níveis dos reservatórios pelo nosso centro de operações.
- emissão de alertas de abastecimento conforme necessário.

Também realizamos o controle das faturas de consumo de água nos prédios administrativos e agências bancárias, através de um sistema que auxilia na identificação de picos não eventuais de consumo, nos permitindo buscar melhorias de maneira direcionada. Todos os dados são monitorados internamente pela área de Riscos.

Para garantir a integridade desses dados, os indicadores materiais relacionados a água são revisados anualmente por auditoria externa no escopo do Relatório ESG.

Objetivos Água

Em 2019, estabelecemos objetivos de impacto positivo e, desde então, reduzimos nosso consumo e captação de água em 5% em comparação com 2018.

Em 2024, revisamos nossa Estratégia ESG¹ e reafirmamos nosso compromisso de consumo responsável de água.

Objetivo 2030

- Reduzir 21,6% o consumo de água no Brasil.
Baseline: 1.093.486 m³ em 2023.

Objetivo 2025

- Consumir até 1.034.869 m³ de água no Brasil.

Objetivo 2024

- Consumir até 750.361 m³ de água no Brasil.
Realizado: 1.070.419 m³ em 2024.

¹ Em 2024, revisamos o valor do nosso ano base e ajustamos o consumo de água por causa da adoção da novo sistema para controle do consumo de água nas agências.

Consumo de água | GRI 303-3 | 303-4 | 303-5 |

Em 2024, 93,9% da água utilizada em nossas operações foi proveniente de concessionárias e poços artesianos. Também utilizamos água de superfície para os sistemas de resfriamento e água de reúso nos sanitários do centro empresarial.

Do total de água consumida no ano, 68% é referente ao consumo da nossa rede de agências e 32% às operações administrativas em nossos prédios e data centers. Todo efluente gerado pelas operações é tratado. Em alguns prédios administrativos, por meio de estações próprias de tratamento de esgoto, e nos demais locais via concessionária.

O aumento no consumo de água em 2024, e o conseqüente não cumprimento do objetivo, deve-se principalmente as melhorias na contabilização dos dados registrados pelas agências.

O processo foi automatizado, proporcionando assim um nível maior de detalhamento nos dados obtidos.

Consumo de água no Brasil¹ - m³ GRI 303-3 303-5 2-4 	2022	2023	2024
Volume total de água captada e consumida	688.811	1.157.100	1.139.714
Concessionárias e poços artesianos	628.831	1.093.486	1.070.419
Água de chuva	21.076	15.878	10.161
Água de reúso	19.556	25.046	33.123
Cortina d'água	19.348	22.690	26.011
Consumo de água por tipo de fonte			
Água potável	628.831	1.093.486	1.070.419
Outras fontes	59.980	63.614	69.295
Intensidade hídrica			
Por colaborador ² - m ³ /colaborador	7,6	12,5	12,7
Por Produto Bancário ³ - m ³ /R\$ milhão ³	5,4	8,2	7,4

¹Volume de água nas atividades e instalações do Itaú no Brasil. ²Total de colaboradores no Brasil, pág. 137. ³Produto Bancário ao final do exercício: soma da Margem Financeira Gerencial e das Receitas de Serviços, Seguros, Previdência e Capitalização (SAIBA MAIS no [Relatório de Análise gerencial da operação e demonstrações contábeis completas](#), pág. 28).



Materiais e resíduos | GRI 3-3 |

Nosso compromisso com a performance ambiental e práticas sustentáveis também se aplica à gestão de resíduos gerados em nossas operações.

Para garantir a melhoria contínua dos processos de destinação de resíduos, contamos com serviços de coleta seletiva nas agências não atendidas pela rede pública e homologamos tecnicamente os fornecedores dos prédios certificados pela ISO 14001.

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 | GRI 306-1 | 306-2 |

Em nossa Companhia, a gestão de resíduos é dividida entre a Itaú Gestão de Ativos, responsável pelos prédios administrativos e data centers, e nas agências bancárias, a gestão é realizada por outra equipe interna da Companhia. Em ambos os casos, as equipes de operação e sustentabilidade operacional trabalham em conjunto para garantir a melhor eficiência na gestão de resíduos.

Nos últimos anos, apesar do aumento gradual da ocupação nos prédios administrativos, não houve um crescimento significativo do total de resíduos gerados. Além disso, conseguimos aumentar a quantidade de resíduos enviados para compostagem, incluindo aqueles provenientes dos nossos restaurantes, e alcançamos nosso objetivo de reciclagem.

Nos principais polos administrativos, adotamos o modelo de aterro zero, onde todo resíduo é enviado para a compostagem. O principal tipo de resíduo que enviamos para aterro são os

resíduos de obras. Trabalhamos com as equipes de obras e infraestrutura para identificar e gerenciar o descarte adequado dos resíduos gerados e melhorar a mensuração de resíduos e processos. A maior parte dos resíduos de aterro gerados no ano foi utilizada no processo de aterramento do aterro para o qual foram destinados, o que não impactou nossas emissões nem aumentou o total de resíduos enviados para aterro.

A gestão de resíduos em nossos prédios e agências é realizada mensalmente, facilitando o monitoramento de potenciais eventos de risco e a busca por melhorias contínuas. Nossa Área de Riscos monitora regularmente os dados de resíduos. Para garantir a integridade desses dados, os indicadores relacionados a materiais e resíduos são revisados anualmente por auditoria externa no escopo do Relatório ESG

Nos prédios certificados pela ISO 14001:15, a gestão de resíduos faz parte do escopo e dos indicadores monitorados e verificados por auditorias internas e externas, assegurando que nossas práticas de gestão estejam alinhadas aos mais altos padrões de sustentabilidade e eficiência operacional.

Reúso e reciclagem

Desde 2023, implementamos o projeto de aterro zero em nossos principais polos administrativos e data centers. Todo resíduo não reciclável é triado, separado e destinado ao coprocessamento, para ser utilizado como matéria-prima para fornos na fabricação de cimento.

Os resíduos orgânicos, incluindo restos de alimentos dos restaurantes nos centros empresariais e de aparas e varreduras de folhas e jardins, são enviados para compostagem, enquanto as toalhas de papel dos banheiros são recicladas, reduzindo a quantidade de resíduos desviados dos aterros.

Adotamos balanças de mão em todas as agências para garantir a precisão na mensuração do volume de resíduos orgânicos e recicláveis gerados. Promovemos a destinação adequada dos resíduos recicláveis por meio da coleta

pública seletiva. Nas agências que não dispõem desse serviço, contratamos empresas privadas para garantir o descarte adequado.

Projeto de reciclagem de cartões

Em dezembro de 2024, reintroduzimos máquinas nos polos administrativos para que nossos colaboradores, prestadores de serviços e visitantes possam descartar cartões e crachás vencidos ou bloqueados de maneira segura e sem consumo de energia.

Esta iniciativa visa promover a economia circular, permitindo que os cartões sejam transformados em novos produtos sustentáveis. Um mês após o retorno do programa, mais de 2.000 cartões já haviam sido recolhidos.

Consumo responsável

Papel, mobiliário e plástico

Comprometidos com o combate ao desmatamento, todo o nosso mobiliário e o papel utilizado em nossas operações são certificados pela Forest Stewardship Council (FSC). Essa certificação garante que os materiais provêm de áreas onde o manejo florestal é realizado de forma responsável e sustentável.

Além de garantir a procedência destes insumos, trabalhamos para reduzir o uso de papel em nossas operações, oferecendo alternativas digitais aos nossos clientes e desenvolvendo programas institucionais como o "Zero Papel" e "Agência sem Papel". Em 2024, identificamos uma diminuição no volume de impressão de correspondências e uma redução no volume de impressões nas agências.

Seguimos com a utilização de copos de papel nos polos administrativos e de insumos biodegradáveis nas operações prediais de alimentação, como copos, pratos e talheres. Em 2024, realizamos um estudo com as embalagens de detergentes e sabonetes, que anteriormente eram enviados como classe I (perigosos). Após o estudo dessas embalagens, elas passaram a ser destinadas à reciclagem (classe II). Com isso houve um aumento de 13.745,37 kg no envio para reciclagem entre o ano de 2023 e 2024.

Doação de bens em desuso

Identificamos uma oportunidade significativa para avançar em nosso processo de intervenção em obras de manutenção e modernização, reduzindo o descarte de materiais e promovendo a reciclagem e a reutilização de itens em desuso. Os itens em bom estado de conservação e vida útil são doados a instituições, gerando um impacto social positivo nas comunidades em que atuamos com as ações e atividades promovidas por elas.

Em 2024, alcançamos um marco significativo, tendo 41% das intervenções em obras de agências incluídas nessa nova iniciativa, colaborando com 121 instituições em todas as regiões do Brasil.

Essa iniciativa conecta instituições, como ONGs, OSCs e órgãos públicos, a pontos de doação, garantindo um destino adequado. Entre os itens doados em 2024, estão mobiliários, como mesas, cadeiras e armários; equipamentos, incluindo CPUs, mouses, telas, teclados; e itens de linha branca, como micro-ondas, geladeiras, frigobares, cafeteiras.

O feedback das instituições beneficiadas tem sido extremamente positivo, destacando a importância dos itens doados para suas operações diárias e para o apoio às comunidades locais.

Além disso a doação de equipamentos eletrônicos contribui para a diminuição do lixo eletrônico gerado no Brasil. Continuamos comprometidos em expandir este projeto, com a meta de aumentar a cobertura para 2025.

Eletrônicos

Os equipamentos de nossa rede de agências passam por avaliação e processos de revitalização contínuos, a fim de prolongar sua vida útil. Para os que são descartados, desde 2009, adotamos um processo específico no Brasil, que promove a destinação de 100% para reciclagem, por meio de logística e manufatura reversas, e sua reinserção na cadeia produtiva como matéria-prima.

Objetivos Materiais e resíduos

Reafirmamos nosso compromisso de redução dos resíduos gerados e destinados para aterros

Objetivo 2030

- Reduzir em 50% os resíduos gerados e destinados para aterro no Brasil
Baseline: 2.401 ton em 2023

Objetivos 2025

- Destinar até 1.880 ton de resíduos para aterros no Brasil.
- Destinar 420 toneladas de resíduos para compostagem no Brasil.
- Destinar 404 ton de resíduos para incineração e coprocessamento com geração de energia no Brasil.
- Destinar 100% dos resíduos eletrônicos para reciclagem no Brasil.
- Destinar 100% dos resíduos de papel para reciclagem no Brasil.
- Aumentar o total de resíduos recicláveis em relação ao ano anterior no Brasil.

Objetivos 2024

- Destinar até 2.935 ton de resíduos gerados no Brasil para aterro.
Realizado: 2.157 ton em 2024.
- Destinar 361 ton de resíduos gerados no Brasil para compostagem.
Realizado: 450 ton em 2024.
- Destinar 555 ton de resíduos gerados no Brasil para incineração e coprocessamento com geração de energia
Realizado: 839 ton em 2024.
- Destinar 100% dos resíduos eletrônicos gerados no Brasil para reciclagem.
Realizado: 100% em 2024.
- Destinar 100% dos resíduos de papel gerados no Brasil para reciclagem.
Realizado: 100% em 2024
- Destinar 5.647 ton de outros materiais gerados no Brasil para reciclagem.
Realizado: 7.015 ton em 2024.



Resíduos gerados | GRI 306-3 | 306-5 |

Reduzimos em 10,2% a geração de resíduos de aterro no Brasil em 2024, comparado a 2023. Nossas agências consumiram 66% deste total, enquanto prédios administrativos, escritórios e data centers destinaram 34%.

Seguimos com a estratégia de redução de resíduos enviados para aterro e em 2024 aumentamos em 10,8% o total de resíduos enviados para a reciclagem. Além disso, durante o ano não tivemos registros de derramamentos significativos de resíduos.

Resíduos gerados e descarte - ton GRI 306-3 306-4 306-5	2022	2023	2024
Total de resíduos destinados a descarte no Brasil¹	7.083	9.261	10.461
Aterros	2.511	2.401	2.157
Compostagem	177	212	450
Incineração e coprocessamento com geração de energia	361	319	839
Reciclagem	4.034	6.329	7.015
Resíduos destinados à descarte por classificação²			
Perigosos	1.777	2.157	1.103
Não perigosos	3.791	4.345	5.903
Resíduos de obras	1.516	2.759	3.456

¹ Total de resíduos gerados nas atividades e instalações do Itaú no Brasil. ² Classificação de acordo com a ABNT NBR 10.004:04.



Social

- 137** Força de trabalho
- 138** Diversidade, equidade e inclusão
- 154** Atração e retenção
- 161** Desenvolvimento e treinamento
- 170** Experiência do colaborador
- 173** Relações de trabalho
- 177** Remuneração e benefícios
- 189** Saúde e segurança no trabalho
- 198** Direitos Humanos
- 208** Fornecedores
- 213** Investimento social privado

Este capítulo aborda nossas ações para os seguintes temas materiais:

-  Condições de trabalho
-  Diversidade, equidade e inclusão
-  Cadeia de fornecimento responsável
-  Responsabilidade social e influência política

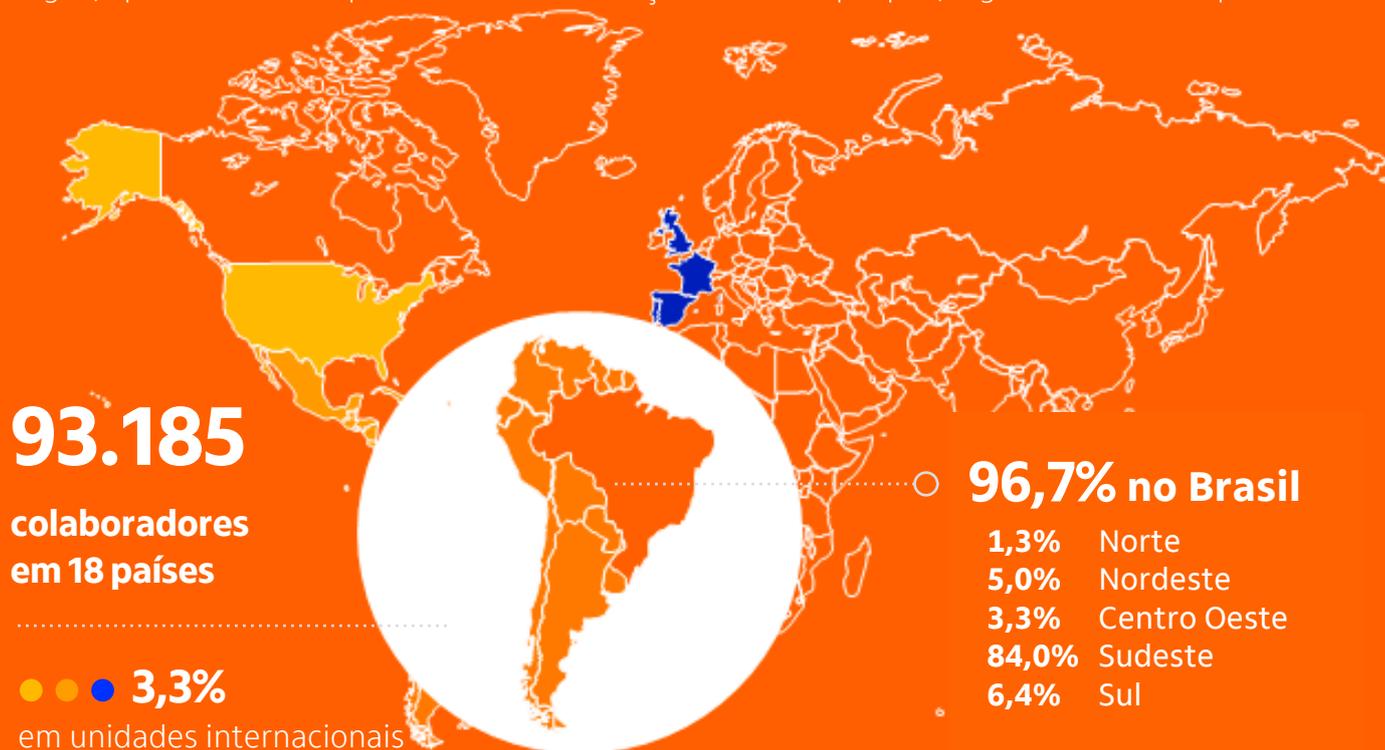
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Força de trabalho

| GRI 2-7 | 3-3 | 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 | FN-IB-330a.1 |

A seguir, apresentamos um panorama da nossa força de trabalho por país, região e nível hierárquico.



Colaboradores no Brasil por nível hierárquico	2022	2023	2024
Executivos	11	11	11
Diretores	112	122	132
Superintendentes	578	619	711
Gerentes	2.089	2.098	2.263
Coordenadores	7.112	7.008	7.075
Demais gestores	2.613	2.348	2.176
Administrativo	41.305	38.361	39.519
Comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	32.817	33.229	32.053
Trainees	52	44	50
Aprendizes	1.511	1.316	1.292
Estagiários	4.591	4.766	4.798
Total de colaboradores	92.791	89.922	90.080
Permanentes – %	93,3%	93,2%	93,2%
Temporários – %	6,7%	6,8%	6,8%



SAIBA MAIS

sobre o perfil dos nossos colaboradores na [Planilha de Indicadores ESG](#)



Diversidade e inclusão

| GRI 2-7 | 3-3 | 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 | FN-IB-330a.1 |

Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, deficiências, gêneros, orientações afetivo-sexuais e gerações amplia as perspectivas e contribuem para aumento da criatividade, da inovação e para o melhor atendimento de nossos clientes diversos.

Por isso, desde 2017, seguimos as diretrizes estabelecidas na Carta de Compromisso com a Diversidade, assumindo um compromisso público com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade, que vai além das exigências legais.

Esse compromisso visa estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na Companhia, promover a equidade de oportunidades e desenvolver lideranças inclusivas e engajadas com o tema.

Gênero



Raça



Pessoas com Deficiência



LGBT+



Estratégia de diversidade

Estruturamos nossas ações de diversidade e inclusão em cinco pilares, que representam atualmente os maiores desafios, além de atuar em relação aos vieses inconscientes, pilar transversal que permeia todas as nossas ações.

Nossas iniciativas nesta agenda refletem também as diretrizes estabelecidas pelo Compromisso do Itaú com os Direitos Humanos e estão em consonância com os temas avaliados na devida diligência de Direitos Humanos.

Em 2022, lançamos os nossos **Objetivos de Diversidade até 2025, com o propósito de avançarmos na equidade e representatividade de gênero e raça no Itaú Unibanco:**

35%-40%

de mulheres na liderança,

considerando cargos nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e especialistas.

27-30%

de representatividade negra

na Organização, considerando todos os cargos, inclusive de liderança.

Objetivo de aumentar

a representatividade na contratação, mantendo

50% de mulheres e

40% de pessoas negras.

Nosso objetivo até 2025 é ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança, o que inclui cargos de nível executivo, diretoria, superintendência, gerência e especialista. Partimos do cenário de 32,6% em 2019, atingindo 35,7% em 2024 já dentro da faixa projetada para o desafio.

Adicionalmente, buscamos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres. Em 2024, permanecemos acima do objetivo, encerrando o ano com 52,3% de mulheres no fluxo de contratação.

Para raça, nosso desafio é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos, a partir de ações afirmativas, conscientização e sensibilização sobre o tema.

O objetivo é ter de 27% a 30% de representatividade negra no Itaú Unibanco até 2025, com evolução em todos os níveis de cargos efetivos, incluindo a liderança. Partimos do cenário de 22,2% em 2019, entrando no intervalo proposto para o objetivo em 2023, quando fechamos o ano com 27,5% de colaboradores negros (exceto aprendizes e estagiários).

Em 2024, alcançamos 28,9%. Adicionalmente, atingimos 39,1% de representatividade no fluxo de entrada (contratação) de pessoas negras.

Com a nova cultura organizacional (Cultura Itubers), a pauta ganhou força e foi disseminada para toda a Companhia. No processo de avaliação de performance comportamental, os critérios são baseados em nossa cultura.

Dessa forma, todos os colaboradores são avaliados, anualmente, em relação à conscientização, à atuação e à propagação do tema dentro da Organização.

Governança

Contamos com diferentes estruturas de governança voltadas para a promoção da diversidade e inclusão na Organização.

Desde 2018, a Área de Diversidade e Inclusão é responsável pela estratégia e gestão do tema. nosso Diretor de Pessoas é o responsável pelo tema na alta liderança.

A responsabilidade por um ambiente mais seguro e respeitoso é um compromisso de todos, inclusive da liderança, que conduz as jornadas de diversidade e inclusão em suas áreas, monitorando indicadores e direcionando os desafios específicos de cada time.

O Comitê Consultivo de Diversidade e Inclusão, composto por Executivos e profissionais da Organização, além de especialistas sobre o tema, discute tendências, constrói parcerias e debate os avanços necessários relacionados ao tema, com reporte direto à Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade.

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade promove a Responsabilidade Social Corporativa e o Investimento Social Privado. Ela dialoga com Organizações da Sociedade Civil (OSC), Poder Público e áreas de negócio e operações, apoiando iniciativas que geram impacto social positivo e contribuem para o desenvolvimento sustentável.

Políticas institucionais

Diferentes políticas institucionais nos orientam a todos em relação ao compromisso com a diversidade, inclusão e combate à discriminação:

- Política de Diversidade e Inclusão
- Código de Ética e Conduta
- Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos
- Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática
- Carta Compromisso com a Diversidade
- Código de Relacionamento com Fornecedores

Programas, iniciativas e compromissos voluntários

Grupos de afinidade

Nossos 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.



Gênero

Grupo de afinidade: Com todos.
Por todas



Raça

Grupo de afinidade: Blacks at Itaú



Pessoas com Deficiência

Grupo de afinidade: Incluir



LGBT+

Grupo de afinidade: Sou como Sou

Jornada 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 incluem ações afirmativas, um calendário anual de atividades institucionais e específicas para cada realidade, acompanhamento de indicadores (especialmente de gênero, raça e pessoas com deficiência) e agendas de conexão e letramento, construídas em parceria com os grupos de afinidade e a equipe de Diversidade, com o propósito de atingir objetivos e especificidades de cada estrutura.

Fazemos parte dos principais compromissos empresariais pela promoção da diversidade e inclusão:



Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial: plataforma de articulação entre empresas e instituições para avanço da diversidade étnico-racial.



Movimento Mulher 360: sistematiza e difunde os avanços nas políticas e nas práticas empresariais para equidade de gênero.



OUTstand Financial Market Pride Group: grupo que discute a inclusão e promove a valorização de profissionais LGBT+ no setor.



Princípios de Empoderamento Feminino (Women's Empowerment Principles – WEPs): plataforma de orientadores para apoiar empresas a desenvolverem práticas que eliminem discriminação e violência contra as mulheres e promovam a equidade de oportunidades.



Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero: estimula implementação e aprimoramento de políticas públicas e práticas empresariais para superar a discriminação de gênero e raça nas organizações.



Women in Leadership in Latin America (WILL): apoia e promove o desenvolvimento de carreira de mulheres na América Latina, reconhecendo suas habilidades e estimulando empresas sediadas no continente a adotarem programas relacionados com as mulheres e negócios.



Women on Board: reconhece, através do Selo WOB, a empresa que valoriza a diversidade de gênero em seu ambiente corporativo tendo, pelo menos, duas mulheres em seus Conselhos de Administração.



Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+: estabelece 10 compromissos para orientar empresas na promoção dos direitos LGBTI+ e oferece uma agenda de trabalho no tema.



Padrões de Conduta para Empresas (ONU): cinco padrões de conduta para apoiar empresas no enfrentamento à discriminação contra pessoas LGBTQIA+.

Conscientização e treinamento

Mantemos um diálogo contínuo sobre o tema, buscando promover a formação sobre os conceitos essenciais ao entendimento da necessidade e da relevância das iniciativas de inclusão e de combate à discriminação.

Disponibilizamos a todos uma trilha de conceitos básicos de diversidade e inclusão, em um formato prático, objetivo e acessível.

Reforçamos continuamente os valores da nossa cultura com constantes ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre os temas de diversidade e encorajando os colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Disponibilizamos a todas as pessoas o Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, além de orientações para que os colaboradores possam aprender a reconhecer e denunciar casos suspeitos.

Principais treinamentos realizados:

- **Liderança:** Realizamos treinamentos com a alta liderança sobre o pilar da nossa Cultura “a gente quer diversidade e inclusão” e workshops sobre vieses inconscientes, com destaque e aprofundamento em cada um dos pilares de diversidade e inclusão.
- **Colaboradores:** Na ferramenta de aprendizagem corporativa, disponibilizamos conteúdos básicos, intermediários e avançados sobre os temas de Diversidade e Inclusão, com frequente atualização e revisão da equipe de especialistas da Área de Diversidade. Ao longo do ano, proporcionamos workshops, eventos, treinamentos, rodas de conversa e ações de comunicação sobre o tema para nossos colaboradores e lideranças. Divulgamos ao longo do ano conteúdos sobre cada pilar, com o objetivo de ampliar o conhecimento e as datas relevantes de cada um.
- **Times de atendimento:** Colaboradores que atendem ao público devem realizar treinamentos obrigatórios, disponíveis para todos, sobre empatia no atendimento, observando as questões de diversidade e inclusão, a garantia dos direitos humanos e a atuação com os públicos em vulnerabilidade social e financeira.
- **Fornecedores:** Na frente de atuação ESG para gestão de fornecedores, abordamos práticas pertinentes aos direitos humanos e à diversidade e inclusão, com destaque para iniciativas como o projeto Cadeia de Valor Itaú, voltado ao letramento de pequenas e médias empresas junto ao Pacto Global da ONU e à Mais Diversidade. Além disso, realizamos encontro de benchmark de diversidade e inclusão, com troca de experiências, recomendações de boas práticas e atitudes alinhadas à nossa estratégia ESG, além da aplicação de um Questionário ESG para acompanhar a evolução e a maturidade dos nossos fornecedores no tema, incluindo perguntas específicas sobre governança e ações afirmativas.
- **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.

Atração e seleção inclusiva

Em 2024, tivemos avanços importantes na representatividade da nossa força de trabalho, ampliando a inclusão de mulheres, colaboradores negros e pessoas com deficiência.

No programa de trainee, mantivemos a prática da representatividade de gênero e raça na composição das bancas avaliadoras e realizamos treinamentos de vieses inconscientes para todos os avaliadores, inclusive Executivos.

Seguimos com um perfil diverso entre os candidatos aprovados para o trainee 2025, com 61% de mulheres e 41% de negros.

Nosso programa de estágio também contribuiu para a diversidade dos nossos colaboradores. Sendo que ao longo de 2024, o programa contou com 51% de mulheres e 44% de negros.

No Banco de Varejo, demos continuidade à iniciativa Impulsione, que concede bolsas exclusivas de certificações financeiras (CPA-10 e CPA 20) para pessoas negras e pessoas com deficiência que queiram seguir carreira comercial, ampliando a diversidade no mercado financeiro. Em 2024, 351 pessoas foram beneficiadas pelo programa.

Além disso, garantimos a diversidade racial e de gênero em todos os programas de formação oferecidos pelo banco de varejo, como o programa de Estágio comercial e o programa Acelera (que forma Gerentes de Negócios para o Itaú Empresas).

Também demos continuidade ao programa "Transforma", agora com foco na atração de pessoas com deficiência tanto para o Banco de Atacado quanto para o Banco de Varejo. O programa contou com mais de 5 mil pessoas inscritas e 61 contratadas.

Na área de tecnologia, sediamos o Extraordinary Women in Tech, que abriu as portas do Itaú para que 300 mulheres compartilhassem experiências e conhecimentos sobre liderança. Em uma ação com a Laboratória, recebemos onze mulheres em transição de carreira para apresentarem cases aos gestores responsáveis pelas vagas abertas. A expectativa era contratar seis mulheres, mas dez delas saíram com uma vaga garantida.

Em outro momento, sediamos o "Esquenta Mulheres de Produtos", que reuniu mais de 250 mulheres para conhecerem a nossa cultura, processo seletivo e cases. Além disso, disponibilizamos espaço para recreação com objetivo de viabilizar a participação das mães que estariam com os filhos no sábado do evento.

Para garantir a diversidade na seleção de carreiras de tecnologia, produtos, design e áreas institucionais, priorizamos momentos de letramento para a equipe de recrutadores, além de workshops sobre condução de processos seletivos inclusivos e desenvolvimento de perguntas assertivas para o recrutamento de pessoas autistas.

Com o fortalecimento das ações afirmativas, ampliamos e expandimos a criação de vagas afirmativas para públicos diversos: "+ituber + oportunidades", compostas pelas frentes "+black + oportunidades" (pessoas negras), "+mulheres + liderança" (mulheres), e "+incluir + oportunidades" (pessoas com deficiência). As oportunidades abrangem diferentes níveis hierárquicos e os candidatos passam a integrar o nosso banco de talentos para os perfis mencionados.

A seguir, apresentamos as principais iniciativas em cada pilar e um panorama do perfil da nossa força de trabalho em 2024.



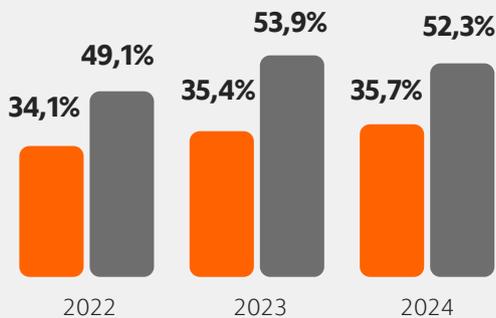
Diversidade de gênero | GRI 2-7 |



Objetivos ESG Diversidade

Objetivos 2025

- Ter entre 35% a 40% de mulheres em cargos de alta e média liderança¹
Realizado: 35,7% ao final de 2024.
- Ter 50% de representatividade feminina no fluxo de contratações²
Realizado: 52,3% em 2024



- Mulheres na liderança – %
- Representatividade no fluxo de contratação – %

Nosso quadro de colaboradores tem a maioria das pessoas do gênero feminino, com 53,9% de representatividade. Nosso compromisso com a equidade de gênero e o empoderamento feminino se estende aos nossos clientes e à sociedade.

Para avançar frente aos desafios, seguimos desenvolvendo ações, em parceria com o grupo institucional de afinidade de gênero “Com Todos. Por Todas”. Conheça a seguir as principais iniciativas voltadas para promover a equidade de oportunidades e avanço na carreira das mulheres no Itaú Unibanco:

Principais iniciativas

- **Vagas afirmativas:** oportunidades focadas para mulheres nos mais diversos perfis e níveis de cargos, incluindo liderança.
- **Patrocínio e participação em eventos para promover a equidade de gênero:** eventos externos com o objetivo de conectar mulheres do mercado financeiro, como o Women in Finance, e ações em áreas majoritariamente masculinas, como tecnologia.
- **Programa de apoio à família:** oferecemos licença adicional à legislação e contamos com programas de apoio às gestantes, aos colaboradores ou às colaboradoras com parceiras gestantes e colaboradores em processo de adoção.
- **Avaliação de desempenho das pessoas gestantes em licença maternidade:** é baseada no trabalho realizado e não no período de atuação, preservando as boas avaliações e, conseqüentemente, 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.
- **Combate à violência contra a mulher:** ação de letramento e conscientização voltada a todos os colaboradores, com o objetivo de abordar os diferentes tipos de violência contra a mulher, as políticas públicas de denúncia, as formas de apoio às vítimas e os canais de suporte oferecidos pelo Banco às nossas colaboradoras.

¹ Considera cargos de nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e especialistas.

² Considera contratações em todos os níveis de cargo.

- **Percurso de Masculinidades Responsáveis:** trilha para explorar algumas das principais questões e desafios sobre diversidade, equidade e transformações dos homens.
- **Ações e eventos em datas celebrativas:** promovemos eventos no dia da mulher, dia das mães e no dia da igualdade feminina, com ações de networking nas quais, em conjunto com o grupo de afinidade, convidamos algumas lideranças a compartilharem com os colaboradores suas experiências e desafios em bate-papos sobre carreira, negócios e maternidade. Além disso, tivemos uma série compostas de cinco podcasts com colaboradoras para falarem sobre carreira.
- **Programa de mentoria para mulheres negras:** participamos do programa 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. Em 2024, dez mulheres e 22 líderes executivos participaram da iniciativa.
- **Programa de mentoria para liderança feminina:** destinado a coordenadoras, o programa tem como objetivo acelerar o desenvolvimento de suas carreiras e impulsionar o encareiramento de mulheres para posições de gerência, reforçando nosso compromisso com a equidade. Concluído em 2024, 70 coordenadoras foram selecionadas para participar do programa.
- **Comitê de Sucessão:** avalia e reconhece talentos para posições de liderança, seguindo nossos princípios de meritocracia. Com o objetivo de aumentar o percentual de mulheres na liderança da Companhia, todo comitê de sucessão - para vagas nível gerente e acima - deve contar com a participação de, ao menos, uma mulher entre as finalistas a serem entrevistadas e, pelo menos, uma mulher entre os avaliadores da banca.
- **Programa Itaú Mulher Empreendedora:** alinhado à nossa estratégia de negócios inclusivos, o programa atua no desenvolvimento e fortalecimento de empresas, clientes ou não, lideradas por mulheres, em todo o território nacional, por meio de iniciativas de capacitação, aceleração, mentorias e geração de conteúdo para as empreendedoras. O Programa também oferece mentoria para clientes empreendedoras conectando-as com mentores especialistas e executivos da Organização, visando o desenvolvimento de seus negócios.

Perfil de diversidade de gênero GRI 2-7 	2022	2023	2024
Total de mulheres na força de trabalho	50.854	48.963	48.574
Percentual de mulheres na força de trabalho – %	54,8%	54,5%	53,9 %
Mulheres em cargos de gestão	6.472	6.343	6.444
Executivas	1	1	0
Diretoras	16	20	21
Superintendentes	156	177	199
Gerentes	824	861	941
Coordenadoras	3.827	3.757	3.851
Demais gestoras	1.648	1.527	1.432
Mulheres em tempo integral	47.304	45.366	45.030
Administrativo	18.899	17.269	17.807
Comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	21.902	21.723	20.746
Trainees	31	31	33
Mulheres em jornada parcial	3.550	3.597	3.544
Aprendizes	1.004	877	843
Estagiárias	2.546	2.720	2.701

Representatividade feminina por nível hierárquico - Brasil GRI 2-7 	2022	2023	2024
Mulheres em cargos de gestão¹ – %	51,7%	52,0%	52,1%
Gestão senior ² - %	13,8%	15,8%	14,7%
Média gestão ³ - %	36,7%	38,2%	38,3%
Gestão júnior ⁴ - %	56,3%	56,5%	57,1%
Em áreas geradoras de receitas ⁵ - %	66,7%	65,4%	64,7%
Mulheres em cargos de entrada⁶ - %	58,2%	59,2%	58,3%
Mulheres em áreas de STEM⁷ - %	34,3%	33,9%	34,6%

¹ Mulheres em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ² Mulheres em cargos Executivos e Diretoras. ³ Mulheres em cargos de Superintendente e Gerentes. ⁴ Mulheres em cargos de Coordenações e demais cargos de gestão. ⁵ Mulheres que atuam nas áreas Comercial e Operacional. ⁶ Mulheres trainees, aprendizes e estagiárias. ⁷ Mulheres em áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática.



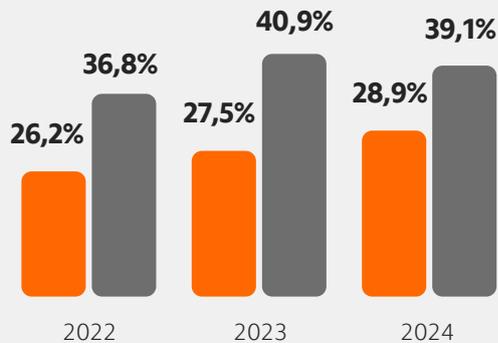
Diversidade racial | GRI 2-7 |



Objetivos ESG Diversidade

Objetivos 2025

- Ter entre 27% a 30% de representatividade negra na força de trabalho, nos cargos efetivos¹
Realizado: 28,9% ao final de 2024
- Ter 40% de representatividade negra no fluxo de contratações²
Realizado: 39,1% em 2024



- Colaboradores negros em tempo integral - %
- Representatividade no fluxo de contratação - %

Dado o nosso objetivo com a agenda de inclusão, representatividade e equidade racial, em 2024, além das ações destacadas no tópico de Atração e Seleção, promovemos avanços em diferentes frentes, com o apoio do grupo de afinidade Blacks At Itaú.

Principais iniciativas

- **Vagas afirmativas:** oportunidades focadas para pessoas negras nos diversos perfis e níveis de cargos.
- **Conteúdo preparatório:** realizamos encontros para trocas de boas práticas e conteúdos preparatórios para apoiar os candidatos negros, em parceria com o grupo de afinidade "Blacks at Itaú".
- **Patrocínio e participação em eventos para promover a equidade de raça:** patrocinamos e participamos de eventos de conexão entre profissionais negros, estudantes e o mercado de trabalho, como a Afro Presença e a Conferência Juntos.
- **Conexão de talentos:** realizamos o +encontros para empoderar e conectar os colaboradores negros. Com a participação de palestrantes inspiradores de dentro e fora da Organização, o evento também conta com transmissão virtual para todos os colaboradores.
- **Conexão Liderança Negra:** realizamos agendas exclusivas para colaboradores negros com o objetivo de conectá-los, inspirá-los e empoderá-los. Destaque para os encontros da iniciativa Conexão Liderança Negra, que permite que líderes negros se reconheçam e compartilhem suas trajetórias.
- **Dia da mulher negra latino americana:** celebramos esta data trazendo reconhecimento e pertencimento a um encontro exclusivo para colaboradoras negras.
- **Consciência Negra:** destacamos a importância do antirracismo no ambiente corporativo, o papel do aliado na pauta racial e temas essenciais como vieses inconscientes, saúde mental da população negra e liderança inclusiva, em celebração ao mês da Consciência Negra.

¹ Não considera aprendizes e estagiários.

² Considera contratações em todos os níveis de cargo.

- **Mentoria:** por mais um ano, realizamos o Programa de Mentoria Institucional para profissionais negros. A turma finalizada em 2024 contemplou 60 analistas seniores e 20 gerentes negras, com o intuito de fomentar o desenvolvimento profissional, a promoção e a representatividade em todos em diferentes cargos.

Alinhados à nossa estratégia de Investimento Social Privado, no âmbito da Equidade Racial, mantivemos o apoio a diversos programas para concessão de bolsas de estudo universitário, incentivando a inclusão e a permanência de estudantes autodeclarados pretos, pardos ou indígenas nas universidades de diferentes regiões do País. Dentre esses programas, destacam-se:

- **Programa Potências:** lançado em 2022, em parceria com a Fundação Itaú, foram investidos R\$ 25 milhões para a oferta de até 385 bolsas para estudantes autodeclarados pretos, pardos, indígenas ou quilombolas em universidades públicas, durante todo o período regular da graduação. Foram firmadas parcerias com três universidades públicas federais do Norte e Nordeste: a Universidade Federal do Maranhão (UFMA), a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), e a Universidade Federal do Pará (UFPA).

O programa também acompanha o desempenho acadêmico e a taxa de evasão dos alunos, além de realizar pesquisas qualitativas anuais para entender os impactos das bolsas. Os dados gerados têm o objetivo de apoiar o desenvolvimento de estudos acadêmicos desenvolvidos pelas Universidades, a fim de subsidiar o debate público para a construção de políticas públicas de equidade racial e educação.

- **Programa Prosseguir:** apoiamos o programa, desenvolvido pelo Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT), que oferece bolsa de auxílio financeiro, curso online de língua inglesa e encontros formativos para destacar futuras lideranças negras que estão nas universidades públicas e privadas e estabelecer diálogos e pontes com o mercado de trabalho. Em 2024, o programa alcançou 141 universitários das regiões de São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador e Sul da Bahia, Belém, Manaus e Brasília. Desde 2019, quando foi lançado, o programa já beneficiou 602 estudantes.
- **USP Diversa:** apoiamos o programa, implementado pela Pró-Reitora de Inclusão e Pertencimento da Universidade de São Paulo, em 2023, que busca engajar a sociedade no apoio a estudantes de graduação, ingressantes ou veteranos, em situação de vulnerabilidade socioeconômica e egressos do ensino público, por meio de doações financeiras que asseguram a oferta de bolsas de estudo. Em 2024, seguimos apoiando 42 bolsas destinadas a estudantes negros e indígenas participantes do programa.
- **Faculdade Zumbi dos Palmares:** desde 2017, contribuimos com a oferta de bolsas de estudos, o apoio na execução do Plano Capacitação de Profissionais Administrativos e do Corpo Docente e na manutenção de equipamentos de tecnologia e plataformas de conteúdo da Organização, beneficiando cerca de 1,3 mil alunos e 50 funcionários e docentes em 2024.

Autodeclaração de gênero e raça

Queremos que o nosso ambiente de trabalho seja cada vez mais diverso e representativo, assim como os nossos clientes, onde os colaboradores possam ser quem são e ter as melhores experiências.

Nesse sentido, em nosso portal interno de pessoas, disponibilizamos uma breve que todos os colaboradores podem declarar qual o seu gênero, raça, orientação afetivo-sexual e se possui ou não algum tipo de deficiência, para que possamos conhecer melhor nossos colaboradores e suas necessidades, possibilitando o planejamento de ações para o desenvolvimento e inclusão de todas as pessoas.

Perfil de diversidade racial¹ - Brasil GRI 2-7 	2022	2023	2024
Branco – %	69,4%	68,4%	67,8 %
Negro – %	26,2%	27,5%	28,9%
Amarelo – %	2,9%	2,9%	3,0%
Indígena – %	0,2%	0,2%	0,2%
Raça não informada – %	1,2%	1%	0,1%

Representatividade racial por nível hierárquico - Brasil GRI 2-7 	2022	2023	2024
Percentual de colaboradores negros² – %	27,4%	28,9%	30,1%
Colaboradores negros em cargos de gestão³ - %	16,6%	17,7%	18,9%
Gestão sênior ⁴ %	3,3%	2,3%	2,1%
Média gestão ⁵ %	8,8%	9,8%	10,0%
Gestão júnior ⁶ %	18,9%	20,2%	22,1%
Colaboradores negros em cargos de entrada⁷ %	43,6%	47,2%	46,0%
Colaboradores negros em tempo integral	39.385	26.989	24.311
Por gênero			
Colaboradoras negras – %	15,1%	14,9%	15,5%
Colaboradoras negras em cargos de gestão – %	8,5%	9,0%	9,9%

¹ Considera todos os colaboradores, menos estagiários e aprendizes. ² Considera todos os colaboradores, incluindo estagiários e aprendizes. ³ Colaboradores negros em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ⁴ Colaboradores negros em cargos Executivos e Diretoras. ⁵ Colaboradores negros em cargos de Superintendente e Gerentes. ⁶ Colaboradores negros em cargos de Coordenação e demais cargos de gestão. ⁷ Trainees, aprendizes e estagiários negros.

Nota: Considerados negros colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.



Pessoas com Deficiência | GRI 2-7 |

Trabalhamos para incluir colaboradores, clientes e terceiros com deficiência, seguindo as diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e da Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Em parceria com o "Inclui", grupo de afinidade de pessoas com deficiência, e com a Jornada de Diversidade, que está presente nos negócios, desenvolvemos iniciativas para promover os oito tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, digital, metodológica, atitudinal, programática, arquitetônica e natural.

Principais Iniciativas

- **+ Incluir + Oportunidade:** evento transmitido ao vivo pelo YouTube apresentando a Organização, o dia a dia de quem trabalha conosco, as vagas e os programas direcionados para pessoas com deficiência.
- **Inclusão de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA):** aplicamos a metodologia de emprego apoiado para promover a inclusão de pessoas autistas. São mais de 300 pessoas colaboradoras no programa, o dobro de participantes em relação ao ano anterior. Esse aumento é resultado das nossas ações de contratação de talentos e do aumento da autodeclaração.
- **Programa Acreditar:** 39 participantes com deficiência intelectual contaram com a metodologia de emprego apoiado, uma espécie de acompanhamento especializado ao perfil de cada participante, nas agências físicas do Personnalité. O Programa também oferece treinamentos presenciais bimestralmente, orienta a gestão, periodicamente e, anualmente, reúne as famílias dos participantes para aprimorar a rede de apoio.
- **Programa de Bolsas de Graduação:** foram concedidas 133 bolsas para graduação e 103 para pós-graduação para pessoas com deficiência em 2024.
- **Programa impulsiona:** realizamos, de forma contínua, diversas turmas nesse programa para atrair, contratar e desenvolver pessoas com deficiência nas equipes do Varejo.

Em 2024, contratamos 73 pessoas com deficiência para trabalhar em nossas agências pelo Brasil.

- **Programa Transforma:** iniciado em 2024, o projeto busca ampliar a representatividade de pessoas com deficiência nas diretorias de Atacado e Varejo, incluindo as etapas de atração e seleção de colaboradores, no início do ciclo de desenvolvimento em 2025.
- **Mentoria:** visa promover o desenvolvimento profissional de pessoas com deficiência. Em 2024, 30 pessoas com deficiência nos cargos operacionais e de analistas receberam mentoria no programa.
- **Jornada de Desenvolvimento:** lives disponibilizadas para todos os colaboradores abordando temas centrais e visando o avanço do letramento na organização.
- **Workshops:** realizamos workshops institucionais sobre vieses inconscientes e pessoas com deficiência.
- **Curso de LIBRAS:** disponível de forma assíncrona, o curso básico de libras está disponível pra todos os colaboradores.
- **Evolução contínua:** mantivemos reuniões periódicas com áreas de arquitetura, medicina do trabalho e diversidade para ampliação da acessibilidade na Organização.
- **Instituto Rodrigo Mendes:** iniciativa apoiada desde 2018, com o objetivo de promover uma educação de qualidade nas escolas para todas as pessoas com deficiência, que tem como público-alvo educadores, gestores escolares e equipes de secretarias de educação.

As estratégias de formação para a educação inclusiva já impactaram mais de 2 milhões de estudantes e cerca de 113 mil educadores, em 27 estados brasileiros. Além disso, a plataforma online DIVERSA, que busca construir e compartilhar conhecimento sobre boas práticas de educação inclusiva, já alcançou mais de seis milhões de visitantes de 160 países.

Pessoas com Deficiência na força de trabalho - Brasil	2022	2023	2024
Total de Pessoas com Deficiência (PCDs)	4.126	4.250	4.240
Total de PCDs em cargos de gestão¹	178	190	217
Total de PCDs em cargos de gestão senior ²	1	1	1
Total de PCDs em cargos de média gestão ³	18	25	28
Total de PCDs em cargos de gestão júnior ⁴	159	164	188
Total de PCDs em cargos de entrada ⁵	27	35	24

¹ Colaboradores Pcds em cargos que têm gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ² Colaboradores Pcds em cargos Executivos e Diretoras. ³ Colaboradores Pcds em cargos de Superintendente e Gerentes. ⁴ Colaboradores Pcds em cargos de Coordenação e demais cargos de gestão. ⁵ Colaboradores Pcds em cargos de Trainees, aprendizes e estagiários.

**LGBTI+ | GRI 2-7 |**

Trabalhamos para construir um ambiente em que as pessoas se sintam incluídas, respeitadas e pertencentes, independentemente de orientação afetivo-sexual ou identidade de gênero.

Nosso compromisso é garantir que cada indivíduo possa ser quem é, com segurança e acolhimento. Além disso, buscamos ampliar a conscientização e eliminar barreiras que geram discriminação, criando espaços mais justos, diversos e verdadeiramente inclusivos.

Com o intuito de acompanhar os avanços nessa agenda, aplicamos anualmente a pesquisa de diversidade, com o objetivo de capturar a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente seguro e de respeito, bem como a percepção sobre os avanços na agenda de diversidade na organização. Na pesquisa, os colaboradores que se sentem confortáveis podem fazer sua autodeclaração. Todas as informações são tratadas com sigilo e confidencialidade.

A pesquisa de 2024 contou com a participação de aproximadamente 30 mil colaboradores e 13% dos respondentes se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBTI+.

Principais Iniciativas

- **Nome social:** atuamos com comprometimento na inclusão e no respeito à identidade de gênero, promovendo a garantia do direito ao uso do nome social. Para tanto, contamos com uma equipe dedicada à alteração do nome civil ou inclusão do nome social de pessoas trans (transexuais, transgêneras e travestis) em nossos produtos, serviços e canais do Itaú Unibanco.
- **Reconhecimentos e patrocínio de eventos empregabilidade LGBTI+:** fomos reconhecidos pela Human Right Campaign e pelo Instituto Mais Diversidade na lista das melhores empresas para profissionais LGBTI+. Além disso, Participamos e fomos um dos patrocinadores da Feira Diversa 2024.
- **Sou como Sou:** constituído, voluntariamente, por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida. Seu objetivo é acolher e promover um ambiente de pertencimento e identidade, apoiar e subsidiar a tomada de decisão da Organização e multiplicar o engajamento e a conscientização sobre o tema.
- **Datas celebrativas:** em colaboração com o grupo de afinidade, trabalhamos no dia da Visibilidade Trans e em ações de celebração para o mês do Orgulho. Nesses eventos, recebemos convidados de dentro e de fora da Organização para falar sobre os temas de diversidade. Usamos também os canais internos e externos para uma comunicação estruturada, que nos permite evoluir cada vez mais no letramento e na relevância da pauta.

Também avançamos nas agendas de conexão e desenvolvimento, com conteúdos práticos e ações que promovem a inclusão e desenvolvimento de todas as pessoas da comunidade LGBTI+.

- **Letramento:** realizamos ações híbridas para conscientização e letramento, com mais de 2.800 pessoas impactadas, tendo como público as pessoas da comunidade LGBTI+, líderes e aliados.
- **Editais LGBTI+ Orgulho:** desenvolvido pelo Itaú, em parceria com o Instituto +Diversidade, desde 2017, o edital incentiva o desenvolvimento de iniciativas que auxiliem e estimulem a visibilidade, a segurança e o respeito das pessoas LGBTI+ e interseccionalidades, por meio das frentes de empregabilidade, geração de renda e empreendedorismo.

Até o momento, foram distribuídos R\$ 2,5 milhões para 62 iniciativas em todo o Brasil.

Das 687 inscrições recebidas em 2024, foram selecionadas onze iniciativas das regiões Norte, Nordeste, Sudeste do Brasil que receberam apoio financeiro e capacitações técnicas. O objetivo é apoiar a sustentabilidade e perenidade dessas iniciativas. Os projetos apoiados em 2024 focam em temas como economia criativa, hotelaria, formação para a inclusão produtiva e inclusão digital.

O processo de avaliação também contou com a participação voluntária de 197 colaboradores autodeclarados e aliados LGBTI+, que foram capacitados no Instituto Mais Diversidade para atuar na seleção dos projetos inscritos no edital. Em 2024, 93% deles se autodeclararam parte da comunidade LGBTI+.

Diversidade etária e gerações | GRI 2-7 |

Trabalhamos para que questões relacionadas à idade não tenham impacto negativo na carreira e para que as múltiplas gerações convivam bem no ambiente de trabalho.

A associação sem fins lucrativos, Itaú Viver Mais, atua com foco no público com mais de 50 anos, empregando esforços no fomento do poder público, da sociedade civil organizada e da iniciativa privada para promover o acesso e a ampliação de direitos, atuando na transição digna para a longevidade.

Colaboradores por faixa etária GRI 2-7	2022	2023	2024
Abaixo de 30 anos	36,5%	35,4%	33,6%
Entre 30 e 50 anos	57,5%	58,8%	60,4%
Acima de 50 anos	6,0%	5,7%	6,0%

Nota: Total de colaboradores por faixa etária dividido pelo total de colaboradores.



Atração e retenção

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial 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 oferecendo oportunidades relevantes de emprego, desenvolvimento de carreira e remuneração competitiva.

Tudo isso, alinhado ao cuidado com a 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.

Principais prêmios em 2024:

LinkedIn Top Companies 2024

1º lugar

Great Place to Work 2024

5º lugar na categoria +10.000 colaboradores.

Great Place to Work 2024 Instituições Financeiras

3º lugar na categoria Bancos Grandes

Carreira dos Sonhos Cia de Talentos

2º lugar

Lugares Incríveis Para Trabalhar 2024 FIA Estadão

1º lugar na categoria Bancos

15º Prêmio CIEE de Melhores Programas de Estágio

People analytics

Usamos ferramentas de people analytics para ganhar precisão e eficiência na escolha de candidatos com algoritmos para triagem em vagas de alto volume na rede de agências.

Recentemente, implementamos um novo modelo de seleção, que conta com a Inteligência Artificial da Gupy, para recomendar até 30 candidatos aderentes ao perfil em vagas de estágio e agente da rede de agências.

A inteligência artificial da Gupy faz um cruzamento de informações do currículo do candidato e a descrição da vaga e aprende conforme a interação dos gestores dentro da plataforma (ex: avaliações e evoluções dos candidatos nas etapas).

Nesse modelo, os gestores da rede de agências conseguem conduzir o processo seletivo de sua vaga de forma autônoma, sem necessidade de auxílio de um recrutador. Além de trazer velocidade para o processo, o recrutamento digital proporciona uma eficiência exponencial para a operação.

Também adotamos uma ferramenta de people analytics 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.

Principais movimentações | GRI 2-7 | 401-1 |

Apesar do contexto de mercado competitivo, nossos indicadores sinalizam esforços bem-sucedidos na gestão e retenção de talentos, resultando na diminuição de 0,7 p.p. em nosso turnover entre 2023 e 2024.

Outra parte importante da nossa estratégia é o investimento na formação de equipes com habilidades adequadas aos desafios da transformação digital, priorizando o desenvolvimento interno e reduzindo as contratações externas.

Por meio da plataforma de recrutamento Carreiras Internas, colaboradores 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 a cultura e valores do Itaú Unibanco.

Além do Carreiras Internas, temos outras formas de movimentação de colaboradores que impulsionam a mobilidade interna. Em 2024, foram mais de 11 mil movimentações de colaboradores, representando 50% do total de posições preenchidas.

Movimentações na força de trabalho GRI 2-7 	2022	2023	2024
Mobilidade Interna	14.716	10.763	11.785
Contratações externas	14.224	9.701	11.727
Total de movimentações	28.940	20.464	23.512
Vagas ocupadas por candidatos internos – % ¹	51%	53%	50%
Homens	6.372	4.747	5.490
Mulheres	8.344	6.016	6.295

¹Total de vagas preenchidas via carreiras internas sobre total de Movimentações Internas. Nota: Considerado todos os cargos no Brasil, exceto aprendizes, estagiários e diretores estatutários.

Retenção

Nossos indicadores sinalizam esforços bem-sucedidos na gestão e retenção de talentos, o que se reflete no fato de termos, em nosso quadro, mais de 50% dos colaboradores com cinco anos de casa ou mais. No grupo de mulheres, este número chega a 55%.

Retenção de colaboradores	Até 1 ano	1 - 2 anos	2 - 5 anos	5 - 10 anos	Acima de 10 anos
Taxa de retenção por tempo de serviço – %¹	13,5%	9,7%	26,7%	19,2%	30,9%
Por gênero					
Homens	14,5%	10,2%	31,5%	17,9%	25,9%
Mulheres	12,6%	9,3%	22,7%	20,3%	35,2%

¹ Considerado todos os cargos no Brasil, exceto aprendizes, estagiários e diretores estatutários.

Rotatividade de colaboradores

O índice de rotatividade se manteve ligeiramente abaixo do ano anterior, destacando a diminuição do índice involuntário, quando há desligamento por parte do Banco. O cálculo considera o total de desligamentos (voluntários e involuntários) dividido pela média mensal de colaboradores ativos no ano.

Rotatividade dos colaboradores GRI 401-1 405-1	2022	2023	2024
Índice de rotatividade total – %	14,6%	14,9%	14,1%
Rotatividade total por gênero – %			
Homens	15,0%	14,7%	14,4%
Mulheres	14,3%	15,1%	13,9%
Rotatividade total por raça – %			
Negros	13,8%	15,7%	14,9%
Branco	14,7%	14,6%	13,8%
Outros grupos	13,4%	14,6%	13,7%
Rotatividade total por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	13,0%	11,1%	14,8%
Entre 30 e 50 anos	14,0%	16,0%	13,7%
Acima de 50 anos	27,5%	30,4%	15,6%
Rotatividade total por nível hierárquico – %			
Liderança	13,2%	13,5%	10,6%
Não liderança	14,6%	15,2%	14,7%
Rotatividade voluntária GRI 401-1	2022	2023	2024
Índice de rotatividade voluntária – %	5,5%	3,7%	4,5%
Rotatividade voluntária por gênero – %			
Homens	4,3%	4,2%	5,3%
Mulheres	6,9%	3,2%	3,8%
Rotatividade voluntária por raça – %			
Negros	5,3%	3,7%	4,5%
Branco	5,5%	3,7%	4,4%
Outros grupos	6,8%	4,3%	4,9%
Rotatividade voluntária por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	7,6%	4,3%	6,6%
Entre 30 e 50 anos	4,6%	3,6%	4,0%
Acima de 50 anos	0,6%	0,5%	0,5%
Rotatividade voluntária por nível hierárquico – %			
Liderança	3,4%	2,2%	2,1%
Não liderança	5,8%	3,9%	4,9%
Rotatividade involuntária GRI 401-1	2022	2023	2024
Índice de rotatividade involuntária – %	9,1%	11,2%	9,8%

Nota: Considera apenas colaboradores do Brasil exceto aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários.



Contratações e desligamentos

Novas contratações GRI 401-1	2022	2023	2024
Total de colaboradores contratados	14.224	9.701	11.740
Contratações por gênero – %			
Homens	54,4%	49,2%	50,1%
Mulheres	45,6%	50,8%	49,7%
Contratações por raça – %			
Negros	34,6%	38,8%	36,3%
Branco	62,7%	58,6%	60,8%
Outros grupos	2,7%	2,6%	3,0%
Contratações por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	60%	61,6%	54,7%
Entre 30 e 50 anos	39,6%	38,0%	44,6%
Acima de 50 anos	0,3%	0,4%	0,7%
Contratações por nível hierárquico – %			
Liderança	2,1%	2,2%	2,5%
Não liderança	97,9%	97,8%	97,5%
Desligamentos GRI 401-1	2022	2023	2024
Total de colaboradores desligados	12.451	12.803	11.894
Desligamentos por gênero – %			
Homens	45,9%	45%	46,9%
Mulheres	54,1%	55,0%	52,9%
Desligamentos por raça – %			
Negros	24,9%	28,7%	30,2%
Branco	71,1%	67,5%	66,6%
Outros grupos	4,0%	3,8%	3,2%
Desligamentos por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	28,2%	27,5%	29,1%
Entre 30 e 50 anos	59,5%	61,9%	63,5%
Acima de 50 anos	12,3%	10,6%	7,5%
Desligamentos por nível hierárquico – %			
Liderança	13,4%	12,8%	10,8%
Não liderança	86,6%	87,2%	89,2%

Nota: Considera apenas colaboradores do Brasil exceto aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários.

Programas de atração e desenvolvimento

Jovem aprendiz

O programa Aprendiz tem o objetivo de desenvolver jovens talentos, oferecendo não apenas a primeira experiência profissional, mas também um plano estruturado de capacitação e crescimento.

Em 2024, 1,2 mil jovens participaram do programa, recebendo formação junto a uma ONG formadora. Cada aprendiz é acompanhado por um gestor, responsável por seu desenvolvimento contínuo, avaliação de desempenho e feedbacks. Como resultado desse compromisso com a evolução profissional, a taxa de encareiramento em 2024 atingiu 45%, sendo que 86% desses seguem construindo sua trajetória no Itaú Unibanco.

Estágio

O programa tem o objetivo de desenvolver e formar estagiários para os cargos de entrada e tem duração de até 24 meses.

Em 2024, na rede de agências, eram 2,6 mil estagiários, com efetivação de 53%, dos quais 93% continuam no Itaú Unibanco. Já o estágio corporativo contou com 2,3 mil estagiários, sendo 66% efetivados, dos quais 97% continuam ativos.

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 busca atrair estudantes de cursos de graduação integrais em universidades brasileiras e internacionais, proporcionando uma experiência corporativa imersiva e desafiadora durante o período de férias acadêmicas.

A iniciativa permite que jovens talentos tenham contato com projetos estratégicos do Banco, desenvolvendo habilidades essenciais e ampliando sua visão sobre o mercado financeiro e a inovação no setor. Em 2024, recebemos dez estudantes internacionais no programa, reafirmando nosso compromisso em fomentar o desenvolvimento profissional de jovens de todo o mundo.

Trainee

Com duração de até 18 meses, o programa possibilita a vivência de jovens talentos em cinco trilhas distintas: Negócios Varejo, Negócios Atacado, Riscos, Marketing e Área Pessoas, em que desenvolvem diferentes conhecimentos, passando por treinamentos, rotações e imersões em diversas áreas, participando de projetos reais e desafiadores dos negócios do Itaú Unibanco.

Durante todo o período, os trainees realizam mentoria com executivos da Organização, além de vivências práticas que apoiarão na construção da carreira.

No processo seletivo de 2025, foram mais de 95 mil inscritos, dos quais 66 foram aprovados, sendo 41% negros e 61% mulheres.

MBA Summer e Full Time Associate

Com o objetivo de atrair talentos de MBA internacional para cargos de liderança, recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa para o MBA Summer, um programa de estágio de verão que permite imersão em projetos estratégicos da organização.

Como continuidade, os participantes do MBA Summer com performance diferenciada e potencial para se tornarem lideranças de alto impacto podem ser considerados para o Full Time Associate, ampliando as oportunidades de desenvolvimento e retenção de talentos.

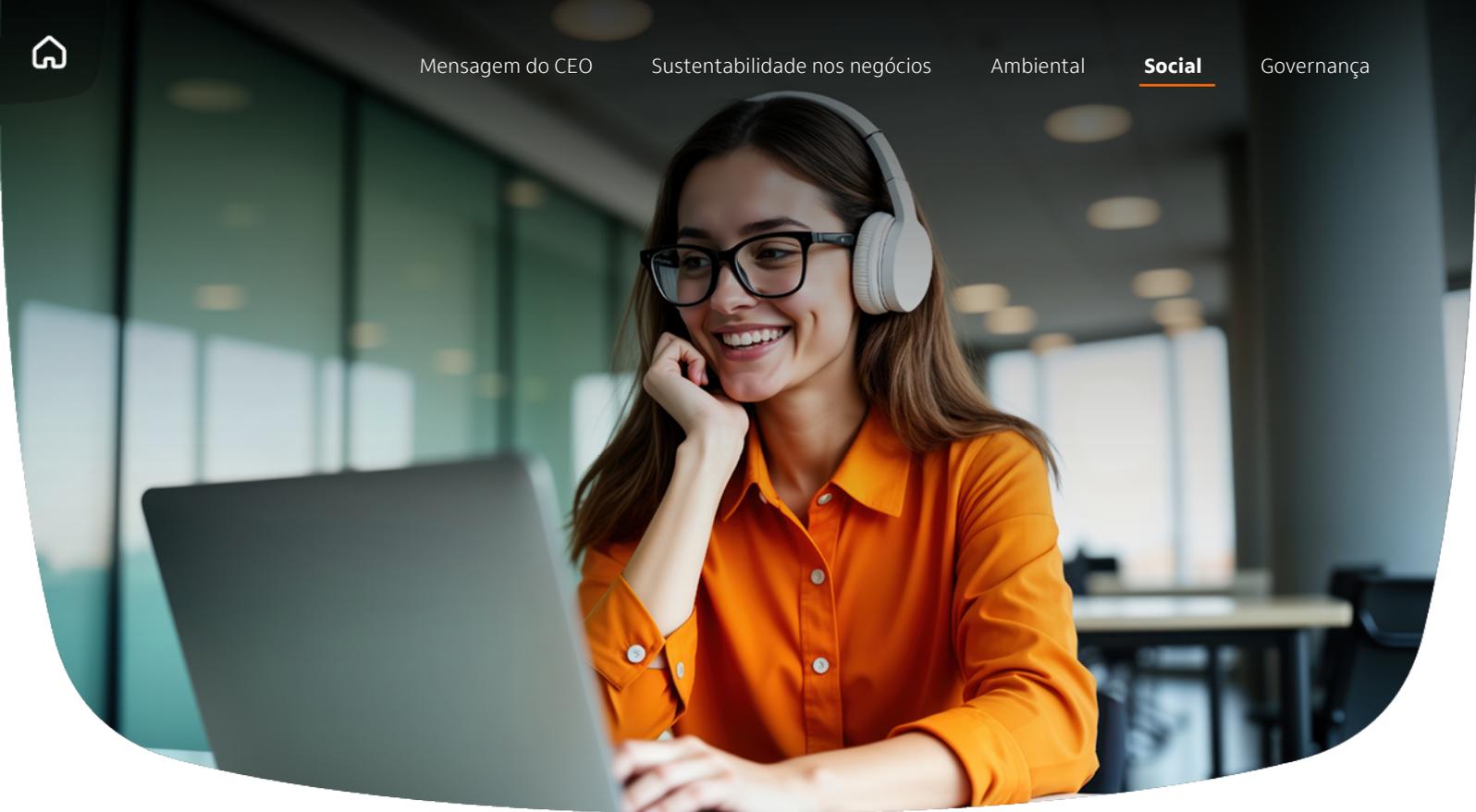
Programa Acadêmicos

Programa de contratação de mestrandos e doutorandos para aplicarem suas pesquisas em um projeto no Itaú Unibanco, geralmente ligado às áreas de tecnologia. O programa oferece uma experiência corporativa para profissionais com perfil acadêmico durante três meses, com a possibilidade de efetivação. Em 2024, tivemos uma turma com 17 colaboradores, dos quais 88% foram efetivados.

Programa Recomece | GRI 404-2 |

Programa de requalificação e adaptação que atua na readaptação e que tem como objetivo acolher a pessoa colaboradora apta ao trabalho que esteja retornando de licença por doença ou acidente, com retomada gradual às atividades habituais da função.

O programa é realizado por equipe multidisciplinar (minimamente composta por médicos e assistentes sociais), prevê redução da carga horária por período de 30 dias e é utilizado para ajuste de remuneração variável para elegíveis. Em 2024, 2.348 participaram do programa.



Desenvolvimento e treinamento

| GRI 3-3 | 404-1 | 404-3 |

Acreditamos no aprendizado como um tema central para a organização. Atuamos para oferecer aos nossos colaboradores um ambiente que estimula continuamente o desenvolvimento pessoal e profissional, apoiando diretamente a evolução dos negócios. Em 2024, mais uma vez reafirmamos nosso compromisso com a capacitação de nossos colaboradores.

A "Cultura Itubers" reforça a importância da aprendizagem contínua, por meio do valor "A gente não sabe tudo", incentivando a curiosidade, o pensamento crítico e a tomada de decisão orientada por dados, sempre de forma colaborativa, em busca das melhores soluções para nossos clientes.

Construímos o ecossistema iox de aprendizagem, conectado à estratégia organizacional, às novas formas de aprender, a um mundo cada vez mais digital e às transformações constantes nas

carreiras. Hoje, os colaboradores contam com trilhas disponíveis em uma plataforma digital, além de ações presenciais, mentorias, fóruns e programas que combinam teoria e prática.

Nele, tratamos temas-chave para a organização, como dados, tecnologia, cultura, ESG e liderança, além de competências específicas para cada negócio. Sabemos que aprender acontece de múltiplas formas – e nossos colaboradores também são diversos.

Por isso, usamos diferentes formatos para oferecer uma experiência de aprendizagem completa: trilhas autodirigidas, experiências presenciais e interações em ambientes virtuais.

Além disso, estamos explorando novas tecnologias que permitem maior personalização e robustez das soluções oferecidas, além de ganhos no que tange a escalabilidade e qualidade na produção de conteúdo.

Nosso ecossistema de aprendizagem se estrutura em três pilares principais, que garantem uma experiência de aprendizagem completa e integrada:



R\$ 119,5mi
total investido em treinamento

84.867
colaboradores treinados

1.020.474
total de horas de treinamento

23 participações
média por colaborador

R\$ 1.408
investido em média por colaborador

1.993.667
total de participações em treinamento

2 mil
trilhas de aprendizagem disponíveis

12 horas
média de treinamento por colaborador

Na plataforma iox contamos com aproximadamente duas mil trilhas disponíveis, incentivando a aprendizagem autodirigida e constante, de acordo com as necessidades de negócio e carreira de cada um. Em 2024, tivemos mais de 14,4 milhões de conclusões de conteúdo, um aumento de 20% em relação ao ano passado.

Dentre as conclusões, aproximadamente 2 milhões foram de participações de colaboradores em ações formais, com controle de tempo, formalização de presença e forte recomendação de participação, totalizando mais de 1 milhão de horas treinadas (média de 12 horas por colaborador em ações formais de desenvolvimento).

Os números apresentados evidenciam o crescente engajamento dos colaboradores com o processo de capacitação formal. Vale reforçar que refletem apenas as iniciativas que fazemos gestão, entretanto, alinhado à Cultura Itubers, acreditamos que a aprendizagem deve ser contínua e fluida, portanto, incentivamos que os colaboradores

praticuem mentorias, conversas e trocas que acontecem de forma orgânica, ou seja, ações informais no dia a dia em que o próprio colaborador controla seu processo de aprendizagem.

Todo nosso ecossistema é impulsionado não só por profissionais de aprendizagem e parcerias com instituições de educação, mas também por experts internos de diversas áreas, que compartilham suas habilidades com as equipes e produzem conteúdos aplicados à realidade da organização. Em 2024, seguimos investindo na formação de nossos experts para realização de curadoria e produção de conteúdos, além de facilitação de treinamentos. Essa iniciativa fortalece o ciclo de aprendizagem e reflete a Cultura Itubers, potencializando a troca de conhecimento interno.

Em relação à experiência do colaborador em nossas ações de aprendizagem e desenvolvimento, destacamos um NPS médio da plataforma iox, em 2024, de 87, mantendo-se na zona de excelência, como nos últimos anos.

Treinamento por nível hierárquico GRI 404-1	Aprendiz e Estagiário	Operacional e Técnico	Liderança	Total
Colaboradores treinados	6.674	65.780	12.413	84.867
Participações em treinamento	187.058	1.578.569	228.040	1.993.667
Horas de treinamento	95.313	691.017	234.144	1.020.474
Média de horas de treinamento por colaborador	14,3	10,5	19,0	12,0
Treinamento por gênero ¹ GRI 404-1	Mulheres	Homens	Total	
Colaboradores treinados	46.198	38.631	84.867	
Participações em treinamento	1.161.507	831.582	1.993.667	
Horas de treinamento	594.165	426.023	1.020.474	
Média de horas de treinamento por colaborador	13,0	11,0	12,0	

¹ Considera total de colaboradores, inclusive a categoria de gênero "não informado".

Treinamento por raça GRI 404-1 	Branco	Negros	Outros grupos	Total
Colaboradores treinados	57.282	24.848	2.737	84.867
Participações em treinamento	1.312.463	622.706	58.498	1.993.667
Horas de treinamento	688.284	302.180	30.010	1.020.474
Média de horas de treinamento por colaborador	12,0	12,0	11,0	12,0

Treinamentos por faixa etária GRI 404-1 	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Colaboradores treinados	32.388	49.005	3.474	84.867
Participações em treinamento	891.783	1.050.011	51.873	1.993.667
Horas de treinamento	404.144	586.640	29.690	1.020.474
Média de horas de treinamento por colaborador	12,5	12,0	9,0	12,0

Bolsas, patrocínios e incentivos à educação GRI 404-2 	2022	2023	2024
Bolsa auxílio CCT (Graduação e Pós-graduação)	5.500	5.500	5.500
Formação Acadêmica (Pós-graduação, Mestrado e Doutorado)	109	117	551
Cursos externos e Idiomas	325	416	1.049
Certificações	1.944	1.913	3.495
Total de benefícios à educação	7.878	7.946	10.595

Nota: Todas as tabelas acima não consideram fornecedores, trabalhadores terceiros e unidades internacionais.

Desenvolvimento e capacitação da liderança | GRI 404-2 |

As iniciativas de aprendizagem voltadas à Liderança têm como foco temas estratégicos prioritários para a Organização, definidos pelo Comitê Executivo e Diretoria de Pessoas e Recursos Humanos. Conheça a seguir as principais ações em 2024:

Transformação cultural para alta liderança

Em parceria com uma consultoria especializada, capacitamos a alta liderança por meio da Jornada de Transformação Cultural, com encontros síncronos para diretores e superintendentes sobre Centralidade no Cliente.

O público convidado teve acesso a dinâmicas que promoveram trocas entre o grupo e discussões acerca do tema. A Jornada contou ainda com um e-book, exemplificando boas práticas a partir de conceitos, entrevistas e cases internos e externos.

Foram 58 turmas, mais de 200 horas de conteúdo e 663 pessoas treinadas.

Também reforçamos nossa jornada para alta liderança com o "Cultura Talks". Foram duas edições em 2024, em que recebemos os palestrantes internacionais Erin Meyer e Marty Cagan, com NPS acima de 94 em todas as sessões.

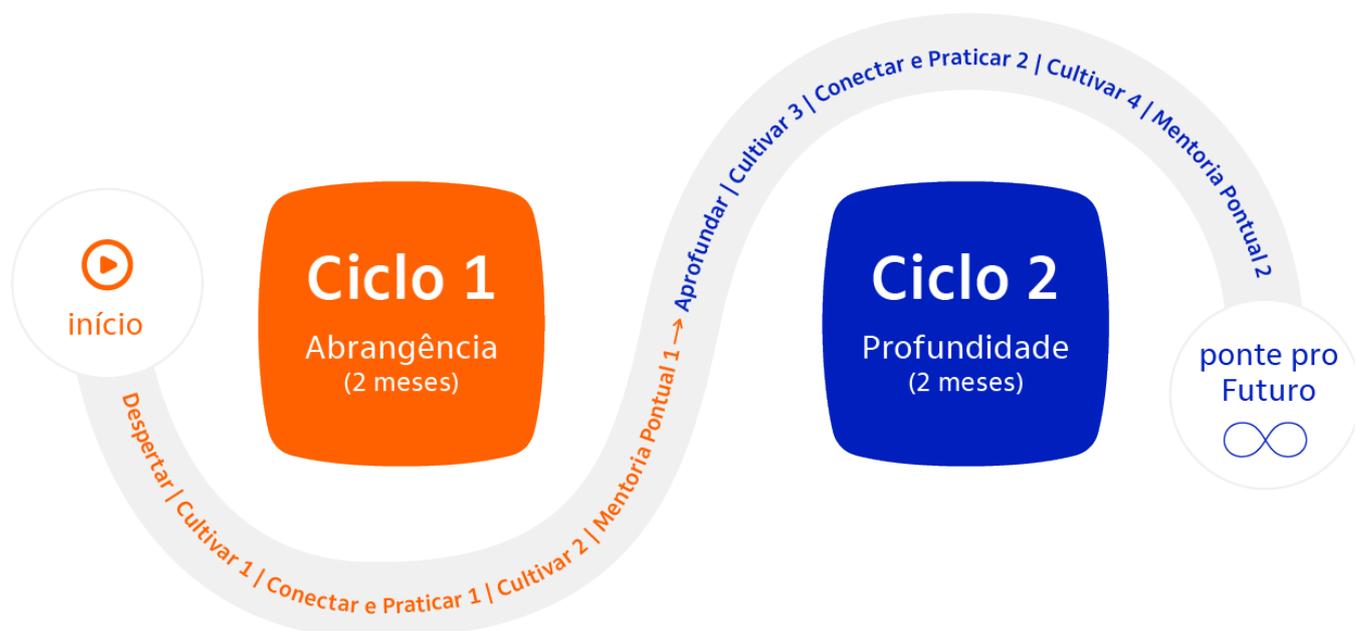
Cultura na prática para liderança

Realizamos quatro edições do evento "Aproximar", que reuniu lideranças do Itaú Unibanco com convidados externos para discutir na prática temas como Aprendizagem Contínua, Liderança, Centralidade no Cliente e Futuro Positivo. O evento contou com 5 empresas participantes, mais de 17 mil participações de líderes e um NPS médio de 95.

Jornada Liderança Itaú: Feito de Futuro

Acreditamos que um dos maiores diferenciais para liderar no Itaú Unibanco é o alinhamento com nossa cultura. Por isso, em 2024, iniciamos a "Jornada de Liderança Itaú: Feito de Futuro" para todos os nossos coordenadores e gerentes. O objetivo é trabalhar habilidades-chave para liderar à luz da cultura e preparar nossos líderes para os desafios e oportunidades do futuro. Isso passa por fazer uma gestão humana e promover um ambiente seguro para que as equipes possam inovar a partir das necessidades dos clientes.

A jornada oferece mais de 40 horas de conteúdos distribuídos em ações síncronas (presenciais e online), conteúdos assíncronos para apoio e aprofundamento, além de sugestões de dinâmicas para aplicação com os times e mentorias. O programa é estruturado em 2 ciclos:



Ambos os ciclos trabalham as quatro habilidades que impulsionam a Cultura Itubers: Conexão e Relações de Confiança, Gestão de Times Empoderados, Liderar Times Diversos e Liderar para Trabalhar para o Cliente.

Em 2024, 3,7 mil líderes iniciaram essa jornada (37% da população elegível), com taxa de adesão de 84% e NPS de 93. O sucesso da iniciativa reforça nosso compromisso com o desenvolvimento contínuo de nossos colaboradores.

Formação de líderes comerciais

Comunicação e Influência

Em 2024, realizamos um treinamento de comunicação e influência para 129 líderes da alta liderança dos negócios PF e PJ. O programa abordou o papel do corpo na comunicação – postura, expressão facial e uso de gestos – e o poder da escuta ativa.

Durante o programa, que incluiu atividades prévias e feedbacks individuais, os superintendentes aprimoraram suas habilidades de comunicação com os times, pares e líderes.

A ação foi estruturada com o apoio de uma profissional especializada em comunicação e fonoaudiologia, trazendo aplicabilidade para a teoria. Com um NPS na zona de excelência, a ação também contou com uma sessão exclusiva dedicada ao desenvolvimento de mulheres.

Programa Acelera

Lançado em 2024, o Programa Acelera prepara novos Gerentes de Negócio para a PJ, acelerando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais.

Na primeira fase, com seis meses de duração, os participantes se dedicam integralmente ao aprendizado, combinando mais de 320 horas de capacitação com aprendizado on the job, que é um treinamento sobre competências de seu posto de trabalho, acompanhamento da liderança e participação em rituais estratégicos.

Após essa etapa, assumiram suas funções com um plano de evolução contínua. Os resultados indicam alto engajamento, com NPS na zona de excelência, participação próxima a 100% e validação de conhecimento acima de 75%.

Formação de líderes de tecnologia

A área de Tecnologia desempenha um papel crucial na transformação do Itaú Unibanco. Portanto, é essencial desenvolver aspectos como influência, visão de negócios e produtos, bem como inovação na liderança de Tecnologia. Adicionalmente, é necessário alavancar habilidades de gestão de pessoas nesses perfis mais técnicos. Para atender a essas demandas, contamos com um programa de desenvolvimento de habilidades-chave do líder tech (Connect – pilares de liderança de pessoas), voltado para superintendentes, gerentes e coordenadores da área.

Em 2024, impactamos 1.352 líderes com ações de capacitação específicas síncronas, cobrindo 66% dos coordenadores e 95% dos superintendentes e diretores.

Nas ações síncronas para coordenadores, aproximadamente 25 superintendentes e gerentes, com performance reconhecida, atuaram como multiplicadores de discussões importantes sobre transformação e gestão de pessoas junto aos coordenadores. O NPS médio das ações síncronas e assíncronas foi de 82.

Além disso, elaboramos um plano de capacitação dos líderes Tech em GenAI, com o compromisso de atender às expectativas dos negócios quanto à profundidade e conhecimento dos times Tech em tecnologias emergentes. Dessa forma, buscamos melhorar continuamente a experiência do cliente através da modernização da nossa infraestrutura técnica.

Capacitação em Dados e Analytics

Com o objetivo de fortalecer o mindset data-driven, realizamos o Programa de Formação em Dados & Analytics para mais de 600 executivos, em parceria com o Insper.

O programa contou com 16 turmas presenciais e alcançou um CSAT (Customer Satisfaction Score) de 91,2%.

Programa de Carreira Acelerada (PCA)

Tem como objetivo acelerar o desenvolvimento de ex-trainees com alto potencial, preparando-os para assumir posições estratégicas e fortalecer a preparação de nossa liderança desde o início. Durante 12 meses, os participantes passam por uma jornada estruturada, com treinamentos especializados, coaching executivo e vivências práticas. Esses treinamentos abordam temas como liderança humanizada, mindset ágil e gestão estratégica.

Desenvolvimento e treinamento de colaboradores | GRI 404-2 |

Tecnologia e Inovação

Na área de tecnologia e inovação, para evoluir a experiência dos colaboradores no uso de dados e analytics e alcançar uma abordagem “data-driven” centralizada no cliente, realizamos capacitações que impactaram mais de 10 mil colaboradores e resultaram na conquista de aproximadamente 17 mil medalhas digitais (badges).

Com foco no fortalecimento da cultura analítica, também promovemos iniciativas voltadas à data storytelling e à análise de dados e pensamento crítico.

Também seguimos investindo na evolução das carreiras especialistas em engenharia de processos. Como resultado, emitimos mais de 12 mil medalhas digitais, reconhecendo competências essenciais da área, como Lean, Método de Solução de Problemas, Planejamento e Controle de Produção e Gestão da Qualidade.

Na área de auditoria e desenvolvimento de competências, adotamos um modelo inovador de self-assessment, garantindo a participação de 99% da área e assegurando visibilidade sobre os gaps de conhecimento dos colaboradores.

Esse mapeamento orienta ações de aprendizagem alinhadas às necessidades de desenvolvimento, com foco em três habilidades prioritárias: cibersegurança, inteligência artificial e computação em nuvem. Além disso, impulsionamos o desenvolvimento de competências essenciais para a evolução da estrutura, resultando na emissão de mais de 300 badges.

ESG Academy

Frente à nossa estratégia climática e aos compromissos assumidos, identificamos a necessidade de capacitarmos nossos colaboradores, especialmente os times comerciais, visando uma melhor assessoria aos nossos clientes sobre os temas ESG, além de habilitar os times a incorporarem ESG e Descarbonização na conversa com os clientes.

No ano de 2023, tivemos o lançamento do ESG Academy, com 5 trilhas de desenvolvimento, que, em 2024, alcançou mais de 7.700 conclusões. Nessa 2ª onda de capacitação, com foco nos times comerciais do Itaú BBA, tivemos o ESG na Prática, um programa de desenvolvimento que contou com três agendas síncronas exclusivas para este público, com trilhas assíncronas na sequência. A iniciativa teve mais de 1.700 conclusões e abordou temas como Net Zero, Alternativas de descarbonização e Mercado de carbono.

Plataforma de investimentos (Academia de Íon)

Nas jornadas de desenvolvimento para média liderança e equipes da estrutura da Diretoria de Investimentos (Íon), treinamos toda a média liderança de Corretora e On Demand (mais de 130 pessoas) em conteúdos de gestão de negócios e mais de 1.500 pessoas das equipes dos escritórios de investimentos e corretora em temas de gestão de carteira, parcerias e abordagem comercial.

Foram mais de 1.200 horas de treinamentos, distribuídas ao longo de dez meses, por meio de conteúdos síncronos e assíncronos, para acelerar

a curva de aprendizagem e 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.

Transforma IBBA

O Transforma IBBA é uma iniciativa de inclusão social voltada para pessoas negras (pretos e pardos), com o objetivo de atrair, capacitar e contratar talentos para ingressarem no mercado financeiro. Tivemos uma turma de 32 pessoas, e uma jornada de desenvolvimento que contou com mais de 200 horas de capacitação, com parceiros experts e mais de 50 experts internos.

A capacitação teve foco técnico (temáticas de mercado financeiro) e comportamental. Os analistas passaram por três rotações de negócio para o aprendizado on the job e contaram com mentoria com profissionais do IBBA ao longo de todo o programa.

Ao longo do ano, os analistas também tiveram a oportunidade de passar por mais de 20 ações com executivos do Banco para mentorias coletivas e portas abertas, gerando conexão e visibilidade dos desafios da Companhia. O programa se concluiu com 94% dos analistas alocados, sendo 83% deles no IBBA.

Impulsione

O programa tem como objetivo desenvolver pessoas com deficiência e pessoas negras (pretas e pardas) para carreiras comerciais no Varejo.

A iniciativa oferece treinamentos focados na obtenção de certificações do mercado financeiro e no desenvolvimento de competências comerciais, ampliando oportunidades e fortalecendo a diversidade no setor. Em 2024, 275 pessoas foram beneficiadas.

Programa CÉOS

O programa impulsionou a modernização de ferramentas, sistemas e processos na área de Crédito e Recuperação PF, alinhando tecnologia e estratégia de negócio, com o desenvolvimento de pessoas como pilar essencial para potencializar os resultados.

Aceleramos o desenvolvimento de competências técnicas, abrangendo desde o uso de dados até conceitos fundamentais de crédito e recuperação, com um modelo blended de aprendizagem, unindo teoria e prática para aproximar os temas da rotina dos times.

A iniciativa alcançou 85% da população elegível, reforçando o compromisso com a qualificação e evolução profissional.

Maratona de Certificação

Em 2024, realizamos a 5ª Edição da Maratona de Certificações, evento proprietário do Itaú que reuniu as cinco maiores escolas de certificação do Brasil para oferecer conteúdo preparatório para a prova da CEA (Certificação ANBIMA de Especialistas em Investimento), em uma imersão de cinco dias.

A iniciativa foi aberta também a profissionais do mercado, ampliando o acesso ao desenvolvimento e crescimento de carreira. A maratona registrou mais de 11.900 inscritos, sendo 5.741 profissionais do mercado, com média de 1.290 conexões por aula.

No total, foram disponibilizadas mais de 10 horas de conteúdos gratuitos, além do sorteio de 75 bolsas de estudo e cursos. O evento alcançou NPS 97, reforçando seu impacto na qualificação profissional.

Formação das equipes Comerciais

Começando por aqui

Nosso programa de onboarding para os times comerciais do varejo oferece uma capacitação abrangente nos primeiros 90 dias do colaborador, passando pela cultura e trilhas de conteúdos essenciais para o novo cargo. Em 2024, impactamos 8.252 novos colaboradores da AGL (86% de conclusão) e 1.029 novos colaboradores do Personnalité (81% de conclusão).

Plano de Ética

O treinamento do Plano de Ética foi desenvolvido para reforçar comportamentos que garantem um relacionamento ético e de qualidade com clientes ao longo de toda a jornada de vendas, tendo como base princípios inegociáveis da cultura. A iniciativa abordou situações do dia a dia, destacando como atitudes alinhadas a esses valores fortalecem ambientes de confiança e impulsionam o potencial das pessoas.

Foram realizadas duas ações:

- **Times comerciais:** mais de 20 mil colaboradores treinados, com NPS médio de 90.
- **Estagiários e Jovem Aprendiz:** foco em desvio de conduta, com 1.900 participantes e NPS médio de 99.

A capacitação reforça para toda a instituição o compromisso inegociável com a ética e a excelência no relacionamento com clientes.

Mapeamento Técnico Personnalité

Para garantir a customização no desenvolvimento dos nossos colaboradores, em 2024, realizamos mais um ciclo do assessment técnico para os times comerciais do Personnalité.

Avaliamos as seis competências fundamentais para as funções, conforme a estratégia do negócio: Ciclo de Crédito, Mercado Financeiro, Matemática Financeira, Planejamento Financeiro, Investimentos e Gestão de Riscos.

Dessa forma, direcionamos o aprendizado de cada uma delas para cada colaborador, de acordo com sua proficiência no tema.

Criamos seis trilhas de desenvolvimento com três níveis de proficiência (básico, intermediário e avançado) para cada tema, com o objetivo de direcionar conteúdos conforme os resultados obtidos nas avaliações.

O ciclo de 2024 contou com aproximadamente 5.000 colaboradores que testaram seus conhecimentos. A aderência nas jornadas de conhecimento, para aqueles que precisavam complementar seus conhecimentos, foi de 99%, com um NPS de 96.

Novos formatos de aprendizagem

Em 2024, lançamos a segunda temporada do Desenvolvecast, o podcast de carreira do Itaú voltado aos colaboradores do Varejo. A iniciativa reforça o compromisso com o aprendizado contínuo (Life Long Learning), permitindo o desenvolvimento profissional em qualquer momento e lugar. A nova temporada trouxe seis episódios dedicados ao aprimoramento de competências comportamentais (soft skills):

- **Faça sua carreira decolar:** identifique seus pontos fortes.
- **Desenvolvimento de competências:** como aprimorar pontos fracos.
- **Destaque no comercial:** estratégias para potencializar resultados.
- **Autoconhecimento:** impactos na trajetória profissional.
- **Transformações do mercado:** como se adaptar às mudanças.
- **Crescimento em equipe:** desenvolvimento coletivo e individual.

Em abril, o Desenvolvecast alcançou a 30ª posição entre os podcasts de negócios mais ouvidos no Spotify Brasil, subindo 16 posições em relação à primeira temporada, lançada em 2023.



Experiência do colaborador | GRI 2-29 | 3-3 |

As pessoas são o pilar central de nossa cultura e sua satisfação e engajamento são fundamentais para alcançarmos a posição em que estamos.

Por isso, temos o compromisso de oferecer uma excelente experiência para o colaborador, 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 2024, esses esforços foram reconhecidos e fomos novamente premiados entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil, por meio de pesquisas externas de organizações independentes realizadas junto aos nossos colaboradores.

5º ano consecutivo premiado como um dos "Lugares Incríveis para Trabalhar".

Conquistamos o 1º lugar no setor Bancos do prêmio "Lugares Incríveis para Trabalhar", realizado pela Fundação Instituto de Administração – FIA, em parceria com o Jornal Estado de São Paulo.

Pelo 16º ano consecutivo, fomos classificados entre As Melhores Empresas para Trabalhar.

Ficamos em 5º lugar na categoria Grandes Empresas

(mais de 10 mil colaboradores) na pesquisa "Melhores Empresas para Trabalhar", realizada pelo Instituto Great Place to Work em parceria com a Revista Época Negócios.

Essas pesquisas elaboram seus rankings a partir de avaliação das práticas de gestão e da satisfação dos colaboradores participantes.

Além das pesquisas externas, monitoramos o engajamento e a satisfação de nossas pessoas com pesquisas internas, que nos dão insumos para entender as oportunidades de melhoria, apoiando líderes e equipes na definição de ações para evolução.

Pesquisa de engajamento de colaboradores (Pulso)

Realizamos anualmente a pesquisa Pulso, que examina o clima e o engajamento do Itaú Unibanco. A pesquisa explora aspectos sobre o clima e ambiente de trabalho, a partir de 22 afirmativas, divididas em seis temas: engajamento, equipe, saúde e segurança psicológica, liderança, meritocracia e carreira e políticas e processos. Para cada afirmativa, o colaborador seleciona seu nível de concordância, em uma escala de cinco opções, que variam entre “discordo sempre” e “concordo sempre”.

Pesquisa Pulso GRI 2-29	2022	2023	2024
Índice de satisfação total dos colaboradores %	89%	87%	88%
Colaboradores que aderiram à pesquisa ¹ – %	83%	85%	86%
Gênero – %			
Mulheres	88%	87%	87%
Homens	90%	88%	89%
Faixa etária – %			
Baby boomers	88%	87%	91%
Geração X	89%	88%	88%
Geração Y	91%	91%	87%
Geração Z	91%	89%	89%
Nível hierárquico – %			
Gestores	89%	89%	89%
Equipe	89%	87%	87%

¹Adesão é o % de pessoas que responderam em relação ao total de convidados, sendo o total de convidados igual a todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoa. Nota: Todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar da Pesquisa Pulso.

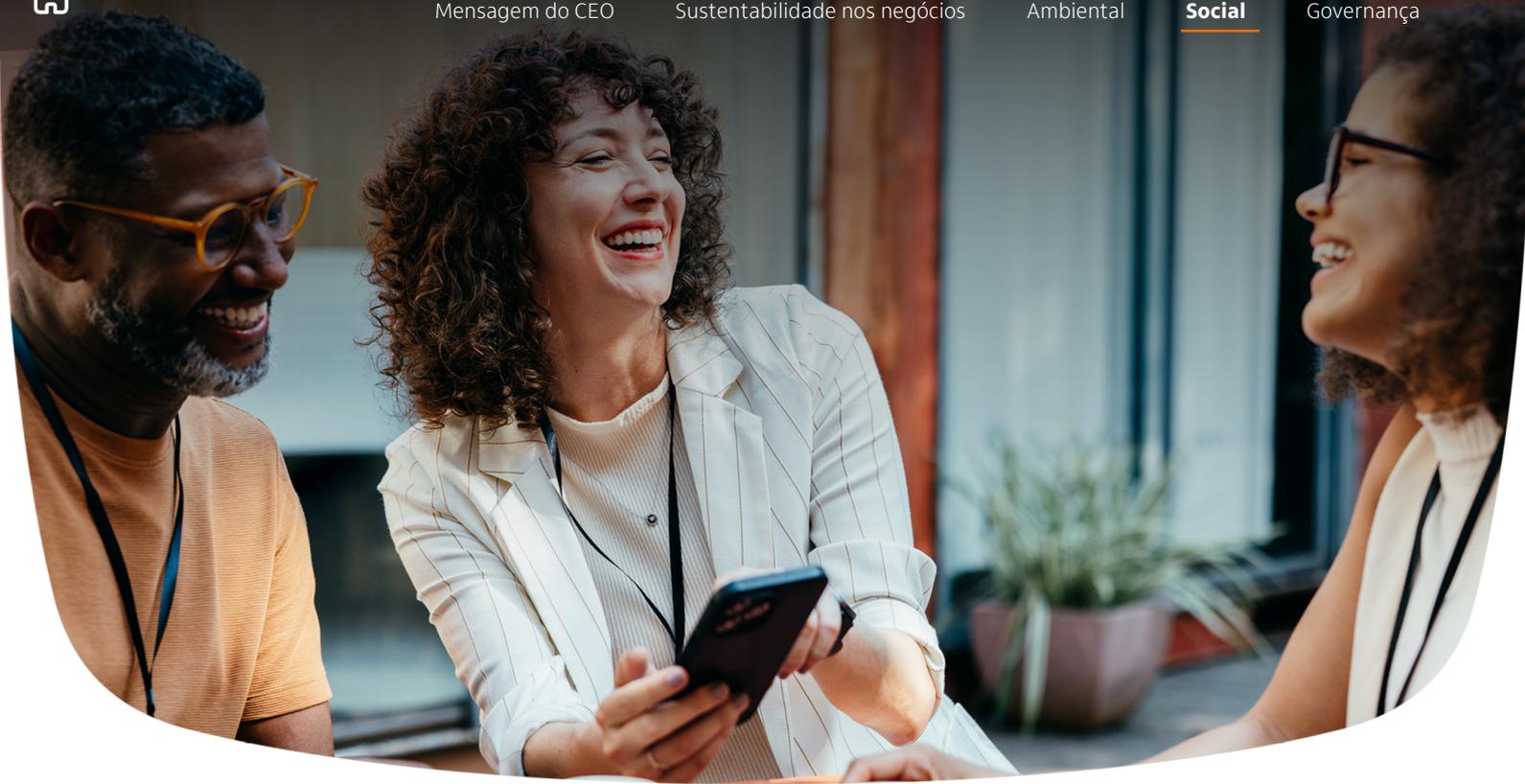
Pesquisa eNPS

Também acompanhamos o engajamento interno utilizando a metodologia Employee Net Promoter Score (eNPS). A pesquisa é realizada três vezes ao ano, de forma confidencial, e convida todos os colaboradores a responderem.

O score do eNPS é calculado a partir da subtração entre da porcentagem de Promotores (que têm notas entre 9 e 10) e a porcentagem de Detratores (que têm notas entre 0 e 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?

Pesquisa de satisfação de colaboradores GRI 2-29 	2022	2023	2024
eNPS total (-100 a 100)¹	88	82	83
Colaboradores que aderiram à pesquisa ² – %	83%	85%	86%
Por grupo			
Promotores – %	89%	85%	86%
Neutros – %	9%	12%	11%
Detratores – %	2%	3%	3%

¹ Resultados das últimas tomadas de cada ano, realizadas em novembro. ² Adesão é o % de pessoas que responderam em relação ao total de convidados, sendo o total de convidados igual a todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoa. Nota: Todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar da Pesquisa eNPS.



Relações de trabalho | GRI 3-3 | 407-1 |

Respeitamos a legislação, a Constituição e o sistema sindical, legitimando boas práticas de mercado, e apoiamos os principais compromissos internacionais de respeito aos Direitos Humanos. Valorizamos o diálogo e as negociações para manter um relacionamento próximo com órgãos reguladores, entidades sindicais, suas federações e confederações e organizações representativas dos colaboradores.

No Brasil, a Constituição Federal é a norma originária que trata das relações de trabalho, define a organização sindical e, atualmente, veda a criação de mais de uma representação, em qualquer grau, de categoria profissional ou econômica, na mesma base territorial, que será definida pelos trabalhadores ou empregadores interessados.

A legislação trabalhista determina direitos e deveres para uma relação socialmente responsável e justa entre a empresa e o trabalhador.

Todos os nossos trabalhadores e terceiros, no Brasil, com registro em carteira de trabalho, estão cobertos pela Constituição Federal, Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e Previdência Social (INSS, Instituto Nacional do Seguro Social), exceto os jovens aprendizes e estagiários, que têm contrato temporário. No exterior, são observadas as legislações locais. Além disso, 100% dos trabalhadores são contemplados pelos critérios e questões sociais e econômicas negociados e aprovados por Acordos Coletivos de Trabalho.

Não identificamos operações (parceiros comerciais e fornecedores) nas quais o direito à liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco.

Atuamos de forma estratégica junto aos Sindicatos de empregados espalhados pelo país, nas negociações e formalizações de Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, na prevenção de conflitos e nas tratativas de demandas individuais ou coletivas entre a Instituição e o sindicato.

Essas demandas servem de parâmetro e subsídios para as negociações coletivas e os estudos das reivindicações, de forma que os acordos firmados sejam convenientes para ambas as partes, sempre respaldados nos direitos cobertos pela legislação trabalhista atual.

Também realizamos, de forma recorrente, reuniões temáticas com os sindicatos, a fim de debater as condições de trabalho em busca de soluções adequadas para questões decorrentes de conflitos gerados no âmbito das relações de trabalho, prezando pelo bom relacionamento com as entidades sindicais.

Políticas e diretrizes de relações trabalhistas e sindicais

A Superintendência de Relações do Trabalho/Sindicais é a área responsável por administrar o cumprimento das normas coletivas estabelecidas em acordos, convenções, dissídios coletivos e regras previstas na legislação trabalhista, bem como, discutir, analisar e negociar acordos e convenções, com o objetivo de disponibilizar um ambiente permanente para debate e busca de soluções para as reivindicações de entidades representativas, empresas e empregados.

Regularmente, realizamos reuniões com a participação da gerência, coordenação e suas equipes de analistas da Superintendência de Relações do Trabalho/Sindicais e da Comissão de Conciliação voluntária. Em temas mais específicos, as reuniões contam com a participação da Diretoria do Jurídico Trabalhista, a fim de buscar soluções adequadas para questões decorrentes de conflitos nas relações trabalhistas, prezando pelo bom relacionamento com as entidades sindicais.

Contamos com três procedimentos internos, por meio dos quais reforçamos o direito dos colaboradores sindicalizados de elegerem seus representantes como dirigentes sindicais, orientamos gestores e colaboradores sobre as regras de campanhas de sindicalização, ratificamos a livre associação e o direito de sindicalização dos colaboradores à entidade

sindical que os representam e administramos os mandatos sindicais e de cooperativas.

Nossos procedimentos atendem às principais normas, acordos coletivos e legislações vigentes no Brasil. A gestão das unidades internacionais é realizada localmente, de acordo com as diretrizes e legislações de cada país.

Principais procedimentos e políticas corporativas

- **Relações Sindicais:** orientações pertinentes às relações sindicais, assegurando relacionamento direto e permanente com os Sindicatos Profissionais e Patronais.
- **Livre Associação Sindical:** diretrizes para o cumprimento de legislação e normas coletivas. O procedimento reforça o compromisso do Itaú Unibanco e ratifica nossa posição a respeito da liberdade de associação sindical, com princípios a serem observados e respeitados para evitar discriminação e retaliação a colaboradores que integram sindicatos.
- **Dirigente Sindical:** procedimentos, direitos, obrigações, limites e regramentos na relação entre o empregador e os colaboradores com mandato sindical, corroborando as garantias e as prerrogativas associadas à sua condição estabelecida na legislação vigente e em acordos, convenções e dissídios coletivos.

Auditoria

A Auditoria Interna promove a avaliação independente, periódica e obrigatória, para todas as unidades, da eficiência e eficácia dos processos e procedimentos estabelecidos nos sistemas de pessoal para controle e gestão dos riscos, podendo contratar recursos externos quando julgar necessário.

As áreas auditadas têm a responsabilidade de disponibilizar informações requeridas e atender às demandas da auditoria contidas nos sistemas internos. O acesso é total, livre e irrestrito a todos os registros, propriedades físicas e pessoais pertinentes à realização dos trabalhos.

Boas práticas | GRI 2-30 |

Benefícios

Garantimos aos colaboradores os principais direitos e/ou benefícios previstos pela legislação ou, de forma mais vantajosa, aqueles estabelecidos nas convenções e acordos coletivos, como:

- Desconto diferenciado à legislação sobre a concessão de vale transporte.
- Compensação de horas mensal/semestral, que abrange os trabalhadores com jornada de 8 horas, bem como, os funcionários “part-time”, como os de centrais de atendimento e caixas, que são igualmente amparados pela Consolidação das Leis do Trabalho, convenções e acordos coletivos.
- Parcelamento do crédito ao retorno férias.
- Aviso prévio proporcional indenizado, podendo chegar a 90 dias.
- Prorrogação da licença-maternidade e paternidade.
- 13º salário.
- Vale alimentação e vale refeição.
- 13ª cesta alimentação.
- Bolsa auxílio educação.
- 14º e 15º salários em regiões específicas.
- Requalificação profissional para ex-colaboradores.

Gestão de mudanças

Em todo processo de reestruturação que possa impactar significativamente nossos colaboradores, como o encerramento de unidades ou Planos de Desligamento Voluntários, criamos um grupo multidisciplinar para estabelecer a estratégia de comunicação, prazos, capacitação, realocações e demais condições, de maneira a proteger os colaboradores e prepará-los para a mudança.

Conscientização

Compartilhamos informações com os colaboradores sobre todos os temas que possam abrangê-los em relação aos direitos trabalhistas, acordos e convenções coletivas, participação em assembleias de sindicatos, entre outros, por meio da Intranet, de comunicados corporativos e de procedimentos internos. As unidades internacionais, com gestão própria, também compartilham informações de maneira relevante com seu público e em seu idioma.

Dentre as principais melhores práticas estabelecidas nos Acordos Coletivos aderidos pelo Itaú Unibanco, destacamos:

- **Compensação de horas e novo modelo de trabalho na pandemia coronavírus:** em virtude de força maior decorrente da situação de pandemia causada pelo coronavírus, os trabalhadores exercerem suas atividades em regime de home-office.
- **Compensação de horas diferenciada:** com uma regra mais vantajosa do que a prevista na legislação ou na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), permitimos que as horas trabalhadas além da jornada normal do empregado sejam compensadas com descanso ou pagas, se não compensadas dentro de um prazo específico.
- **Teletrabalho (ajuda de custo para home office):** pagamento de ajuda de custo sem integração ao salário, para que o empregado possa arcar com as despesas que tiver para exercer sua atividade à distância, como pacote de dados (internet), energia elétrica, água e demais.
- **Termo de validação do Ponto Eletrônico:** objetiva consolidar semestralmente o controle de jornada do trabalhador para, se necessário, viabilizar os devidos acertos ou regularizar pendências. O documento reforça a idoneidade e a transparência dos controles do sistema de ponto eletrônico, utilizando as melhores práticas de mercado.

- **Sistema alternativo de controle de jornada:** permite utilizar nosso próprio sistema próprio para controle de jornada dos trabalhadores, seguindo os parâmetros exigidos pela legislação.
- **Programas de participação de lucros ou resultado:** pactua, reconhece e valida as regras de elegibilidade para fins de distribuição da Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), que beneficiará os empregados.
- **Bolsa Auxílio Educação:** beneficia os trabalhadores com o pagamento de parte de seus estudos (graduação e pós graduação) com o objetivo de incentivar a qualificação.
- **Benefícios:** permite conceder valores de benefícios considerando prática mais benéfica ao trabalhador do que previsto em legislação ou CCT.
- **Central de atendimento:** autoriza e regulamenta a jornada de trabalho, as pausas e as escalas de revezamento aos finais de semana para todos os nossos empregados das centrais de teleatendimento.
- **Regularização das agências digitais:** explicita que as atividades desenvolvidas nas agências digitais, semelhantes às das agências físicas no atendimento aos clientes, não se assemelham às realizadas nas centrais de teleatendimento.
- **Comissão de Conciliação Voluntária (CCV):** Negociação que envolve a Companhia, o Sindicato e o ex-trabalhador, tendo como principal característica solucionar, de forma rápida e simplificada, eventuais pendências do extinto contratual de trabalho, no intuito de reduzir o passivo trabalhista e concluir a quitação geral do contrato de trabalho com custos mais baixos se comparados à ação trabalhista.

Tratados internacionais

Observamos as Convenções da Organização Internacional de Trabalho, às quais o Brasil é signatário, com destaque para:

- **C98 - Direito de Sindicalização e de Negociação Coletiva:** proteção dos trabalhadores contra atos atentatórios à liberdade sindical e promoção à negociação coletiva.
- **C135 - Proteção de Representantes de Trabalhadores:** proteção dos representantes dos trabalhadores na empresa.
- **C154 - Fomento à Negociação Coletiva:** fomento e estímulo à negociação Coletiva das relações de trabalho e à liberdade de negociação coletiva.



Remuneração e benefícios | GRI 2-20 | 2-21 | 3-3 |

Nossa estratégia de remuneração e benefícios busca apoiar a atração, a retenção e o reconhecimento de nossos profissionais, bem como dos administradores e, ainda, seu alinhamento à estratégia e aos objetivos da Organização.

Governança de remuneração

A nossa estratégia de remuneração adota processos claros e transparentes, que visam atender à regulamentação aplicável, bem como assegurar a compatibilidade com a nossa política de gestão de riscos. Contamos com políticas voltadas a estabelecer critérios justos e equânimes de avaliação, remuneração e incentivos, que atendam às melhores práticas nacionais e internacionais, bem como aos Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho.

O Comitê de Remuneração é responsável por promover discussões sobre assuntos relacionados à remuneração dos colaboradores e da administração.

Entre suas competências, estão: desenvolver as políticas de remuneração, propor ao Conselho de Administração as diferentes formas de remuneração fixa e variável, benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento, analisar e supervisionar a implementação e operacionalização dos modelos de remuneração existentes e a discussão dos princípios gerais para a remuneração, recomendando ao Conselho de Administração a sua correção ou aprimoramento.

A gestão e o acompanhamento das políticas de remuneração são de responsabilidade da Diretoria Executiva de Pessoas. A Diretoria de Operações e Pagamentos é responsável por garantir que os pagamentos estejam em conformidade com as regras estabelecidas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e Convenção Coletiva de Trabalho.

A remuneração global dos integrantes da Diretoria e do Conselho de Administração e a remuneração dos membros do Conselho Fiscal são deliberadas e aprovadas em Assembleia Geral Ordinária.

Política de Remuneração | GRI 2-19 | 2-20 | 2-30 | 401-2 |

A política de remuneração tem o objetivo de consolidar nossos princípios e práticas de remuneração, de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução dos negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados e estando sempre alinhada aos interesses dos acionistas.

As diretrizes da Política de Remuneração também serão aplicáveis às sociedades do Conglomerado Itaú Unibanco no exterior, adaptadas às legislações e mercados específicos, a critério da área de pessoas.

Conheça a seguir os principais componentes e processos para determinar a remuneração:

Remuneração fixa

A remuneração fixa é estabelecida de acordo com a senioridade de um profissional e corresponde a um valor predeterminado, estipulado em contrato e definido de acordo com a empresa, categoria sindical e nível de cargo, respeitando os pisos salariais e se alinhando às práticas de mercado e particularidades de cada negócio

Remuneração variável | SASB FN-CF-270a.1 |

A remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, os resultados alcançados e a sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. São valores complementares, decorrentes ou não de Convenção ou Acordo Coletivo, que visam recompensar os colaboradores¹ por sua performance frente às estratégias do Conglomerado, como participação nos lucros e participação nos resultados.

A construção, apuração e operação dos modelos de remuneração variável contam com a participação de diferentes áreas responsáveis, entre elas, Riscos e Compliance, Finanças, Pessoas, Jurídico, Auditoria interna e Planejamento.

Remuneração baseada em ações

Os modelos de pagamento baseados em ações visam manter o alinhamento dos interesses de administradores aos dos acionistas e da própria Companhia, incentivando uma condução sustentável dos negócios.

Nos termos da Resolução CMN nº 5.177/24, a fim de limitar a diluição máxima a que os acionistas poderão estar sujeitos, o volume total de ações usadas em todos os programas de remuneração, somado ao das opções a serem outorgadas em cada exercício, não pode ultrapassar o limite de 0,5% do total das ações que os acionistas possuírem no encerramento do mesmo exercício.

Contamos com requisitos de posse de ações, que determinam que os membros do Comitê Executivo devem manter em sua titularidade uma quantidade mínima de ações, equivalente a dez vezes sua remuneração fixa anual para o CEO e a cinco vezes sua remuneração fixa anual para os demais membros.

Remuneração fixa anual em ações

A remuneração do Conselho de Administração está alinhada às práticas de mercado e considera o currículo dos conselheiros, seu histórico na Organização e as atividades desempenhadas no âmbito do Conselho e de outras funções que possam exercer. A quantidade de ações é apurada e outorgada a cada três anos, sendo que a entrega das ações é realizada proporcionalmente à quantidade de mandatos cumpridos nesse período.

A partir de 2025, a Remuneração Fixa Anual dos membros do Conselho de Administração será outorgada anualmente, com pagamentos de um terço a cada ano.

¹ Todos os colaboradores, exceto estagiários e aprendizes, recebem remuneração variável.

Remuneração variável anual em ações

Em linha com a Resolução CMN nº 5.177/24, os elegíveis ao recebimento de remuneração variável recebem parte dessa remuneração na forma de ações, nos termos da política de remuneração de administradores.

A remuneração variável anual é concedida no ano seguinte ao ano do desempenho ao qual elas se referem. Do montante total concedido, um terço é entregue a cada ano, por um período de 3 anos.

Programa de Sócios

Além da remuneração variável, que busca vincular os membros beneficiários aos projetos e resultados, o Programa de Sócios tem como objetivo potencializar a gestão de risco no curto, médio e longo prazo, assim como alinhar os interesses dos participantes do programa aos de nossos acionistas, beneficiando-os proporcionalmente aos ganhos obtidos pela Companhia.

O programa de sócios reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e lideram a construção de uma Organização voltada para o futuro, alinhada à nossa visão e aos nossos valores. Colaboradores e Administradores eleitos como sócios holding ou sócios devem utilizar parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida (matching) também em ações.

Plano de Outorga de Opções de Ações

Possuímos um Plano para Outorga de Opções de Ações, por meio do qual nossos diretores e colaboradores com desempenho diferenciado podem receber opções de ações, com o objetivo de compartilhar o risco da flutuação do preço das nossas ações preferenciais (ITUB4) com outros acionistas e integrar os participantes do plano ao desenvolvimento da Companhia a médio e longo prazos.

Nosso Comitê de Pessoas administra o Plano de Opções de Ações, incluindo aspectos como preços de exercício, prazos de carência e de vigência das opções, de acordo com as regras previstas no Plano. As opções somente poderão ser

concedidas aos participantes se houver lucro suficiente para a distribuição dos dividendos obrigatórios. Desde 2012, nenhuma opção foi outorgada no âmbito do Plano.

Todos os programas baseados em ações estão sujeitos ao Malus.

Remuneração dos Administradores e Clawback

A remuneração dos Administradores – diretores estatutários e os membros do Conselho de Administração – considera os riscos envolvidos e reflete não somente o desempenho obtido, mas também a forma como os resultados foram atingidos. Tendo em vista sua importância, o tema é tratado nos mais altos órgãos de gestão do Itaú Unibanco, em uma estrutura de governança que permite que todas as decisões sejam tomadas de forma colegiada em diversas instâncias.

Consideramos remuneração o pagamento efetuado em espécie, ações, instrumentos baseados em ações e outros ativos, em retribuição ao trabalho dos Administradores, compreendendo remuneração fixa, representada por salários, honorários e comissões, e remuneração variável, constituída por bônus, participação nos lucros na forma do § 1º do art. 152 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e outros incentivos associados ao desempenho.

Política de Remuneração dos Administradores

A Política de Remuneração dos Administradores, elaborada e revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração, consolida os princípios e práticas de remuneração de Administradores adotados pelo Itaú e suas empresas controladas, visando atrair, reter e recompensar de forma meritocrática as entregas realizadas pelos Administradores.

A remuneração deve ser compatível com a natureza, o porte, a complexidade, a estrutura, o perfil de risco e o modelo de negócio do Conglomerado Itaú Unibanco, bem como com a

Política de Gestão de Riscos e formulada de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotados pela Instituição.

Além disso, leva em conta o desempenho individual e o resultado da área de negócios em que o Administrador atua e/ou o resultado do Itaú Unibanco Holding, devendo ser diferida no tempo e estar sujeita à aplicação de clawback e do ajuste de malus.

Como forma de evitar conflitos de interesses, a remuneração dos Administradores das áreas de controles internos e de gestão de riscos, dos responsáveis pelas atividades relacionadas à função de conformidade e dos membros da equipe de auditoria interna, deve ser adequada para atrair profissionais qualificados e experientes e não é impactada pelo resultado do negócio.

Para cálculo do montante global e da alocação entre as áreas de negócios, são levados em conta, entre outros, os seguintes fatores:

- Os riscos correntes e potenciais.
- O resultado das empresas do Conglomerado.
- A capacidade de geração de fluxos de caixa.
- O ambiente econômico em que o Itaú Unibanco está inserido e suas tendências.
- As bases financeiras sustentáveis de longo prazo e os ajustes nos pagamentos futuros, em função dos riscos assumidos, das oscilações do custo do capital e das projeções de liquidez.

Para cálculo da remuneração variável dos Administradores, são considerados, no mínimo, os seguintes critérios:

- O desempenho individual.
- O desempenho da área de negócios.
- O desempenho das empresas do Conglomerado.
- A relação entre os desempenhos mencionados acima e os riscos assumidos.

A remuneração variável pode ser paga em moeda corrente, ações, instrumentos baseados em ações ou outros ativos. No mínimo 70% devem ser pagos em ações ou instrumentos baseados em ações, compatíveis com a criação de valor a longo prazo e com o horizonte de tempo do risco, e deve ser diferida para pagamento futuro de, no mínimo, três anos e escalonada em parcelas proporcionais ao período de diferimento.

No caso de redução significativa do lucro recorrente realizado ou de ocorrência de resultado negativo do Itaú ou da área de negócios durante o período de diferimento, as parcelas diferidas ainda não pagas poderão ser reduzidas ou não pagas. Além disso, a garantia de pagamento de um valor mínimo de remuneração variável ou de outros incentivos aos Administradores ocorre somente em caráter excepcional, limitada ao primeiro ano após o fato que der origem à garantia de pagamento.

O Comitê de Remuneração poderá contratar consultores externos, zelando pela integridade e confidencialidade dos trabalhos. Contudo, o trabalho dos consultores externos não exime o Comitê de suas responsabilidades.

Política de Clawback

Adotamos nossa política de Clawback, que consiste na recuperação de valores de remuneração outorgados ou pagos em excesso em caso de reapresentação das Demonstrações Contábeis da Companhia, como complemento à Política de Remuneração de Administradores, a fim de dispor sobre a eventual restituição, por parte de determinados diretores da Companhia, da Remuneração Variável concedida erroneamente.

O Conselho de Administração e o Comitê de Remuneração são responsáveis pela administração e o gerenciamento da Política de Clawback, que se aplica a todos os atuais e ex-Diretores da Companhia que receberam alguma parte indevida na remuneração variável durante o período de restituição.

No caso de reapresentação, o Conselho determinará o montante bruto de qualquer parte indevida da remuneração variável concedida a cada diretor, relacionada a essa reapresentação. O Diretor será notificado acerca do montante bruto e da exigência de ressarcimento ou devolução, conforme aplicável.

O Conselho terá poder discricionário para determinar os meios apropriados para recuperar a parte indevida da remuneração variável, com base em todos os fatos e circunstâncias aplicáveis e levando em consideração o valor do dinheiro no tempo e o custo para os acionistas da demora dessa recuperação.

O direito de recuperação, nos termos desta Política de Clawback, é estendido à Companhia e às suas controladoras e subsidiárias, na medida em que a Companhia não venha a executar esta Política de Clawback.

A Companhia e qualquer de suas subsidiárias não poderão indenizar qualquer Diretor contra a perda de qualquer parte indevida da remuneração Variável que seja restituída, devolvida ou recuperada, ou quaisquer reivindicações relacionadas ao exercício dos direitos da Companhia nos termos da Política de Clawback.

Remuneração vinculada à questões e métricas ESG | GRI 2-20 |

De acordo com nossa Política de Remuneração dos Administradores, questões ambientais, sociais e de governança afetam a remuneração variável de Administradores e colaboradores envolvidos em atividades, negócios e compromissos relacionados à agenda ESG, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas presentes no critério de desempenho individual em diversos níveis hierárquicos.

Tais metas foram definidas conforme accountability de cada área e devidamente desdobradas do nível executivo para os níveis gerenciais e operacionais. Todos os temas materiais e nossa estratégia ESG estão refletidos nos contratos de metas de remuneração variável dessas equipes. A seguir apresentamos alguns exemplos:

Objetivos ESG

Finanças Sustentáveis e Transição climática

Temas materiais associados

Crédito e financiamento sustentável; Adaptação às mudanças climáticas; Gestão ambiental e ecoeficiência; Responsabilidade social e influência política.

Em 2024, tanto nosso CEO quanto um dos membros do Comitê Executivo foram avaliados por uma meta de peso 5% para questões ESG e climáticas, cujo resultado impactou sua remuneração variável. Essa meta estava vinculada aos objetivos de descarbonização setoriais do Banco e à métrica de financiamento de R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável e climático. Em 2025, esse objetivo estratégico foi atualizado para a mobilização de R\$ 1 trilhão em finanças sustentáveis até 2030.

Em 2024, além dos executivos citados, outro membro do Comitê executivo, também possui uma meta de peso 5% para questões ESG e climáticas, por ter maior responsabilidade na implementação da estratégia de

sustentabilidade e dos desafios sociais, ambientais e climáticos.

O desafio de engajar e capacitar as equipes em relação à estratégia climática, para fomentar a estratégia comercial de transição de clientes para uma economia de baixo carbono, está refletido no contrato de metas dos diretores comerciais do Atacado, do Diretor de Estratégia de Produtos e da Diretora de Sustentabilidade.

Nossa diretora de Sustentabilidade possui metas com peso de 55% mais diretamente relacionadas ao clima e tem, ainda, o desafio de atuar na estratégia ESG e climática, identificando oportunidades de negócios, estabelecendo objetivos de descarbonização setoriais, integrando o tema à governança e à estratégia de advocacy, de modo a influenciar positivamente políticas climáticas e resultar na evolução net zero.

Nossos objetivos e metas climáticas são definidos no curto e longo prazo, garantindo o alinhamento das ações imediatas com os planos estratégicos futuros.

Assim, é possível estabelecer metas de remuneração variável relacionadas ao clima e ao financiamento sustentável nos contratos de metas de remuneração, desde o CEO até executivos, diretores, superintendentes, gestores e colaboradores de áreas relacionadas aos temas:

- Consolidação da estratégia climática, com foco em planos de transição para zero carbono líquido (Net Zero).
- Gestão de oportunidades de integração ESG nas áreas de negócios e nos produtos e serviços.
- Net zero: plano de transição, estratégia, sistematização de dados e integração LATAM.
- Gerenciamento de riscos climáticos intrínsecos aos processos de risco de crédito.

- Capacitação de colaboradores e engajamento de clientes.
- Redução de energia, emissões, consumo de água e geração de resíduos em nossas operações.
- Desenvolvimento de produtos, serviços e métricas que contribuam para a descarbonização dos setores prioritários da estratégia Net Zero.
- Posicionamentos e advocacy nos temas de mudanças climáticas.

Objetivo ESG:

Diversidade e Desenvolvimento

Temas materiais associados

Diversidade, equidade e inclusão; Inclusão financeira e empreendedorismo; Cadeia de fornecimento responsável; Educação financeira e oferta responsável.

Em 2024, um membro do Comitê Executivo, foi avaliado por uma meta de peso 5% para questões ESG. Essa meta estava vinculada a questões de direitos humanos e diversidade, incluindo clientes, fornecedores, cidadania, educação e inclusão financeira. Esses desafios também estavam presentes no contrato de metas de nossa Diretora de Sustentabilidade.

Nosso modelo de avaliação de diretores prevê o impacto da avaliação comportamental em sua remuneração. Nossa avaliação comportamental mede a aderência dos nossos profissionais à nossa cultura, considerando os pilares: trabalha para o cliente, não sabe tudo, movido por resultado, diversidade e inclusão, vai de turma e liderança.

Podemos encontrar também metas de remuneração variável relacionadas à diversidade e desenvolvimento nos contratos de metas de diretores, superintendentes, gestores e colaboradores de áreas relacionadas aos temas:

- Atração, desenvolvimento e retenção das melhores pessoas, garantindo a diversidade, assim como o avanço na construção da agenda de Direitos Humanos e Diversidade com foco em stakeholders externos.
- Empreendedorismo, educação, inclusão, proteção financeira e ações de apoio à saúde financeira para colaboradores e clientes.
- Letramento, monitoramento de riscos e apoio à implementação de agendas internas de direitos humanos com foco em fornecedores.
- Suitability (oferta responsável), experiência do cliente, qualidade de vendas, aumento da efetividade da prevenção de fraudes, satisfação de clientes por meio de evolução no NPS e redução do volume de reclamações em canais internos e externos.

A fim de mobilizar o trabalho das áreas em busca da melhor experiência para o cliente, todos os Administradores têm como critério de desempenho individual a meta de “Clientes”, que acompanha e mensura, por meio de indicadores, a sustentabilidade dos produtos e serviços ofertados.

Portanto, há uma diretriz institucional para que 100% dos colaboradores (do presidente ao analista) tenham no mínimo 20% de seu contrato de metas vinculado à centralidade no cliente.

Benefícios | GRI 2-30 |

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, com abrangência em todo o Brasil, e são elegíveis aos principais benefícios previstos em nossas políticas. Os colaboradores também contam com auxílios e benefícios corporativos, oferecidos pelo Itaú para apoiar sua saúde e o seu bem-estar, além de parcerias e vantagens exclusivas.

Principais benefícios monetários:

- **Vale Refeição:** crédito em cartão destinado a compras em restaurantes.
- **Vale Alimentação:** crédito em cartão destinado a compras em supermercados.
- **Vale Transporte¹:** benefício opcional destinado a pagamento antecipado do deslocamento por meio de transporte público.
- **Previdência complementar:** apoia o colaborador na construção de reservas de longo prazo, auxiliando a composição da renda futura em período de aposentadoria. A adesão ao plano de previdência do Itaú é realizado de forma voluntária. Nele, o colaborador contribui com um percentual de seu salário e a Companhia adiciona o mesmo valor, a depender da faixa salarial, amplificando o valor acumulado.
- **Bolsa auxílio educação:** bolsa de até 50% com limite estabelecido em acordo específico para graduação ou pós-graduação, cedida para os colaboradores inscritos no programa e contemplados.
- **Auxílio creche ou babá:** auxílio financeiro para apoiar os colaboradores no custeio de escolas ou babá para os filhos de até 5 anos e 11 meses, ou por prazo indeterminado para filhos com deficiência.
- **Reembolso domicílio:** benefício oferecido aos colaboradores que tenham sido transferidos por iniciativa da empresa para uma localidade a mais de 100 km de distância do local original de contratação com valores pré-determinados.
- **Licenças remuneradas:** licença para se abster do trabalho sem impacto na remuneração em situações de eleição, óbito, maternidade, paternidade, adoção, serviço militar obrigatório, doação de sangue, casamento, vestibular, causa

¹ Ao aderir, parte do valor descontado na folha de pagamento do colaborador.

médica, acompanhamento, juízo e cargo de representação sindical.

- **Férias:** 30 dias corridos de descanso a cada 12 meses trabalhados de forma remunerada.
- **13º salário:** pagamento de um salário adicional ao ano, proporcional ao período trabalhado.
- **Desconto em produtos financeiros:** taxas abaixo do praticado para o mercado
- **Descontos e vantagens em lojas parceiras:** Marketplace com produtos e serviços com preços diferenciados.

Benefícios de saúde e bem-estar:

- **Plano de Saúde¹:** benefício opcional, que proporciona acesso a consultas, exames, cirurgia e internações ao colaborador titular e aos beneficiários legais por ele cadastrado.
- **Plano Odontológico¹:** benefício opcional para que colaborador e os dependentes legais cadastrados tenham acesso a tratamento bucais dos mais diversos tipos.
- **Seguro de Vida¹:** benefício opcional que, em caso de morte ou invalidez, o colaborador ou família serão indenizados.
- **Parcerias com Academias:** parceria de desconto com academias para estímulo da prática de exercícios físicos.
- **Auxílio farmácia:** desconto em farmácias para compra de medicamentos e itens de higiene pessoal.
- **Clubes de lazer:** acesso a espaço de lazer com possibilidade de hospedagem com valores abaixo do mercado.
- **Atendimento médico, ocupacional, checkup e psicoterapia:** serviços opcionais de saúde física e mental disponibilizados aos colaboradores.

¹ Ao aderir, parte do valor descontado na folha de pagamento do colaborador.

Impostos e contribuições

A remuneração dos colaboradores está sujeita a impostos e contribuições sociais que incidem sobre a folha de pagamento, na forma da legislação vigente, como imposto de renda, contribuições sociais, contribuições previdenciárias e contribuição ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) – encargo que assegura aos colaboradores a formação de uma reserva proporcional ao tempo de serviço.

Avaliação e performance | GRI 404-3 |

Nossa Política de Performance, Desenvolvimento e Carreira aborda os temas relativos à avaliação de performance dos colaboradores e ao funcionamento dos diferentes modelos de avaliação, entre eles: Programa de Avaliação de Performance Institucional, Programa de Avaliação do Modelo de Comunidades e Evolui para a rede de agências.

Programa de avaliação de performance institucional

A avaliação de performance é uma grande aliada da meritocracia e do desenvolvimento contínuo dos nossos profissionais. Ela acontece anualmente e ajuda a garantir que os valores do Itaú estejam refletidos no que fazemos e como fazemos.

A nossa cultura é sustentada por pilares como centralidade no cliente, busca pelo crescimento sustentável, diversidade e inclusão, ir de turma e aprender o tempo todo. Por isso, devem estar presentes nos desafios que contratamos e na forma como entregamos.

Nesse sentido, a nossa avaliação de performance é composta por entregas (avaliação de resultados) e pela aderência aos comportamentos baseados em nossa cultura (avaliação comportamental), que são discutidos em Comitês colegiados (Comitê de avaliação).

A avaliação de Resultados é realizada com base nos resultados das entregas. O processo é anual

e prevê as etapas de alinhamento dos desafios, avaliação de resultados e feedback.

Os desafios devem estimular a superação e o desenvolvimento de novas competências, não se limitando às atividades realizadas no dia a dia. Eles devem refletir a estratégia de cada área, representando a busca por melhorias nos indicadores financeiros e em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação dos clientes. Esses desafios devem ser combinados entre o gestor e o colaborador, refletindo a estratégia do Banco e de cada área.

A avaliação Comportamental avalia a aderência dos colaboradores à nossa cultura, considerando os pilares: trabalha para o cliente, não sabe tudo, movido por resultado, diversidade e inclusão, vai de turma e liderança. Tem a finalidade de avaliar “como” os resultados foram alcançados pelo colaborador, com base na análise dos comportamentos que valorizamos no Itaú Unibanco.

A avaliação fornece insumos para discussões de performance, meritocracia, carreira e desenvolvimento dos colaboradores. Temos dois grupos de avaliação: liderança, que têm avaliação 360° (pares, parceiros, equipes e gestor), e equipes, que tem avaliação 180° (pares, parceiros e gestor).

Os comitês de avaliação utilizam os resultados das avaliações de desafios e comportamental para realizar o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP) nos Comitês de Performance, que discutem a performance individual e relativa dos colaboradores. Essas discussões nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas.

Para embasar a ação de desenvolvimento dos colaboradores, os momentos de carreira que apoiarão discussões futuras também são revisados durante os comitês de avaliação. Para isso, os gestores alinham as expectativas de carreira com os colaboradores em um exercício prévio e os validam em comitê colegiado junto

aos outros gestores, ao RH e aos stakeholders necessários.

Programa de avaliação de performance em comunidades

Os negócios também têm passado por transformações que exigem a consideração de entregas de resultados ágeis e flexíveis, além de modelos de trabalho mais colaborativos, com equipes que atuem de modo matricial, o que gera demanda por novos modelos de incentivos mais adequados a essa realidade.

Dessa forma, desenvolvemos o modelo de Comunidades, que considera objetivos 100% coletivos, além da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional, com dois grupos de avaliação: liderança com avaliação 360° (par, parceiro, equipe e gestor) e equipes com avaliação 180° (pares, parceiros e gestor). Os colaboradores são discutidos nos comitês de performance e carreira de comunidades, que nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento.

Programa de avaliação de performance na rede de agências

O Evolui é um modelo de avaliação com foco nos colaboradores da rede de agências dos níveis de coordenação e equipes. Neste modelo são considerados diversos indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado, bem como a avaliação qualitativa do gestor, se aplicável. Também são considerados os resultados da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional.

Adicionalmente, é realizada pelo gestor uma avaliação de competências comportamentais esperadas e um exercício prévio de performance, momento de carreira e prontidão. Esses insumos são discutidos em comitês de avaliação, conduzidos pela área de Pessoas com os gestores, que abordam cada colaborador individualmente. Essas discussões nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas.

Feedbacks

No Itaú, o feedback é uma parte importante do processo de avaliação de performance e de desenvolvimento dos colaboradores e deve ser construtivo e baseado em fatos. Ele pode acontecer ao final do ciclo de avaliação, mas também é incentivado aos gestores manterem feedbacks recorrentes com seus diretos, com foco na evolução do colaborador.

Reconhecimento e incentivos

Reconhecemos a performance diferenciada dos nossos colaboradores por meio de méritos salariais, promoções e programas de remuneração diferenciada, tais como:

- **Programa de Remuneração por Alto Desempenho e o Programa de Reconhecimento da Central de Atendimento:** conta com participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.
- **Participação nos lucros baseada em ações:** programa de participação nos lucros baseada em ações preferenciais para um público-alvo específico, que visa o reconhecimento daqueles que sejam indicados em discussão colegiada nos Comitês das áreas, com base nos princípios da meritocracia e com objetivo de reconhecer profissionais que geram grande valor para sua área de atuação. O pagamento é realizado no terceiro ano após a outorga, com nossas ações preferenciais (ITUB4).
- **Programa de Reconhecimento para Pessoas-Chave:** programa de reconhecimento para pessoas-chaves, cuja atividade é essencial, e colaboradores que atuam em projetos estratégicos, selecionados pelo Comitê Executivo. É atribuído um valor adicional à PLR em ações, a ser determinado conforme o Regulamento do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados, cujo pagamento é realizado no terceiro ano após a outorga, com nossas ações preferenciais (ITUB4).

- **Campanhas de incentivo de vendas:** com o objetivo de incentivar a performance e a melhoria de resultados, contamos com uma Política de Campanhas de Incentivo e Reconhecimento a colaboradores, que define os critérios para promoção de campanhas de incentivo de vendas e de reconhecimento em relação às metas voltadas para os colaboradores.
- **Incentivos, experiências ou serviços,** como ingressos de cinema, viagens e incentivos não financeiros (como eletroeletrônicos, vale-presentes e troféus), com valor de até R\$ 500,00.
- **Outras campanhas** que envolvam incentivos em dinheiro, pontos de programas de fidelização, cursos e treinamentos, independentemente do valor, devem ser submetidas previamente à avaliação dos times de Remuneração, Consultoria Tributária e Trabalhista.

As campanhas também devem ser divulgadas a todos os colaboradores elegíveis, antes do seu início, e os incentivos só podem ser concedidos após o cumprimento das regras estabelecidas no regulamento da campanha.

Todas as campanhas devem ser aprovadas em conjunto pelos Diretores das áreas envolvidas, gestores dos recursos financeiros e em conformidade com a Política de Compras.

A Auditoria Interna é responsável por auditar as campanhas realizadas, que devem ter um regulamento específico que apresente todas as regras, a definição do público elegível, o período de duração, os critérios de avaliação e a especificação dos incentivos que serão entregues.

Equidade na remuneração | GRI 405-2 |

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 para acompanhamento.

Além disso, a equidade salarial é uma das premissas nas quais o Itaú Unibanco tem investido tempo e esforços, especialmente nos últimos anos. O Banco conduz estudos contínuos que permitem realizar, sempre que necessário, ajustes para garantir a equidade salarial de gênero e de raça em todas as suas áreas e níveis hierárquicos, utilizando os critérios estabelecidos pela legislação brasileira para comparar pessoas que realizam as mesmas funções e têm o mesmo nível de senioridade, tempo de empresa e na função.

Razão matemática do salário entre gêneros no Brasil | GRI 405-2 |

Nível hierárquico	2022	2023	2024	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de Diretoras mulheres dividido pelo honorário médio de Diretores Homens.
Superintendência	0,93	0,92	0,93	
Gerência	0,95	0,95	0,95	
Coordenação	0,84	0,84	0,85	
Administrativo	0,82	0,84	0,84	
Comercial e Operacional	0,97	0,98	0,98	
Trainees	1,00	1,00	1,00	
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Razão entre bolsa média de estagiárias mulheres dividida pela bolsa média de estagiários homens.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	Os aprendizes recebem o mesmo valor de bolsa, independente do gênero.

Razão matemática do salário entre raça no Brasil | GRI 405-2 |

Nível hierárquico	2022	2023	2024	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de Diretores do grupo minorizado dividido pelo honorário médio de Diretores do grupo geral.
Superintendência	0,97	1,00	1,02	Remuneração fixa média de colaboradores do grupo minorizado (pretos e pardos) dividida pela remuneração fixa média do grupo geral, nos respectivos níveis funcionais. Não considera ATS (adicional por tempo de serviço).
Gerência	0,96	0,97	0,97	
Coordenação	0,87	0,89	0,89	
Administrativo	0,81	0,82	0,83	
Comercial e Operacional	0,89	0,89	0,89	
Trainees	1,00	1,00	1,00	
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Razão da bolsa média de estagiários de grupos minorizados dividido pela bolsa média de estagiários do grupo geral.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	Os aprendizes recebem o mesmo valor de bolsa, independente da raça.

Indicadores de remuneração | GRI 2-21 | GRI 202-1 |

Em 2024, a despesa de pessoal atingiu R\$ 35,6 bilhões e a razão entre o salário base inicial e o salário-mínimo local, independente de gênero e raça, alcançou 2,26¹.

Indicadores de remuneração GRI 2-21	2022	2023	2024
Despesa de pessoal ² – R\$ bilhão	31,30	32,40	35,60

¹ Para o cálculo da razão foram considerados: (i) Salário base inicial (Brasil): R\$ 3.197,22 (2024) e (ii) Salário-Mínimo local (Brasil): R\$ 1.412 (2024). ² Considera Remuneração, encargos, benefícios sociais, provisões trabalhistas, desligamentos, treinamento, Participação nos Lucros e Pagamento baseados em ações.



Saúde e segurança no trabalho | GRI 3-3 |

Sistema de gestão e governança

| GRI 403-1 | 403-4 | 403-8 |

A preocupação com saúde e segurança do trabalho (SST) é prioritária. No Brasil, há ampla regulamentação prevista nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) ratificadas pelo nosso país, na Constituição Federal da República, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) (que possui um capítulo específico sobre o assunto) e em 38 normas regulamentadoras (NR) específicas para SST. As NRs são elaboradas por meio de grupos e comissões, compostos por representantes do governo, de empregadores e de trabalhadores, e determinam obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por todos os envolvidos, com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio.

Além disto, o assunto é amplamente fiscalizado pelos órgãos públicos competentes, a exemplo do Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério Público do Trabalho.

Visando garantir a saúde e segurança dos nossos empregados, contamos com um sólido programa de Gerenciamento de Saúde, Segurança e Bem-estar para que a nossa atuação esteja sempre alinhada aos padrões normativos vigentes.

As estratégias, diretrizes, papéis e atribuições de todos os colaboradores relacionadas a saúde e segurança no trabalho estão descritas em nossa Política interna de Saúde, Segurança e Bem-Estar e no Compromisso do Itaú Unibanco em Saúde e Segurança do Trabalho, no qual também reforçamos nossas diretrizes em relação aos clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Outras Políticas também abordam temas específicos atrelados à saúde e segurança no trabalho, como o apoio multiprofissional ao colaborador e seus dependentes, o retorno ao trabalho, o apoio à gestação e as regras de afastamento por motivos de saúde do trabalho. As Políticas estão integradas à Cultura do Banco, assim como ao Código de Ética e às demais políticas corporativas.

A Gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar é composta por analistas, coordenadores, gerentes, superintendente, Diretor, equipe técnica especializada e componentes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). A Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar é a área responsável por um olhar dedicado ao tema, buscando sempre a melhoria contínua. A avaliação de desempenho de seus integrantes está atrelada ao cumprimento de metas em SST estipuladas anualmente.

A gestão de SST segue a metodologia PDCA (Plan – planejamento, Do – realização, Check – análises de resultados e Act – Ação), utilizada para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. Seguindo este modelo, temas são priorizados e planos de ação são desenhados e colocados em prática, com determinação de indicadores para avaliações operacionais e estratégicas. Ao longo do processo, ajustes são realizados, de acordo com a evolução dos resultados, para garantir o melhor desempenho de forma contínua.

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho por meio de dados levantados em visitas aos locais de trabalho, do acompanhamento de indicadores SST e das informações relatadas pelos colaboradores nos canais disponibilizados (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes - CIPA, Sistema de chamados específicos para SST, Central de Atendimento e Relações Sindicais). Com base nos resultados, realizamos estudos para priorizar e estabelecer planos de ação em cada unidade de trabalho, em conjunto com a alta administração da área de pessoas e os representantes das respectivas áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para todas as pessoas e suas instalações.

A gestão em SST de cada unidade de trabalho está descrita no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) no território brasileiro, que corresponde a 100% de nossos colaboradores no Brasil.

Para situações emergenciais identificadas, planos de ações imediatos são tomados para evitar eventuais danos à saúde dos nossos colaboradores e, em paralelo, são conduzidas análises e reavaliações do processo de gestão.

Para elaborar a estratégia de SST e avaliar a efetividade de suas ações, são levados em consideração dados epidemiológicos e indicadores de saúde, com o estabelecimento de metas quantitativas. Desenvolvemos processos para compreender as causas de acidentes e doenças potencialmente relacionadas ao trabalho para que ações de correção e prevenção sejam adotadas.

Para as ações de prevenção primária, além da identificação dos riscos e das análises de notificações de acidentes, seguimos com treinamentos específicos sobre saúde e segurança do trabalho para todos os colaboradores.

Nossas unidades contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por representantes dos colaboradores, eleitos anualmente, que se reúnem mensalmente. Compõe as responsabilidades dos membros das comissões identificar os riscos do processo de trabalho, participar da implantação das medidas de prevenção necessárias, avaliar prioridades de ação, divulgar aos trabalhadores informações relativas à SST e apoiar no combate do assédio e outras formas de violência.

Em 2024, a Organização contava com 27 CIPAs e 123 membros representantes dos colaboradores, considerando titulares e suplentes eleitos. Nos locais onde a CIPA não é requerida por lei, como nossa rede de agências físicas, contamos com 6.485 Representantes de Segurança nos Locais de Trabalho (RSLT) em todo o país. 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 revisões periódicas.

Dispomos ainda de ambulatorios 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.

Quinzenalmente, temas relacionados à gestão de pessoas são levados pela Diretoria Executiva da Área de Pessoas para discussão no Comitê Executivo e, mensalmente, no Conselho de Administração, incluindo questões de SST, quando pertinentes.

Análise e prevenção de riscos

| GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-9 | GRI 403-10 |

Identificamos os riscos e perigos relacionados à Saúde e Segurança no trabalho que podem gerar danos às pessoas e ao ambiente de trabalho, por meio de rotinas de:

- Manutenção, inspeções (internas e externas) e ações preventivas.
- Levantamento de dados em visitas técnicas.
- Acompanhamento de indicadores de Saúde e Segurança do Trabalho.
- Apontamentos dos órgãos fiscalizatórios e sindicais.
- Questionários para avaliação dos fatores psicossociais, entrevistas e canais específicos de relacionamento com colaboradores.

Foram realizadas 2.639 inspeções em agências e 50 em prédios e escritórios administrativos. Frente aos riscos identificados, estabelecemos planos de ação para a tratativa de riscos ambientais, ergonômicos e de acidentes, 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 e prevenção de riscos e procedimentos para investigar lesões, problemas de saúde, doenças e incidentes relacionados ao trabalho:

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.

Cada unidade do banco possui um Programa de Gerenciamento de Riscos, que é periodicamente gerado em arquivo eletrônico e disponibilizado para as agências.

Com apoio da alta liderança, os principais parceiros envolvidos na gestão do PGR são as áreas de Infraestrutura, Manutenção, Consultoria Pessoas, Relações Sindicais, CIPA, Diversidade e Jurídico.

Investigação de acidentes

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 2024, ocorreram 323 comunicados de acidente de trabalho, sendo 120 por acidentes típicos, 168 acidentes de trajeto e 35 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. A percepção dos colaboradores é fundamental neste tipo de estudo.

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. Em 2024, realizamos 2.919 avaliações, sendo 349 presenciais e 2.570 de forma virtual.

Insalubridade e periculosidade

Ainda que nossas atividades não tenham essas características (como estabelecido nas NR-15 e NR-16), 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

Contamos com 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.

Sistema de alertas e monitoramento de auditoria interna

Temos uma área focada em auditoria interna, com monitoramento de leis e procedimentos com potencial de impacto para a Organização, incluindo os temas de SST. Mediante situações de impacto, pode ser iniciado processo para acompanhamento de solução em caso de inadequações, com potencial influência no bônus dos Executivos.

Monitoramento de incidentes

Monitoramos os incidentes de SST através de acionamento por canal específico para notificação de fatos extraordinários, incluindo assaltos, agressões e quaisquer situações que fujam do corriqueiro e necessitem de acionamento imediato de apoio.

Promoção da saúde, segurança e bem-estar | GRI 2-30 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 |

95,7%

colaboradores no Brasil são beneficiários do Plano de Saúde ofertado pelo banco

86.269

adesões ao termo de Saúde e Segurança no trabalho

31 mil participações

em palestras sobre Saúde Mental

99,8% colaboradores

realizaram exames médicos periódicos

54 mil

colaboradores vacinados

2,7 mil

líderes capacitados sobre saúde mental

Promovemos ações em todos os níveis de prevenção de saúde: primária (ações para evitar o adoecimento), secundária (ações para rastreamento e diagnóstico precoce) e terciária (tratamento adequado e reabilitação).

Para isso, oferecemos aos nossos colaboradores uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo tratamentos odontológicos, tratamentos médicos (emergenciais, ambulatoriais, telemedicina e internações hospitalares), serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em 2024, 95,7% dos colaboradores no Brasil eram beneficiários do plano de saúde ofertado pela Organização.

Nos centros administrativos com maior número de colaboradores, também contamos com 17 ambulatórios, que oferecem atendimento ocupacional: três em São Paulo, cinco no Rio de Janeiro e um em cada umas das seguintes

cidades: Salvador, Porto Alegre, Recife, Belo Horizonte, Distrito Federal, Curitiba, Juiz de Fora, Caruaru e Vitória.

Cabe mencionar que no Brasil, desde 1990, o sistema público de saúde (Sistema Único de Saúde – SUS) também abrange todos os níveis de prevenção, incluindo vacinação, medidas contraceptivas, exames ambulatoriais, atendimentos emergenciais, internações, transplantes, tratamentos para resignação sexual e procedimentos de alta complexidade) e garante acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

Conscientização e treinamento | GRI 403-5 |

Prover e compartilhar conhecimentos é fundamental em nossa estratégia de prevenção primária para evitar adoecimentos e lesões, por isso, contamos com uma rotina contínua de engajamento sobre saúde, segurança e bem-estar:

Termo de ciência de Saúde e segurança do Trabalho

Em 2024, 86.269 pessoas assinaram o Termo de Saúde e Segurança do Trabalho, o que corresponde a 97% de cobertura no Brasil. O Termo dá ciência acerca dos riscos ocupacionais nos locais de trabalho, das medidas de prevenção da empresa para eliminar ou reduzi-los e aponta os canais de consulta para temas de SST.

Ergonomia

Todos os colaboradores das centrais de atendimento são treinados presencialmente na integração e na 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. Em 2024, 746 colaboradores participaram das capacitações.

Além disso, 2.023 pessoas participaram de apresentações virtuais focadas em temas de ergonomia

Treinamento de Saúde Mental para a liderança

A trilha de desenvolvimento “Líderes promovendo o bem-estar” é disponibilizada para todos os líderes do Banco, de maneira online, para acesso a qualquer momento.

Os conteúdos são desenvolvidos com foco em letramento, com 2,7 mil conclusões de todo conteúdo, que aborda temas como: o líder e o autocuidado, gerenciamento de estresse, como compreender o adoecimento mental, orientações sobre como gerenciar, acolher e orientar um colaborador com quadro de adoecimento mental no time.

Ainda com objetivo de levar conhecimento, reduzir estigmas e desenvolver habilidades socioemocionais, todos os meses realizamos lives que abordam temas emergentes na sociedade. De fevereiro a dezembro de 2024, realizamos 132 Lives / rodas de conversa que somaram 37 mil participações dos colaboradores, que tiveram a oportunidade de dialogar com especialistas de saúde em temas como: autismo, mulheres e suas histórias inspiradoras, violência contra mulher, padrão social de beleza e seus impactos na saúde mental da mulher, parentalidade, estratégias para se manter mais ativo, escolhas conscientes, estratégias para se manter mais ativo, saúde financeira e saúde mental, prevenção ao suicídio, bem estar masculino, saúde mental da população negra e planejamento para o futuro. A nota de avaliação das lives atingiu 94,0 em Net Promoter Score.

Implantado em julho de 2024, o app Wellz é focado em promoção, prevenção e tratamento em saúde mental, disponível para todos os colaboradores, 100% gratuito. É possível criar uma rotina de cuidado com a saúde mental através de participação nos webinars, registro de diário do humor, leitura de artigos, consumo de podcast, chat com terapeuta, além da psicoterapia com profissional psicólogo. Todos os conteúdos parametrizados e indicados de acordo com o perfil detalhado pelo colaborador na plataforma.

Desde a implantação, o app soma hoje com 11,2 mil cadastrados e 26 mil sessões de psicoterapia realizadas.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes no trabalho (SIPAT)

A SIPAT é um evento anual de saúde e segurança no trabalho que tem como objetivo promover discussões e reflexões sobre saúde e bem-estar no ambiente corporativo, através de encontros com especialistas, intervenções presenciais e dinâmicas de interação. Em 2024, convidamos os colaboradores a refletirem sobre os temas: as ações do presente que podem garantir um futuro mais longínquo e saudável; investir em saúde é sustentável e pode garantir um futuro melhor; a tecnologia pode ser uma aliada para a prática e promoção de saúde.

Convidamos especialistas da área saúde e comunicadores para trocar conhecimento em agendas presenciais, com transmissão ao vivo para 100% dos colaboradores, além da disponibilização de todo o conteúdo gravado para consumo a qualquer momento. Discutimos sobre maternidade do futuro e o poder de escolha, medicina do amanhã e futuro da saúde, com discussões sobre evoluções tecnológicas, equilíbrio emocional e gestão de crises, ergonomia e tecnologia, criatividade comunicação e a conexão com a saúde, o poder da saúde na carreira, saúde da mulher e longevidade. Tivemos a audiência de 7 mil colaboradores.

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.

Programas e ações de saúde integral

Temos uma série de iniciativas e programas para proteger e apoiar a saúde integral de nossos colaboradores, fomentando o bem-estar.

Campanha de vacinação

Oferecemos vacinação gratuita contra a gripe aos colaboradores, incluindo estagiários, no local de trabalho ou em clínicas credenciadas. Em 2024, cerca de 54 mil colaboradores foram vacinados contra gripe.

Exames médicos ocupacionais

Periodicamente, todos os nossos colaboradores passam por exames médicos, em linha com a NR-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 2024, alcançamos cobertura de 99,8% dos colaboradores com exames realizados.

Nos exames ocupacionais anuais, realizamos uma investigação sobre saúde mental, a partir de questionário validado cientificamente para mensurar o risco de adoecimento mental (SRQ20). É possível atuar na prevenção com a identificação precoce de colaboradores que apresentem alterações emocionais e direcioná-los para uma avaliação adequada.

Em 2024, o SRQ20 também ficou disponível aos colaboradores em nosso portal corporativo, ampliando o acesso aos protocolos de apoio em saúde mental da Organização.

Avaliação médica para executivos

Oferecemos avaliação periódica gratuita para diretores, superintendentes, especialistas nível superintendente, gerentes da administração central e especialistas nível gerente.

Programa de Apoio Multiprofissional ao Colaborador

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. Em 2024, computamos mais de 462 mil acionamentos ao Programa.

Programas de incentivo à prática de atividades físicas

Para o incentivo à prática de atividade física, os colaboradores contam com parceiros que oferecem planos e facilidade de uso de academias próximas às suas residências ou trabalho, podendo escolher a atividade, modalidade e planos que melhor se adequem ao que o colaborador precisa.

As plataformas já contam com cerca de 38 mil colaboradores cadastrados e 26 mil dependentes. Também contamos com um aplicativo de gamificação, promovendo interação social e estímulo ao movimento com distribuição de brindes, com **16,7 mil** colaboradores cadastrados.

Licença parental e licença saúde | GRI 401-3 |

Somos signatários do programa Empresa Cidadã, programa facultativo que proporciona a todas as pessoas colaboradoras períodos adicionais de licenças maternidade, paternidade e adoção, que vão além do período previsto na legislação – de 120 dias para a licença maternidade e 5 dias para a licença paternidade.

Nossa Política Interna de Acolhimento da Mães, Gestantes e Apoio Parental para colaboradores estabelece benefícios e programas de apoio desde a gestação, adoção e barriga solidária até o retorno ao trabalho, após a licença.

Durante a gestação, colaboradores gestantes, pessoas com parceiros gestantes e pessoas em processo de adoção recebem conteúdos e orientações sobre os primeiros meses de gestação, nutrição, cuidados com o recém-nascido e questões psicológicas. Após o nascimento, na primeira semana pós-parto, oferecemos a visita de uma enfermeira para orientar sobre o aleitamento e primeiros cuidados com o recém-nascido.

No retorno ao trabalho, durante o expediente, os colaboradores contam com um espaço reservado para retirada e armazenamento do leite materno, disponível em alguns centros administrativos.

Em 2024, dos 4.195 colaboradores que usufruíram da licença parental, 3.415 colaboradores aderiram à licença maternidade, paternidade ou adoção estendida, sendo 1.351 homens e 2.064 mulheres.

O percentual de colaboradores que permaneceram em seus postos, durante pelo menos 12 meses após retornarem de licença, foi de 80,6%, sendo 88,5% homens e 75,3% mulheres.

Indicadores de licença parental GRI 401-3 	2022	2023	2024
Colaboradores que usufruíram da licença parental¹	3.951	4.168	4.195
Mulheres	68,9%	66,3%	65,3%
Homens	31,1%	33,7%	34,7%
Colaboradores que aderiram a licença parental estendida²	3.352	3.430	3.415
Mulheres	98,2%	98,6%	98,3%
Homens	93,8%	93,5%	94,5%
Taxa de retorno de colaboradores após licença parental³	99,5%	99,6%	99,5%
Mulheres	99,3%	99,4%	99,4%
Homens	99,8%	99,9%	99,6%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença parental⁴	82,7%	81,3%	80,6%
Mulheres	81,9%	77,7%	75,3%
Homens	84,4%	87,4%	88,5%

¹. Colaboradores que iniciaram uma licença parental (inicial ou prorrogação) no período. ². Colaboradores que tiveram a licença inicial encerrada no período e aderiram a prorrogação da licença parental. ³. Colaboradores que terminaram a licença parental no período e que permaneceram empregados em até 7 dias do término da licença. ⁴. Colaboradores que retornaram de licença parental há 12 meses e permaneceram na Organização ao final do período em relação ao total de colaboradores que usufruíram da licença parental.

Dias de licenças parentais garantidas aos colaboradores GRI 401-3 	Dias
Licença maternidade	180
Primária	120
Adicional	60
Licença paternidade	20
Primária	5
Adicional	15
Licença adoção	180
Primária	120
Adicional	60

Nota: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.

Também damos suporte aos nossos colaboradores com programas de planejamento familiar, através da cobertura do procedimento de implante de Dispositivo Intrauterino pelo plano de saúde.

Para os afastamentos gerados por questões de Saúde com duração superior a 15 dias, para os colaboradores bancários brasileiros, é prevista complementação salarial por período de até 24 meses em relação ao valor do benefício pago pelo Instituto Securitário Governamental, para gerar proteção financeira e minimizar eventuais impactos que poderiam ocorrer neste momento importante de vida.

Indicadores de saúde e segurança no trabalho | GRI 403-9 | GRI 403-10 |

Acompanhamos os indicadores de SST em painéis atualizados mensalmente no processo de gestão de melhoria contínua. Os indicadores têm características estratégicas, táticas e operacionais.

Em 2024, nosso objetivo era manter nossa taxa de absenteísmo no mesmo patamar dos últimos anos, após três anos de forte interferência da pandemia de Covid-19. Para 2025, pretendemos seguir com o absenteísmo com tendência de estabilização nos patamares atuais.

Principais indicadores SST GRI 403-9 GRI 403-10	2022	2023	2024
Taxa de colaboradores afastados ¹	3,6%	4,1%	5,2%
Taxa de absenteísmo ²	1,30	0,91	1,10
Taxa de dias perdidos ³	459,19	665,76	871,42
Taxa de doenças ocupacionais ⁴	1,44	1,74	1,86
Taxa de lesão ⁵	0	2	2,34
Total de óbitos ⁶	0	2	2
Total de acidentes fatais ⁶	0	2	2

¹. Taxa de colaboradores afastados = (Total de colaboradores/Total de HC) ². 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. ³. 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. ⁴. Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000. ⁵. 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. ⁶. Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto (deslocamento casa-trabalho e trabalho-casa) e típico (no local de trabalho). ^{Nota}: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.



Direitos Humanos | GRI 3-3 |

Nosso relacionamento com colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, parceiros, comunidade local e sociedade em geral têm como premissa o respeito aos Direitos Humanos.

Nesse sentido, empregamos nossos esforços de forma preventiva para mitigar potenciais riscos de violação de Direitos Humanos, realizando diligências periódicas, disponibilizando canais de reclamação e denúncias e construindo ferramentas de gestão para os casos de maior severidade. Também promovemos mecanismos de reparação e apoio às vítimas, nos casos de violações.

Para essa atuação, nos inspiramos em diretrizes internacionalmente reconhecidas, tais como os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (2011), as Convenções da Organização Internacional do

Trabalho (OIT) e a Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas (1948), pelo Pacto Internacional de Direitos Cívicos e Políticos (1966) e pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômico, Sociais e Culturais (1966).

Além disso, aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, à Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos e aos Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais.

SAIBA MAIS

sobre nossos princípios no [Compromisso do Itaú Unibanco com Direitos Humanos](#)



Políticas e diretrizes de Direitos Humanos | GRI 2-24 |

Nossa Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é a área responsável pela governança e gestão do tema de Direitos Humanos na Organização, incluindo as etapas de implementação e condução da Devida Diligência de Direitos Humanos, realizadas periodicamente.

A Diretoria tem a missão de engajar as demais áreas da Organização para que se responsabilizem e zelem pelo respeito, proteção e promoção de direitos, garantias fundamentais e temas de interesse comum, além de apoiarem na identificação, avaliação e mitigação de questões relacionadas à Direitos Humanos.

As diretrizes de Direitos Humanos são expressas de forma conjunta e integrada às políticas, normas e práticas que permeiam a nossa relação com todas as partes interessadas.

Nossa **Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PR SAC)** apresenta os princípios, estratégias e diretrizes ambientais, climáticas e sociais - incluindo Direitos Humanos - a serem observados na condução dos nossos negócios, incluindo e não se limitando a operações de crédito e financiamento, investimentos próprios e de terceiros, entre outros produtos e serviços financeiros e atividades da Organização, bem como em nosso relacionamento com as partes interessadas.

A política é aplicável a todas as atividades da Organização e de suas controladas, no âmbito nacional e internacional, e conta com as recomendações do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e com a aprovação do Comitê de Administração do Itaú Unibanco. Seu alcance, de abrangência nacional, também serve de referência para atuação das nossas Unidades Internacionais.

Nosso **Compromisso com os Direitos Humanos** tem por objetivo reforçar o respeito e a promoção dos Direitos Humanos em nossas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, parceiros, comunidade local e a sociedade em geral.

Nosso compromisso estabelece os princípios, diretrizes e ações de mitigação e remediação a serem observados na gestão do tema e na condução dos negócios, incluindo os canais de orientação e denúncia disponíveis aos nossos stakeholders.

O compromisso é aprovado pelo membro do Comitê Executivo responsável pela agenda de Direitos Humanos na Organização.

O tema de Direitos Humanos também está inserido em nosso **Código de Conduta e Ética**, no **Guia de Responsabilidade Socioambiental para Fornecedores** e no **Código de Relacionamento com Fornecedores**, que visam disciplinar as interações entre colaboradores e fornecedores, bem como entre fornecedores e seus terceirizados.

Em 2024, dando continuidade às ações de engajamento de fornecedores em práticas de gestão sustentável, apresentamos a nossa nova Estratégia ESG e o pilar de Diversidade e Desenvolvimento, incluindo os objetivos estratégicos de longo prazo, que buscam fortalecer a cadeia de fornecimento com práticas sociais, ambientais e climáticas responsáveis e alinhadas às nossas diretrizes de Direitos Humanos, mitigando potenciais riscos nos elos mais sensíveis da nossa cadeia.

Nosso relacionamento com clientes e parceiros de negócio é pautado, dentre outras normativas, pela **Política Global de Riscos Social, Ambiental e Climático**. Esta política é aplicável a todas as atividades do Itaú Unibanco e suas controladas, no Brasil e no exterior, e estabelece as diretrizes e as responsabilidades a serem observadas pelas unidades de negócio quanto a identificação, avaliação, gerenciamento e comunicação de potenciais riscos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum.

Como signatários dos Princípios do Equador, também seguimos critérios para avaliação do nosso portfólio, que incluem temas como Direitos Humanos e impacto às populações tradicionais, em linha aos Padrões de Desempenho da IFC e das Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, além das políticas e regulamentações vigentes no Brasil.

Nossa **Política de Financiamento e Assessoria Sustentável** estabelece as diretrizes e responsabilidades relacionadas à integração de critérios de sustentabilidade e Direitos Humanos para tomada de decisão nas atividades de assessoria financeira, originação de crédito e estruturação de operações ESG realizadas pelo Itaú Unibanco e suas controladas.

Analizamos temas de Direitos Humanos no relacionamento da empresa avaliada com seus clientes, fornecedores e demais stakeholders, incluindo práticas trabalhistas justas, relacionamento com a comunidade, condições de trabalho e segurança, gestão da cadeia de fornecimento, entre outros. Esses temas também são considerados na tomada de decisão dos nossos negócios.

Na gestão de ativos e operações de investimento, a dimensão Social, incluindo Direitos Humanos, é integrada ao processo de análise e composição dos portfólios de investimento. Nossa atuação é pautada na adesão aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI), e descrita na **Política de Sustentabilidade em Investimentos da Itaú Asset Management**.

Os temas que permeiam os Direitos Humanos são avaliados e monitorados a partir da relação da empresa investida com os seguintes públicos: clientes, comunidades, colaboradores e fornecedores, e podem dar início ao processo de interação ou engajamento, pré ou pós investimento, com o objetivo de influenciar a tomada de decisões e promover melhores práticas em temas ESG.

Para a construção contínua de um ambiente organizacional seguro, ético, saudável e sem discriminação, contamos com a **Política Global de Integridade, Ética e Conduta**, que estabelece as diretrizes relativas ao Programa de Integridade e Ética e determina normas de conduta no relacionamento com stakeholders e em situações de conflito de interesse.

Nosso **Código de Ética e Conduta** norteia nossas relações de trabalho e a gestão de conflitos de interesse, garantindo, dentre outros aspectos, o respeito aos direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical — de acordo com nossa **Política de Relações Sindicais** — a apresentação dos nossos canais de manifestação para orientações, reclamações e denúncias, além das interações com diferentes stakeholders, como clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, mídias e a sociedade em geral.

Nossa **Política de Diversidade e Inclusão**, aplicável a todos os colaboradores no Brasil, unidades internacionais e controladas no exterior, também orienta a promoção de um ambiente de trabalho livre de preconceito, discriminação e assédios, respeitoso e seguro para todos, e lista os principais canais de reclamação e denúncia, para que sejam comunicadas, de forma confidencial e anônima, situações em que forem percebidos comportamentos ou práticas que gerem desconforto psicológico ou violem as diretrizes estabelecidas, ou que tenham como objetivo discriminar qualquer grupo ou indivíduo.

Nossos canais de manifestação e denúncias estão habilitados a identificar e apurar práticas contrárias ao nosso compromisso com os Direitos Humanos e às diretrizes estabelecidas sobre o tema nas diversas políticas e procedimentos internos. Esses canais atendem a todos os públicos detentores de direito com confidencialidade, sigilo e anonimato e estão abertos para receber todo tipo de denúncia relacionada à violação aos Direitos Humanos.

Diálogo contínuo em Direitos Humanos

Como resultado da ativa participação do Itaú na agenda de Direitos Humanos no âmbito organizacional e setorial, em 2024, atuamos na Coordenação da Plataforma de Ação pelos Direitos Humanos do Pacto Global da ONU no Brasil.

Ao ocupar essa posição, nos unimos a outras instituições a fim de promover a discussão sobre o papel das empresas em relação às questões de Direitos Humanos, à luz tanto dos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas, quanto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), seja dentro da própria operação, na cadeia de valor e nas comunidades do entorno.

A Plataforma é formada por representantes de empresas, agências da ONU, ONGs e governo, e sua agenda inclui discussões sobre igualdade de gênero, imigrantes e refugiados, direitos das pessoas LGBTI+, povos indígenas, pessoas com deficiência, enfrentamento ao racismo e ao trabalho forçado, justiça climática e promoção dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

Desde 2023, lideramos o Grupo de Trabalho de Direitos Humanos no Setor Financeiro, uma iniciativa inédita do Pacto Global da ONU no Brasil. O grupo é composto por instituições financeiras que atuam no País e tem o objetivo criar um espaço de reflexão e produção de conhecimento sobre os desafios e oportunidades do tema Direitos Humanos no mercado financeiro.

Por meio do programa Cadeia de Valor Itaú, iniciativa conjunta com o Pacto Global da ONU e o Instituto Mais Diversidade, também apoiamos 150 fornecedores em suas jornadas internas de Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão, com ações de capacitação e mentorias exclusivas.

A iniciativa, 100% gratuita e exclusiva para Pequenas e Médias Empresas, resultou na publicação de um relatório analítico e individualizado que permite às empresas avaliar o nível de maturidade de sua governança

corporativa no tema de Direitos Humanos, além de um kit ferramental de fácil linguagem e utilização para qualquer empresa que deseje iniciar sua jornada de conformidade em Direitos Humanos, incluindo temas como Compromissos e Responsabilidade Social, Devida Diligência, Canais de Manifestação, Reporte e Transparência.

Além disso, nossa estratégia de Investimento Social Privado, pautada na PRSAC, tem o objetivo de engajar e dialogar com a comunidade civil organizada e com entidades representativas na construção de projetos que visam a proteção e garantia aos direitos inerentes a cada indivíduo, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade social e econômica. As iniciativas refletem o nosso compromisso para melhorar a qualidade de vida e para fortalecer o poder de transformação das pessoas.

Devida Diligência de Direitos Humanos | GRI 2-23 | 205-1 |

A Devida Diligência de Direitos Humanos (Human Rights Due Diligence – HRDD) é realizada de forma recorrente e periódica e auxilia na priorização dos riscos de violação de Direitos Humanos, assim como na identificação das áreas envolvidas, da existência de ações de prevenção e remediação e da necessidade de desenvolvimento de planos de ação e monitoramento. A próxima Devida Diligência de Direitos Humanos está prevista para ocorrer em 2025.

O processo é conduzido por terceira parte independente e a diretriz principal é identificar e priorizar os riscos de alta severidade, conforme o público-alvo, e com maior probabilidade de ocorrência.

A quarta edição da devida diligência, realizada em 2022 e vigente até 2024, teve a abrangência de todas as operações comerciais, incluindo e não se limitando a operações de crédito e financiamento e investimentos próprios e de terceiros, além de operações e procedimentos internos.

Os principais públicos e detentores de direitos contemplados são grupos vulneráveis, compostos por crianças, adolescentes, idosos, indígenas e outros povos tradicionais, migrantes e refugiados, mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiências e pessoas LGBT+ que fazem parte dos seguintes stakeholders: clientes, colaboradores, terceiros, fornecedores, acionistas e investidores, setor público, terceiro setor, comunidade local e sociedade em geral.

Nossa Devida Diligência também segue as principais referências e orientações internacionais e melhores práticas de mercado:

- **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).
- **Resoluções CMN nº 4.943 e CMN Nº 4.945** – Banco Central do Brasil (2021).
- **Decreto – Lei Nº 5.452** – Senado federal (1943).

Etapa 1: diagnóstico

Partimos da elaboração de uma matriz de riscos inerentes, mapeando e analisando os riscos relacionados ao cenário brasileiro para

instituições financeiras, às nossas atividades operacionais e comerciais e aos riscos identificados na devida diligência anterior. Para cada risco inerente, avaliamos a sua probabilidade da ocorrência - no caso da ausência de mecanismos de gestão por parte da Companhia - e a severidade para as vítimas e demais públicos de interesse.

O diagnóstico é feito de forma integrada à avaliação dos potenciais riscos ambientais relacionadas às nossas transações e que podem afetar os Direitos Humanos, especialmente para populações vulneráveis.

Para identificar os potenciais ou efetivos impactos nos Direitos Humanos, foram realizadas entrevistas com representantes de áreas corporativas que interagem com a gestão de riscos em Direitos Humanos e a análise de documentos internos e documentos públicos que trazem as manifestações dos nossos principais stakeholders, como clientes, investidores, fornecedores, parceiros e sociedade em geral, quanto aos temas relacionados aos Direitos Humanos. Nesta etapa, foram identificados e analisados os seguintes riscos inerentes:

- abuso de força em serviços de segurança patrimonial
- falta de acessibilidade de pessoas com deficiência (PcD)
- afronta a direitos dos Povos Indígenas e comunidades tradicionais
- assédio (moral e sexual)
- violações em condições de trabalho e acesso aos direitos trabalhistas (jornada de trabalho, descanso remunerado, horas extras, direito de associação e sindicalização, acesso a equipamentos de proteção individual, relações trabalhistas e negociações coletivas).
- 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 fornecedores.
- 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

Etapa 2: avaliação e mecanismos de gestão

Após a análise dos riscos inerentes, iniciamos um processo de revisão das nossas políticas, procedimentos, programas e ações com foco em Direitos Humanos, os chamados Mecanismos de Gestão. O cruzamento entre os riscos inerentes e os mecanismos de gestão geram uma matriz de priorização, onde os riscos também são analisados quanto à severidade dos danos aos públicos impactados e à probabilidade de ocorrência. Nesse sentido, nossos mecanismos de gestão reduziram a probabilidade de ocorrência de grande parte dos riscos inerentes.

No entanto, foi possível observar que, para alguns dos temas, havia a necessidade da criação ou aprofundamento dos nossos atuais mecanismos. Para os riscos inerentes que carecem de aprimoramento de mecanismos de gestão, foram

descritas recomendações que, posteriormente, foram apresentadas às áreas responsáveis para elaboração de Planos de Ação, em vigor desde 2023.

Etapa 3: Planos de Ação

Com base nos resultados obtidos nas etapas 1 e 2, foram priorizados oito riscos relacionados às nossas atividades comerciais e operacionais para os quais se fez necessário o desenvolvimento de planos de ação por parte das áreas responsáveis,

com recomendações para endereçar a necessidade de adoção de medidas adicionais ou complementares àquelas já planejadas ou implementadas, a fim de prevenir ou mitigar o risco de violação aos Direitos Humanos.

Foram priorizados os seguintes riscos:

- corrupção.
- tráfico humano.
- saúde mental e equilíbrio profissional.
- gestão da cadeia de fornecedores.
- abuso de força em serviços de segurança patrimonial.
- diversidade e afrontas aos direitos de grupos minorizados.
- educação financeira de vulneráveis.
- assédios moral e/ou sexual.

Conheça alguns dos planos de ação endereçados nesta etapa:

Abuso de força em serviços de segurança patrimonial | GRI 410-1|

Desenvolver e implementar um programa de educação continuada sobre Direitos Humanos junto às prestadoras de serviços de segurança patrimonial e seus funcionários, especialmente aqueles diretamente engajados nas atividades em agências e outras instalações do Itaú Unibanco, em funções de interação com clientes e público em geral.

Como parte do nosso plano de ação, exigimos de todos os nossos fornecedores de segurança privada o Selo Segurança Sem Preconceito. As empresas desse setor também participam do Programa Cadeia de Valor Itaú, que capacita e mentora empresas fornecedoras na implementação e aprimoramento das suas jornadas em Direitos Humanos.

Nosso manual de Onboarding para novos fornecedores e prestadores de serviço, também aborda os temas de diversidade e inclusão e gestão de conflitos e realizamos o acompanhamento periódico dos supervisores e consultores de segurança das atividades realizadas pelos vigilantes nas agências e postos de atendimento bancário, a fim de identificar riscos potenciais.

Saúde mental e equilíbrio profissional

Realização de pesquisa diagnóstica específica sobre saúde mental e conforto psicológico no trabalho.

Como parte do nosso plano de ação, mapeamos as condições de saúde mental dos colaboradores, por meio do formulário Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20), desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde, que mensura o nível de suspeição de transtornos mentais. A partir da pontuação obtida, os colaboradores são orientados e direcionados para linhas de cuidados, desde trilhas de capacitação sobre o tema, até atendimento psicológico junto ao programa de apoio Fique OK, que oferece acompanhamento periódico a partir de escuta ativa e planos de ação junto à profissionais como psicólogos.

Também realizamos um programa piloto com a aplicação do formulário Health Safety Executive (HSE), ferramenta fundamentada cientificamente, referenciada pelo Ministério do Trabalho e associações médicas para avaliação de clima organizacional e da percepção dos colaboradores sobre fatores psicossociais relacionados ao trabalho.

Os resultados obtidos foram incluídos em nosso Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), como instrumento de análise de risco ergonômico preliminar para riscos psicossociais. Nesse programa, os riscos são estratificados para análises, criação de planos de ações e acompanhamento de resultados.

Gestão da cadeia de fornecedores

Incorporar avaliação de riscos em Direitos Humanos nos processos de homologação e monitoramento de fornecedores.

Como parte do nosso plano de ação, solicitamos aos nossos fornecedores, em caráter obrigatório, o preenchimento do nosso Questionário ESG para fornecedores no processo de homologação, o que nos possibilita mapear dados autodeclarados pelo fornecedor sobre sua atuação no âmbito social, incluindo a agenda de Direitos Humanos.

Incentivar a realização periódica de devida diligência em Direitos Humanos na cadeia de fornecedores.

Como parte do nosso plano de ação, implementamos o Programa Cadeia de Valor Itaú e a plataforma de letramento ESG para fornecedores. Na dimensão social, este plano se inicia com a aplicação de conhecimentos básicos em Direitos Humanos e seus mecanismos de monitoramento e gestão no âmbito empresarial.

Corrupção

Estabelecer auditorias internas e externas para os pontos de vulnerabilidade já mapeados em diferentes áreas e cargos.

Como parte do nosso plano de ação, integramos o plano anual de auditoria interna para avaliar os processos de prevenção e apuração de desvio de conduta.

Assédios moral e/ou sexual

Realizar campanhas de conscientização e sensibilização sobre o assédio, incluindo formas de ocorrência, canais de denúncia e serviços de apoio para colaboradores assediados.

Como parte do nosso plano de ação, atualizamos nosso Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação, disponibilizado para o público interno e parceiros externos, e desenvolvemos trilhas de treinamento obrigatórias para todos os colaboradores, com orientações sobre os temas.

Esses processos também têm interação com o Programa Recomece, da área de Saúde, que oferece suporte a quem está retornando ao trabalho após um período de licença.

Incluir mecanismos de reparação às vítimas de assédio em todas as suas formas, dando acesso a serviços de assistência psicológica e de

reinserção na rotina de trabalho após as ocorrências.

Como parte do nosso plano de ação, o Ombudsman, ao identificar a necessidade de apoio psicológico e emocional, indica aos envolvidos o Programa de Apoio Fique Ok. No caso dos colaboradores que saírem de licença médico-hospitalar, há o direcionamento para o Programa Recomece, que realiza o acolhimento do colaborador feito pela assistente social junto ao gestor ou colaborador tutor, para que os participantes do programa retomem gradualmente às suas atividades.

Educação financeira de vulneráveis

Monitorar preventivamente e atuar no atendimento de clientes em situação de superendividamento ou endividamento excessivo.

Como parte do nosso plano de ação, analisamos as carteiras de clientes em dia e em atraso, avaliando o grau de endividamento ao longo do ano, a fim de identificar perfis de consumidores superendividados. O gerenciamento da carteira de clientes ocorre de forma contínua, por meio de indicadores e métricas efetivas de crédito, considerando variáveis como condições de renda, aspectos envolvidos na utilização do crédito e perfil de pagamento dos clientes.

Também disponibilizamos a todos os clientes o acesso às funcionalidades de Perfil de Crédito em nosso aplicativo móvel. Com essa ferramenta é possível monitorar pendências financeiras e reduzir o impacto das dívidas e eventuais parcelas em atraso no orçamento.

Oferecer conteúdo e apoio para organização financeira de grupos prioritários, como clientes vulneráveis e endividados.

Como parte do nosso plano de ação, oferecemos cursos gratuitos sobre Finanças Pessoais e Prevenção de Fraudes via WhatsApp. Esta iniciativa, realizada em parceria com o Itaú Viver Mais, é direcionada a pessoas mais velhas, com menos experiência em transações financeiras digitais.

Além disso, disponibilizamos uma página de conteúdo gratuito sobre educação financeira para clientes e a sociedade em geral, com infográficos e ferramentas de controle financeiro, além de cartilhas sobre uso planejado do crédito e reorganização financeira.

Monitoramento, mitigação e reparação de violações aos Direitos Humanos

Além da Devida Diligência em Direitos Humanos, integramos questões relacionadas ao tema em nossa estratégia de gestão de riscos social, ambiental e climático. Dessa forma, monitoramos a eficácia da nossa abordagem ESG junto às partes relacionadas por meio de ferramentas específicas, que consistem em procedimentos internos para identificar e avaliar periodicamente os riscos dentro e fora da Organização e, então, definir ações de mitigação e, quando necessário, remediação.

Adotamos estratégias de diálogo contínuo com as partes interessadas para monitorar e gerenciar os riscos de Direitos Humanos e disponibilizamos a todos os públicos de interesse nossos canais de orientação, reclamação e denúncia para a manifestação de quaisquer violações de Direitos Humanos.

Assim como na Devida Diligência de Direitos Humanos, todos os planos de ação e ferramentas levam em consideração os grupos detentores de direitos de todos os grupos de stakeholders.

Clientes e parceiros de negócios,

Mantemos uma rigorosa lista de atividades excluídas, que veta operações com empresas com práticas como trabalho análogo à escravidão, trabalho infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Para assegurar a adesão a esses princípios, realizamos o monitoramento do cadastro de empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão e informações públicas desabonadoras

divulgadas na mídia ou por órgãos públicos, podendo resultar na restrição ao acesso a novos créditos e à formalização ou renovação de contratos com fornecedores.

Além disso, todas as nossas operações de financiamento incluem cláusulas contratuais que exigem a ausência de vínculos com as práticas mencionadas e o cumprimento das legislações sociais e trabalhistas.

Incorporamos a avaliação de questões relacionadas à gestão da cadeia de fornecedores e seus impactos sobre as comunidades tradicionais em nossas metodologias de avaliação e monitoramento de clientes e operações, garantindo maior integração do tema na tomada de decisões sobre concessão e apreçamento de crédito, por exemplo.

Também aplicamos procedimentos internos de devida diligência em operações proprietárias de fusões e aquisições e outras operações de parceria estratégica para identificar potenciais indícios de corrupção, fraudes e outros atos ilícitos relacionados ao tema Direitos Humanos, além da inclusão, quando aplicável, de cláusulas em contratos para proteção contra violações às leis.

Estudos de caso

Violações trabalhistas

Identificamos mídia desabonadora atrelada a um fornecedor de um dos nossos clientes por trabalho análogo à escravidão e as áreas responsáveis atuaram conforme a governança estabelecida, solicitando esclarecimentos sobre o acontecido imediatamente.

Por meio de diálogos com o cliente, abordamos e questionamos aspectos jurídicos da situação, bem como práticas de gestão e controle de fornecedores. Ao fim, foi acordado um monitoramento sobre o andamento do caso.

Se houvesse entendimento jurídico de corresponsabilização, o nome do cliente poderá ser no cadastro de empregadores que submeteram trabalhadores à condição análoga à escravidão, comumente conhecido como Lista Suja, o que pode

resultar no vencimento antecipado de operações com o Banco.

No ano seguinte, o cliente foi incluído na Lista Suja e foi realizado um bloqueio sistêmico para evitar novas operações de crédito.

Devido à diligência prévia realizada pelo Banco, houve facilidade no contato com o cliente para abordar o assunto e conferir que ele já havia estratégia jurídica definida e processos de controle de terceiros implementados. Diante disso, o cliente conseguiu a exclusão de seu nome da Lista Suja em poucos dias.

Conflitos territoriais

Ao realizar a análise de Risco Socioambiental e Climático para a emissão de uma fiança de Projeto, constatou-se que o projeto está localizado em um município onde existem assentamentos Quilombolas (ainda não reconhecidos pelo INCRA).

Após questionamentos sobre possíveis impactos a essas comunidades, o cliente informou que há uma recomendação do Ministério Público junto ao órgão ambiental competente para que sejam feitas consultas a essa comunidade, mesmo não havendo impactos diretos, de acordo com os estudos ambientais.

Com o objetivo de preparar o cliente sobre possíveis solicitações e alertá-lo sobre a necessidade de considerar eventuais sobrecustos relacionados ao tema na alocação de recursos para o projeto, solicitamos que ele apresentasse o plano para tratar tal necessidade, além da realizarmos conversas com o objetivo de compartilhar experiências sobre outros projetos que passaram pelo processo de consulta prévia, destacando o histórico de pedidos mais comuns por parte das comunidades afetadas em situações similares.

Considerando o engajamento e a disponibilidade do cliente, bem como a condição precedente de atendimento à demanda do órgão ambiental para a emissão da fiança, foi possível prosseguir com a operação.

Colaboradores

Como parte fundamental à manutenção de nossos compromissos com a ética, integridade e Direitos Humanos, disponibilizamos aos nossos colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros o Ombudsman: canal interno de ouvidoria para orientar, aconselhar, tratar e monitorar denúncias e reclamações sobre violações de nossos princípios e compromissos, desvios éticos, situações como assédio, discriminação, desrespeito, dentre outros comportamentos inadequados e práticas contrárias às nossas políticas institucionais, com autonomia e reporte direto à presidência.

O Ombudsman trata os casos com imparcialidade, sigilo e privacidade, mantendo registro histórico do processo de apuração. Após apuração, havendo a confirmação de irregularidade ou prática de atos ilícitos, são aplicadas as gestões de consequências junto aos envolvidos.

Além disso, proativamente, o Ombudsman tem estratégias de diálogo, conscientização, treinamento e letramento, que buscam promover 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.

Colaboradores e Administradores são informados da existência desses canais por meio de comunicações corporativas e campanhas de conscientização, como treinamentos, workshops, e-mails, portal corporativo, entre outros. Para públicos externos à Organização, nossos canais também estão disponíveis no Código de Ética e em diferentes portais institucionais.

Fornecedores

Para fornecer ao Itaú, as empresas passam por um processo de homologação, que avalia a aderência às práticas de responsabilidade social, ambiental e climática, além de aspectos legais, como combate ao trabalho análogo à escravidão e infantil, saúde financeira e cumprimento de obrigações trabalhistas.

O cadastro exige aceitação dos Códigos de Relacionamento e de Ética e Conduta do Banco e o contrato padrão contempla temas como ética, Direitos Humanos, diversidade e inclusão, preservação ambiental, responsabilidade social e desenvolvimento, direitos sociais constitucionais, vedação ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil e anticorrupção.

Tanto no processo de homologação, quanto no monitoramento, é aplicado o Questionário ESG para fornecedores, com o objetivo de avaliar práticas ESG promovidas pelo fornecedor na sua relação com colaboradores, fornecedores, clientes e comunidade local.

Os resultados são gerenciados em um painel interno que auxilia a definição de estratégias do Itaú para com seus fornecedores na agenda ESG. Além disso, os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando sua reputação e os riscos identificados.

Caso sejam verificadas não conformidades relevantes, os fornecedores podem ser bloqueados para novas contratações ou terem seus contratos rescindidos. Auditorias e canais de denúncia disponíveis somam ao processo de monitoramento.



Fornecedores | GRI 2-8 | 3-3 |

Entendemos que a gestão de fornecedores é um pilar fundamental da nossa estratégia de sustentabilidade, refletindo nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e climática.

Nossa gestão é centralizada na área de Compras, assegurando que todos os nossos parceiros estejam alinhados aos princípios e valores que norteiam os nossos negócios e operações.

Para isso, contamos com o Código de Relacionamento com Fornecedores e com o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo, que estabelecem diretrizes claras de relacionamento, ético e conduta.

Em 2024, revisamos nossa estratégia ESG, estabelecendo um objetivo de engajar 100% dos nossos fornecedores em práticas sustentáveis até 2030.

Nosso rigoroso processo de homologação e monitoramento busca avaliar a conformidade legal e as práticas sociais, ambientais e climáticas de cada fornecedor. Além disso, para fomentar o engajamento e a conscientização sobre temas estratégicos, promovemos encontros periódicos e treinamentos para nossa cadeia de fornecedores.

Para garantir maior integridade e a transparência ao processo de gestão, dispomos de um canal de denúncias exclusivo para fornecedores e realizamos auditorias bienais, assegurando que nossos parceiros estejam em conformidade com nossos compromissos ESG.



SAIBA MAIS

sobre o Código de Relacionamento com Fornecedores, o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e outras políticas no site [Fornecedores Itaú](#).

Gestão responsável | GRI 205-1 |

Avaliamos a nossa cadeia de fornecedores e monitoramos a adequação 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 nosso Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo para Fornecedores também determinam os valores, a conduta e as diretrizes a serem observadas ao longo do nosso relacionamento com os fornecedores. Também exigimos expressamente em nossos contratos o cumprimento das principais legislações relacionadas às temáticas social, ambiental e climática.

Nesse sentido, 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 riscos e impactos sociais, ambientais e climáticos em nossa cadeia de fornecedores, garantindo que todos os fornecedores conheçam suas obrigações e responsabilidades no relacionamento com o Itaú Unibanco.

Compromisso ESG

Em conjunto com nossos fornecedores, revisamos nossa Estratégia ESG e definimos novos objetivos estratégicos, ainda mais assertivos, para ampliar o letramento sobre sustentabilidade, engajar nossa cadeia de fornecedores em práticas ESG e desenvolver ações específicas com parceiros sensíveis.



Objetivos ESG Diversidade e desenvolvimento

Até 2030, engajar 100% dos fornecedores em temas ESG, fortalecendo a cadeia de fornecimento com práticas socioambientais responsáveis alinhadas aos nossos valores e mitigando riscos nos elos mais sensíveis¹.

Letramento ESG dos fornecedores ativos

- Até 2026, ter o questionário ESG respondido por 100% dos nossos fornecedores.
- Até 2030, atingir 75% dos fornecedores com as trilhas básicas concluídas.

Auditoria de fornecedores sensíveis

- Até 2026, garantir a implementação de canal de denúncia em 100% dos nossos fornecedores auditados.
- Até 2030, realizar auditoria em 100% dos nossos fornecedores sensíveis¹ para quesitos ESG.
- Até 2030, garantir implementação de censo de Diversidade e Inclusão em suas operações.
- Até 2030, ter 80% dos nossos fornecedores realizando inventário de emissões de suas operações.

¹ Categorias críticas sob a ótica de risco social, ambiental, climático e de governança.

Cadeia de fornecedores | GRI 2-6 | 2-8 | 204-1 |

Em 2024, nossa cadeia de fornecedores contava com 16.215 parceiros homologados. Ao longo do ano, 668 novas empresas e 2.699 fornecedores com contrato ativo foram avaliados em nosso processo de homologação. Ao todo, foram mais de R\$ 22,5 bilhões em pagamentos para fornecedores nacionais com contratos ativos em 2024.

Do total de pagamentos do Banco (com ou sem contrato ativo), 98,7% foram destinados a fornecedores locais¹ (Brasil).

Perfil da cadeia de fornecedores GRI 2-6	2022	2023	2024
Compras com fornecedores locais - %	97,6 %	98,6 %	98,7 %
Fornecedores contratados por categoria			
Obras, manutenção e patrimônio	31,4 %	31,2 %	31,6 %
Tecnologia da informação	20,1 %	21,3 %	21,1 %
Marketing	8,9 %	8,5 %	6,9 %
Treinamentos e benefícios	8,3 %	7,8 %	6,2 %
Assessoria e consultoria	8,0 %	7,7 %	7,7 %
Despesas jurídicas	7,9 %	7,2 %	7,6 %
Call center	2,6 %	2,5 %	2,4 %
Correios, insumos de cartões e cheques	2,0 %	1,5 %	1,9 %
Transporte de valores	2,1 %	1,8 %	1,7 %
Segurança	2,6 %	2,6 %	3,1 %
Telecomunicações	3,0 %	3,0 %	3,2 %
Outros	21,2 %	20,7 %	21,1 %

Trabalhadores terceiros por atividade	2022	2023	2024
Vigilância, Limpeza e Manutenção	32.187	11.882	24.174
Informática	4.774	2.875	3.520
Logística e Expedição	5.448	4.141	11.266
Serviços Jurídicos	3.423	6.326	9.791
Outros ²	5.183	10.815	2.019
Call Center e Escritório de Cobrança	17.718	13.747	13.397
Total de trabalhadores terceirizados	68.733	49.786	64.167

¹ Consideramos “fornecedores locais” as empresas com atuação e faturamento no território nacional (Brasil) e “fornecedores operacionais importantes” as empresas de serviço ou insumos que possam impactar diretamente nossas operações.² Incluindo Facilities, Serviços de RH e Mão de obra temporária. Nota: a somatória não totaliza 100%, dado que os fornecedores podem prestar serviços em mais de uma categoria.

Avaliação e monitoramento | GRI 308-2 | 414-2 |

Todos os fornecedores que desejam trabalhar com o Itaú Unibanco passam por um processo de cadastro e avaliação conhecido como homologação administrativa. Ao se cadastrarem em nosso sistema, os fornecedores devem obrigatoriamente conhecer e declarar o aceite ao nosso Código de Relacionamento com Fornecedores e ao nosso Código de Ética e Conduta.

Realizamos o processo de homologação para avaliar a aderência dos nossos parceiros às nossas práticas de responsabilidade social, ambiental e climática. Também analisamos os riscos relacionados à imagem, à reputação e ao cumprimento das legislações vigentes, incluindo trabalho escravo, trabalho infantil, prostituição, saúde financeira e conformidade trabalhista, conforme produto ou serviço fornecido.

Além dos riscos verificados no processo de homologação, nossos contratos e o nosso Código de Relacionamento com Fornecedor também abrangem temas relevantes relacionados à sustentabilidade. Desde 2020, nossos contratos possuem cláusulas que exigem o cumprimento de normas e políticas sociais, ambientais e climáticas, entre elas:

- Ética e transparência.
- Rastreabilidade e integridade.
- Valorização dos Direitos Humanos e diversidade.
- Preservação ambiental.
- Mudanças climáticas.
- Responsabilidade social e desenvolvimento.
- Direitos sociais constitucionais.
- Vedações ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil.
- Segurança e sigilo bancário.
- Proteção de dados.
- Anticorrupção e combate à prática de atos lesivos contra a administração pública.

Ainda na fase de homologação, e com o objetivo de conhecer e entender as práticas ambientais, climáticas, sociais e de governança dos nossos

parceiros, solicitamos aos fornecedores que respondam ao nosso Questionário ESG.

As respostas obtidas são consolidadas e utilizadas em nosso painel interno de gestão, implementado ao longo de 2023, no qual é possível verificar a maturidade ESG de cada fornecedor. Esse recurso nos auxilia na definição e revisão de estratégias para impulsionar nosso compromisso com a gestão responsável da cadeia de fornecedores.

Todos os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, com base em sua reputação e nos riscos identificados. Caso sejam verificadas não conformidades significativas, os fornecedores podem ter seus contratos rescindidos ou até mesmo bloqueados para futuras contratações.

Nesse sentido, dispomos de canais de denúncias exclusivos e conduzimos processos de auditoria amostral, a fim de assegurar o desempenho da nossa cadeia de fornecedores em questões ESG e de acompanhar o cumprimento de normas, recomendações e boas práticas de mercado.

Nos últimos três anos, o Itaú Unibanco não identificou ou sofreu nenhuma sanção judicial e administrativa relacionada à sua cadeia de fornecedores.

Engajamento de fornecedores | GRI 2-29 |

Periodicamente, realizamos o Encontro Itaú + Fornecedores, uma reunião de engajamento onde são apresentados os temas mais relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia de fornecedores, incluindo temas como ética, prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e canais de denúncia.

Em 2024, tivemos dois encontros com nossos parceiros. As principais pautas no ano foram assuntos relacionados à nossa nova Estratégia ESG e à geração de impacto positivo em nossa cadeia de fornecedores. Em agosto, realizamos um workshop online com os nossos fornecedores para abordar questões relacionadas à Mudanças

Climáticas e emissões de Gases de Efeito Estufa, que contou com a participação do CDP (Carbon Disclosure Project).

Em dezembro, realizamos nosso segundo encontro no ano, para todos os fornecedores com relacionamento ativo com a Organização. O encontro, que foi realizado de forma híbrida, contou com a participação presencial de mais de 200 fornecedores e teve como pauta principal a apresentação dos nossos objetivos estratégicos para fornecedores, reforçando como as questões ESG são tratadas em nossas operações e destacando os novos compromissos assumidos junto a nossa cadeia de fornecedores - projeto Cadeia de Valor Itaú.

O evento também contou com a participação do Ombudsman, que apresentou as principais atualizações deste importante canal de denúncias, que além de ser utilizado por nossos colaboradores, também está a disposição dos nossos fornecedores.

Ao longo do ano, também realizamos diferentes encontros para conscientização, engajamento e formação dos nossos fornecedores sobre temas estratégicos relacionados à sustentabilidade e ao clima.

Participamos do CDP Supply Chain e desenvolvemos um programa de comunicação e engajamento de fornecedores para divulgação transparente de informações e práticas ambientais e climáticas, visando a identificação de riscos e oportunidades. Em 2024, 81% dos fornecedores convidados reportaram suas informações.

Em parceria com a Pacto Global da ONU e a Mais Diversidade, criamos o projeto Cadeia de Valor Itaú, iniciativa 100% gratuita e exclusiva para Pequenas e Médias Empresas, que busca apoiar os nossos fornecedores na definição de suas jornadas internas para temas como Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão.

Também realizamos periodicamente um encontro de benchmark sobre diversidade e inclusão, aberto aos fornecedores e demais empresas do mercado, que tem como objetivo

a discussão e o compartilhamento de boas práticas de gestão. Ao final do encontro, todos os participantes receberam um comunicado por e-mail reforçando as práticas ESG recomendadas pelo Itaú Unibanco.

Capacitação e treinamento | GRI 205-2 | 410-1 |

Como parte da trilha obrigatória de aprendizagem do nosso Programa de Integridade e Ética, todos os colaboradores devem realizar o treinamento bienal para intensificar o conhecimento sobre o que é esperado e o que não é tolerado nas relações com fornecedores.

Ao final de 2024, 99% dos colaboradores haviam concluído nosso Programa de Integridade Ética e Conduta, incluindo as trilhas de capacitação de Relacionamento com Fornecedores.

Canais de denúncia

A fim de garantir um ambiente saudável e um relacionamento ético entre nós e os nossos parceiros, dispomos de um Canal de Denúncias exclusivo para fornecedores, com sigilo total, anonimato e isenção, que garante a não retaliação.

Neste canal, podem ser realizadas reclamações e denúncias sobre desvios éticos, infrações concorrenciais, atos ilícitos e de não conformidade com nosso Código de Ética e com o Código de Relacionamento com Fornecedores.

Auditoria e controles

Nosso processo de auditoria tem por objetivo verificar a conformidade dos compromissos e obrigações assumidos por nossos fornecedores para o desenvolvimento de uma gestão responsável, além de conectar nossos objetivos estratégicos ESG para fornecedores.

Em 2024, demos início ao planejamento dos trabalhos de auditoria da nossa cadeia de fornecedores, que ocorre a cada dois anos, selecionando e priorizando os parceiros mais sensíveis sob a ótica de risco social, ambiental, climático e de governança.



Investimento Social Privado | GRI 3-3 | 201-4 |

O Investimento Social Privado (ISP) é um importante instrumento para promover o desenvolvimento social.

Há décadas, direcionamos nossos investimentos de forma estratégica e intencional para promover o acesso e a ampliação de direitos, aprimorar a qualidade de vida e fortalecer o poder de transformação das pessoas.

Atuamos em colaboração com políticas públicas e iniciativas coletivas de maneira integrada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) e às diretrizes dos Governos Federal, Estaduais e Municipais.

Desde 2020, o investimento social privado integra a nossa estratégia de sustentabilidade, que baseia uma atuação coordenada em busca de impacto positivo para o desenvolvimento da sociedade.

Para garantir a qualidade e transparência de nossa atuação, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão dos recursos investidos e pelo acompanhamento dos programas, além dos reportes ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração. Esse padrão contribui para o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e da experiência da alta liderança sobre as diferentes temáticas.

Em 2024, investimos cerca de R\$ 826 milhões em 1,7 mil projetos sociais, um aumento de 13,3% comparado aos projetos realizados no ano anterior, consolidando nossa posição como uma das empresas com maior investimento social privado na América Latina.

Na última década, nosso investimento atingiu aproximadamente R\$ 8,7 bilhões, com impacto direto em mais de 14 mil projetos sociais.

Investimos cerca de R\$ 785 milhões em 2024, alcançando 1,5 mil projetos sociais em todas as regiões do Brasil. Dos recursos investidos, 64% foram provenientes de doações e patrocínios realizados por aporte financeiro próprio e 36% usaram verbas de benefícios fiscais, como Lei Rouanet (cultura), Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Lei do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde (Pronas) e Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad).

Na América Latina, investimos mais R\$ 41,2 milhões em 203 projetos, sendo 92% provenientes de recursos próprios e 8% de verbas de benefícios fiscais destinados à cultura, educação, inovação e empreendedorismo e desenvolvimento e participação local.

As leis de incentivos fiscais desempenham um papel importante nessa dinâmica, pois podem auxiliar na expansão dos negócios, apoiando ações importantes para o crescimento de organizações, além de contribuírem com projetos de responsabilidade social corporativa.

Investimento por categoria GRI 203-1 GRI 203-2	Valor total (R\$ milhão)		Número de projetos	
	2024	2023	2024	2023
Não incentivado	542,0	526,1	1.167	1.029
Educação	281,2	271,8	463	315
Esporte	1,7	0,4	13	5
Cultura	153,7	151,7	535	507
Mobilidade urbana	63,3	67,4	18	18
Diversidade	8,9	12,4	47	62
Saúde	4,6	0	8	2
Inovação e empreendedorismo	5,1	6,9	16	23
Desenvolvimento local	23,6	15,6	67	97
Incentivado	284,0	298,3	501	443
Cultura	121,3	123	248	190
Esporte	58,9	60,1	78	86
Educação	31,1	30,8	76	80
Saúde	42,0	54,1	22	30
Longevidade	29,5	30,2	70	55
Inovação e empreendedorismo	0,3	0,1	2	1
Desenvolvimento local	0,9	0	5	1
Total	826,0	824,4	1.668	1.472
Brasil	784,9	788,2	1.465	1.305
América Latina ¹	41,2	36,2	203	167

¹ Considera Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia. Notas: Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para reais em 31 de dezembro de 2024. Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Grupo Itaú Unibanco Holding S.A.



Destaques em 2024



Educação

968 secretarias de educação apoiadas

10,5 milhões de jovens beneficiados



Cultura

40 milhões de acessos no site

480 mil visitas em exposições

441 programações como exposições e ocupações culturais presenciais, on-line e híbridas



Saúde

Mais de **20 projetos** colaborativos do Instituto Todos pela Saúde



Voluntariado

Mais de **300 voluntários** em programas de mentoria

1,1 toneladas de roupas, calçados e cobertores



Esporte

32 milhões em aportes

41 projetos apoiados



Mobilidade urbana: Bike Itaú

2,1 milhões de usuários ativos

1.427 estações em 9 cidades

15 mil bicicletas

14,3 milhões de viagens e 4 mil tCO₂e evitadas



Fundação Itaú

A Fundação Itaú tem como missão promover o desenvolvimento de todos os brasileiros para que se tornem cidadãos capazes de transformar positivamente a sociedade, garantindo acesso à arte, cultura e educação por meio de três pilares de atuação: o **Itaú Cultural**, o **Itaú Social** e o **Itaú Educação e Trabalho**.

No dia a dia, essa missão se traduz no fomento à produção de conhecimento, por meio de estudos e pesquisas, e na implementação de programas e ações que fortaleçam a articulação entre nossas principais causas.

Esse propósito faz parte de sua trajetória e suas iniciativas desde a criação do Itaú Cultural, em 1987, do Itaú Social, em 1993, e do fomento ao ensino técnico, com o Itaú Educação e Trabalho, há 20 anos. Dessa jornada nasce, em 2019, a Fundação Itaú – resultado da junção de suas frentes de atuação – potencializando ainda mais a construção de caminhos inspiradores e transformadores.

Para integrar esses pilares, a Fundação criou o Observatório – um espaço dedicado à produção de conhecimento gratuito, por meio de e-books, podcasts e dados, que apoiam a criação e a melhoria de políticas públicas. Em 2024, o Observatório teve mais de 39.513 acessos.

A Escola da Fundação Itaú, um ambiente gratuito de formação nos campos da arte, da cultura e da educação, lançou 21 novos cursos no ano de 2024, somando 28 mil inscritos e 9.360 certificados. Desde sua criação em 2020, a Escola Itaú Cultural já recebeu mais de 48 mil inscritos, com 14.391 certificações.

A Fundação também conta com a atuação da Superintendência de Gestão e Transformação Digital e da Comunicação Institucional e Estratégica, frentes que convidam à ação, ao conhecimento e à transformação.

O legado de décadas que precederam e agora integram a Fundação Itaú é a força principal da

sua caminhada, mantendo a excelência dos trabalhos realizados até aqui e ampliando o alcance de suas conquistas.

Itaú Social

Há 32 anos, o Itaú Social se dedica ao desenvolvimento de iniciativas que fortalecem políticas públicas inclusivas, capazes de gerar mudanças estruturais na educação brasileira.

Em 2024, o Itaú Social desenvolveu projetos em parceria com prefeituras, governos estaduais e o governo federal, entre eles o apoio técnico para desenho e o lançamento da Política Nacional para o Fortalecimento dos Anos Finais do Ensino Fundamental - Escola das Adolescências do Ministério da Educação, com o Seminário Internacional sobre os desafios dos Anos Finais, em parceria com a equipe de Educação da OCDE. Na ocasião, foram apresentadas iniciativas bem sucedidas promovidas em outros países.

O Itaú Social também lançou 10 novos cursos para apoiar educadores em questões relevantes da educação pública brasileira, todos desenvolvidos com o apoio de parceiros. As formações fazem parte da Escola da Fundação Itaú, plataforma lançada em 2024 que reúne os acervos formacionais do Polo, antigo ambiente de formação on-line do Itaú Social, e da Escola Itaú Cultural, compondo uma única plataforma de ensino on-line, com a oferta de 122 cursos assíncronos. Todos os cursos são abertos ao público, sem custo e com certificado.

Itaú Educação e Trabalho

Desde 2005, apoia e incentiva a implementação de políticas de educação profissional e tecnológica com foco na ampliação do número de vagas, na melhoria da qualidade da oferta e na inclusão dos jovens no mundo do trabalho. A atuação visa à inclusão produtiva das juventudes, utilizando como estratégia a educação profissional tecnológica.

O Itaú Educação e Trabalho presta assessoria aos governos 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.

Ao longo de 2024, realizamos parcerias com 16 Secretarias Estaduais de Educação. Com o apoio, os Governos estaduais abriram novas vagas na Educação Profissional e Tecnológica. Capacitar os professores também foi uma estratégia fundamental. Ao todo, 4.537 participaram de processos formativos.

Também promovemos discussões entre diferentes atores – poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil – sobre temas importantes para expansão com qualidade do número de matrículas da educação profissional no país, de forma a elevar a qualificação profissional e a produtividade do trabalho das gerações mais jovens. Ainda participamos de 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.

Em 2024, oferecemos apoio técnico, por meio de profissionais da educação formados, a 968 secretarias de educação, beneficiando aproximadamente 10,5 milhões de crianças, adolescentes e jovens.

Itaú Cultural

Há 37 anos o Itaú Cultural, uma das mais longevas organizações culturais do País, tem se dedicado à pesquisa, mapeamento, incentivo, produção e difusão de manifestações artístico-intelectuais nas mais diversas áreas de expressão, contribuindo para a valorização da cultura brasileira.

O Itaú Cultural estimula a participação cultural e artística das pessoas, busca democratizar o acesso à arte e à cultura, apoia artistas e pesquisadores das diversas linguagens, incentiva a experimentação artística, reconhece e apoia a constituição de memória da arte e da cultura brasileiras, articula e difunde conhecimentos, experiências e saberes sobre a arte e a cultura e promove os direitos culturais.

Em 2024, o Itaú Cultural recebeu 480,473 mil visitas em suas exposições, peças teatrais, programações musicais, de dança e performances – todas gratuitas. Durante o ano, também realizamos 441 programações para todos os públicos, como exposições e ocupações culturais presenciais, on-line e híbridas.

O Itaú Cultural também realizou quatro mostras itinerantes no ano: a exposição Narrativas em processo, a mostra Síntese: arte e tecnologia, a Ocupação Machado de Assis, na Bienal do Livro de São Paulo, e a exposição Olavo Setubal – um homem diante do seu tempo, no Centro Empresarial Itaú Conceição (CEIC), para os colaboradores do Itaú Unibanco.

No campo da formação, os cursos lançados pelo Itaú Cultural passaram a integrar a Escola Fundação Itaú. Além dos cursos auto-formativos, duas turmas de mestrados iniciaram suas aulas em 2024. O Itaú Cultural também realizou três formações presenciais de mentoria em parceria com a Secretaria Municipal de Educação do Rio de Janeiro.

Nosso público virtual alcançou a marca de mais de 40 milhões de acessos no site da instituição e na plataforma Enciclopédia Itaú Cultural. A Enciclopédia traz amplas informações sobre artes visuais, cinema, dança, gestão cultural, literatura, música e teatro e disponibiliza os Cadernos do Professor, sequências didáticas que oferecem possíveis abordagens para temas de arte e cultura brasileira, de forma conectada à plataforma. Em 2024, a Enciclopédia disponibilizou a ferramenta de inteligência artificial Verbeth, que oferece informações de forma dinâmica e conectada, que potencializam as conexões já existentes na plataforma.

Em 2024, o Itaú Cultural Play, nossa plataforma de vídeo gratuita com mais de 470 obras do cinema brasileiro, alcançou a marca de 194 mil usuários, beneficiando cerca de 3 mil municípios brasileiros.

Instituto Unibanco

O Instituto Unibanco atua no campo educacional, voltado ao fortalecimento da gestão para melhoria da rede pública, por meio do Programa Jovem de Futuro.

Lançado em 2007, o programa foi estruturado com base na premissa de que uma gestão de qualidade, eficiente, participativa e orientada para resultados, com equidade, pode proporcionar impacto significativo no aprendizado dos estudantes.

O Jovem de Futuro visa contribuir com o fortalecimento dos conhecimentos instalados e produzidos em cada rede parceira, além de estimular a permanência dos estudantes na escola, a melhoria da aprendizagem e a redução das desigualdades educacionais.

No ano de 2024, manteve parceria com os estados de ES, CE, PI, GO, MG e RS e atuou em 79 programas, com um investimento de R\$ 112 milhões, permitindo assim que 1.862.921 pessoas fossem impactadas diretamente por suas ações.

Nossas causas

Também apoiamos causas importantes para a sociedade através de diversos projetos voltados para a educação, cultura, saúde e desenvolvimento sustentável, investindo em parcerias com ONGs e instituições que promovam o desenvolvimento social e econômico da comunidade local. Confira abaixo algumas de nossas causas.

Mobilidade urbana

Investir na mobilidade urbana sustentável é um pilar da nossa estratégia de investimento social privado. Um sistema de mobilidade sustentável reduz significativamente as emissões de gases de efeito estufa, contribui para a mitigação das mudanças climáticas e melhora a qualidade do ar, beneficiando a saúde da população. Além disso, promove a inclusão social, garantindo que todas as pessoas possam se deslocar com segurança e economia de dinheiro.

A partir disso, criamos o Bike Itaú, em 2012, um sistema de compartilhamento de bicicletas por aplicativo, pioneiro no Brasil, que incentiva 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 duas cidades da América Latina. Já são mais de 15 mil bicicletas, 1.427 estações e 2,1 milhões de usuários ativos, o que contribui para a redução do tráfego e oferece uma solução de deslocamento prática e de baixo custo.



SAIBA MAIS

sobre as nossas causas em

- [Investimento Social Privado Itaú](#)
- [Fundação Itaú](#)
- [Itaú Cultural](#)
- [Itaú Social](#)
- [Itaú Educação e Trabalho](#)
- [Instituto Unibanco](#)

As viagens no sistema de compartilhamento do Bike Itaú potencialmente evitaram a emissão de 4.050 tCO₂e para a atmosfera, sendo um importante ativo para as comunidades locais e seus moradores.

Em 2024, também apoiamos 12 instituições relacionadas à mobilidade urbana, entre elas o Guia da Eletromobilidade para Cidades Brasileiras, uma pesquisa realizada pelo Centro de Estudos das Cidades – Laboratório Arq.Futuro do Insper, para apoiar a transição do transporte público no Brasil rumo a frotas elétricas.

O guia oferece uma análise abrangente sobre os desafios, benefícios e estratégias para a implementação da mobilidade elétrica no País, a fim de apoiar os municípios interessados em um transporte coletivo mais sustentável.

Também apoiamos o Painel Brasileiro da Mobilidade (PBM), iniciativa do Instituto Cordial, que busca contribuir para o desenvolvimento de uma mobilidade mais acessível, segura e sustentável no Brasil.

Em 2024, a Rede PBM ampliou sua presença em mais de dez vezes, passando de quatro para 46 cidades habilitadas, abrangendo 48 milhões de pessoas, o equivalente a 24% da população brasileira.

Outra iniciativa que reúne uma série de cursos de capacitação com foco no aperfeiçoamento em mobilidade urbana sustentável é a MobiliCAMPUS, realizada pelo Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP), que recebeu 19.344 alunos de todas as regiões brasileiras em 2024, alcançando recorde de inscritos das regiões Norte e Nordeste e de pessoas pretas e pardas.

Longevidade e bem-estar

Por meio do Itaú Viver Mais, associação sem fins lucrativos que direciona seus esforços para o público acima de 50 anos e colabora com o poder público, a sociedade civil e a iniciativa privada, buscamos promover o acesso e a ampliação de direitos para uma transição digna para a longevidade.

O Brasil está passando por uma transição demográfica sem precedentes, com um envelhecimento populacional acelerado. Atualmente, 15,6% da população brasileira é composta por pessoas idosas.

Em 2030, o número de idosos no país será equivalente ao de jovens e, em 2050, esse número dobrará. Houve um aumento de 67% de centenários a mais que o censo de 2010. De acordo com o IBGE, em 2050, serão 33,3% de longevos.

Essa mudança demográfica impõe desafios complexos, que exigem uma resposta urgente e coordenada de toda a rede de proteção de direitos da pessoa idosa.

Entre os projetos apoiados e desenvolvidos em 2024 está o edital Itaú Viver Mais, cujo objetivo é fortalecer a rede de proteção de direitos das pessoas acima de 60 anos e o ciclo de políticas públicas orientadas ao envelhecimento populacional.

O edital seleciona projetos com base em mecanismos do Estatuto da Pessoa Idosa, utilizando recursos incentivados pela Lei da Pessoa Idosa. No ano, foram 70 projetos apoiados, totalizando R\$ 29 milhões direcionados à Longevidade e Bem-estar.

O Itaú Viver Mais também disponibilizou um conjunto de iniciativas com especialistas dedicados, com o objetivo de engajar e capacitar tecnicamente governos, conselhos da pessoa idosa e demais atores da rede de proteção.

Foram realizadas capacitações para aproximadamente 50 conselheiros da pessoa idosa, além de oficinas de escrita de projetos para as Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

A Plataforma Longeviver alcançou 343.174 visualizações e 135.783 acessos em 2024, totalizando 1.012 novos cadastros e 9.250 usuários.

Com o intuito de sensibilizar a população longeva sobre a temática de segurança financeira, lançamos a Trilha Viver Mais, contendo videoaulas, atividades de fixação e livros digitais sobre os temas de Bem-Estar Financeiro e Prevenção a Golpes e Fraudes. A iniciativa teve mais de 8 mil inscritos com NPS médio de 82.

Esporte

Acreditamos que o esporte é um grande promotor de inclusão social e de desenvolvimento individual, sendo um aliado da educação. Nossa principal iniciativa relacionada a esta causa é o Edital Itaú Esporte, que em sua 6ª edição reafirma seu compromisso de democratizar e dar transparência aos projetos selecionados para impulsionar o esporte como ferramenta para educação integral, desenvolvimento do indivíduo e exercício da cidadania.

Cientes dos desafios enfrentados por organizações sociais para estruturar e acessar recursos incentivados pela Lei do Esporte, lançamos o 1º ano do projeto Capacitação e Transformação, realizado em parceria com a Nexos, o Instituto Futebol de Rua e a Rede Igapó, para formar redes de projetos esportivos nas regiões Norte, Nordeste e Centro Oeste.

O projeto promoveu capacitação gratuita sobre a Lei de Incentivo ao Esporte para 322 organizações sociais interessadas e proporcionou mentorias para 161 organizações, focadas na captação de recursos e identificação de demandas das comunidades para a estruturação de projetos.

No ano, foram 41 projetos apoiados, totalizando R\$ 32 milhões direcionados ao esporte.

Voluntariado

Em 2024, consolidamos nosso Programa de Voluntariado Corporativo e incorporamos mais dois projetos que contemplam o engajamento dos colaboradores.

No programa iMentora Jovem Aprendiz, lideranças na rede de agências oferecem sessões de mentoria profissional para jovens aprendizes, buscando desenvolver e acelerar as suas carreiras. No ano, foram 278 duplas formadas por colaboradores voluntários e jovens aprendizes, com NPS médio de 95 pontos.

No programa iMentora Empreendedora, especialistas e executivos do Itaú oferecem mentoria para clientes empreendedores, com foco no desenvolvimento dos negócios de mulheres em temáticas como planejamento financeiro, marketing digital e gestão de pessoas. No ano, foram 71 duplas formadas por colaboradores voluntários e clientes, com NPS médio de 90 pontos.

No programa IR Cidadão, 271 voluntários destinaram até 6% do seu Imposto de Renda Pessoa Física para projetos sociais dos Fundos da Criança e do Adolescente, conforme Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e Adolescente). Em 2024, o total de R\$ 459 mil arrecado foi distribuídos entre cinco instituições diferentes, sendo elas: Alicerce, Giral, Kinder, Pão dos Pobres de Santo Antônio e Verdescola.

Já na Gincana da Solidariedade, os colaboradores voluntários arrecadaram 1,1 tonelada em roupas, calçados, agasalhos e cobertores, que foram doados para o projeto ASMARA, da Gerando Falcões.

Saúde

Saúde e bem-estar também são pautas protagonistas na nossa estratégia de investimento social privado. Em 2021, criamos o Instituto Todos pela Saúde (ITpS), que tem a missão de contribuir para a organização, a melhoria e a manutenção de redes e o desenvolvimento de competências que ajudem o Brasil na preparação para epidemias e pandemias e na resposta em tempo oportuno.

Por meio de 22 projetos, o Todos pela Saúde colabora com a vigilância epidemiológica brasileira, utilizando recursos tecnológicos e digitais, e desenvolve treinamentos em vigilância em saúde.

Sua atuação se dá em parceria com Organização Mundial de Saúde (OMS), Organização Pan-Americana da Saúde (Opas), Ministério da Saúde, Conselho Nacional de Secretários de Saúde (Conass), Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems), Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco), secretarias municipais e estaduais de Saúde e universidades, além de entidades privadas, como laboratórios.

Em 2024, o Todos pela Saúde foi condecorado com a mais importante honraria do governo brasileiro na área da Saúde, a Medalha de Mérito Oswaldo Cruz, na categoria ouro.

O Instituto também passou a integrar a International Pathogen Surveillance Network ou Rede Internacional de Vigilância de Patógenos, em português, organizada pelo Centro de Inteligência sobre Pandemias e Epidemias da OMS.

Ações emergenciais em combate a eventos climáticos extremos

Em um cenário em que as mudanças climáticas e seus impactos na sociedade já são uma realidade, nos posicionamos na agenda de mudanças climáticas e transição justa utilizando capital filantrópico para apoiar negócios e ações de impacto ambiental. Esse apoio se baseia em dois pilares: o de reparação e o de prevenção.

O pilar de reparação atua, principalmente, por meio de ações emergenciais. O pilar de prevenção, por sua vez, tem um viés estratégico e de longo prazo, uma vez que pressupõe medidas a serem tomadas antes que ações climáticas extremas aconteçam, buscando minimizar ou até neutralizar os impactos e danos.

Enchentes no Rio Grande do Sul

Entre os meses de abril e maio de 2024, uma sucessão de enchentes e transbordamento de rios ocorreram no estado do Rio Grande do Sul, afetando diretamente mais de 800 mil pessoas e exigindo ações de reparação de danos que precisaram ser mitigados urgentemente.

Para apoiar o enfrentamento da crise e a reconstrução desses locais após essa tragédia, firmamos parcerias com instituições e implementamos diversas ações ao longo do ano, incluindo um aporte total de quase R\$ 24 milhões.

Por meio da ONG Movimento União BR e visando destinar recursos com agilidade, aportamos R\$ 5 milhões e proporcionamos assistência à população, por meio da organização de abrigos e fornecimento de alimentação e itens de primeira necessidade, como colchões, cestas básicas, mantas e filtros de água.

Também foram disponibilizados serviços essenciais, como contêineres de banheiros e Carretas da Saúde com prestação de serviços médicos (clínica geral e procedimentos de enfermagem), odontológicos, assistência social e atendimento psicológico.

Realizamos ainda uma campanha interna de doação, onde cada real doado por nossos colaboradores resultava em outro real doado pelo Itaú Unibanco. A doação dos colaboradores atingiu R\$ 2,1 milhões, totalizando R\$ 4,2 milhões, também repassados à União BR.

Para o Fundo Social Humanitário, campanha da companhia aérea Azul para custear voos humanitários para o transporte de suprimentos e deslocamento de profissionais essenciais, tripulantes e pessoas impactadas, aportamos mais R\$ 5 milhões.

Apoiamos o Programa Reconstrói RS, realizado em parceria entre o Instituto Ling, Federasul e Instituto Cultural Floresta, com foco em obras de recuperação de infraestrutura nas regiões diretamente afetadas na tragédia, com doação direta ao Instituto Ling no valor de R\$ 3 milhões.

Direcionado ao Fundo Retomada RS, que nasceu com o intuito de apoiar a retomada dos empreendedores afetados pelo desastre por meio da concessão de crédito sem exigência de garantias reais e com juros abaixo do mercado, aportamos R\$ 7,5 milhões em cotas subordinadas.

Até janeiro de 2025, já haviam sido desembolsados mais de R\$ 12 milhões em crédito no total, 26% para mulheres empreendedoras, impactando mais de 165 empreendedores, 2.082 empregos e 6.393 pessoas.

Ainda como uma forma de apoiar as vítimas das chuvas no Rio Grande do Sul, cedemos parte dos nossos espaços de mídia na TV e internet para divulgar massivamente as campanhas de arrecadação promovidas pelas organizações Ação Cidadania, GRAD e Movimento União BR.

Entre 10 e 19 de maio, foram 21 inserções na TV Globo, em programas como Jornal Nacional, Jornal da Globo e Fantástico, com alcance estimado de 45 milhões de pessoas. Os filmes da campanha também foram exibidos nos nossos canais digitais.

O Cubo Itaú, nosso hub de conexão para fomento de negócios, também coletou na sua sede, na cidade de São Paulo, itens prioritários à população gaúcha, como água, roupas de cama e cobertores, além de itens de limpeza e higiene.

Além disso, como parte da atuação na agenda direcionada para o pilar de prevenção, firmamos uma parceria com a HUMUS BR, uma organização de ajuda humanitária sem fins lucrativos, que atua com foco em desastres, através de esforços coordenados de profissionais especializados, voluntários capacitados e apoiadores responsáveis.

Por meio da HUMUS BR apoiamos Saber Alerta e a Faro para agir nas etapas de prevenção, resposta e recuperação em comunidades em áreas de risco iminente ou afetadas por um evento natural extremo.

Governança

- 224** Governança corporativa
- 232** Ética nos negócios
- 239** Influência política
- 244** Comportamento corporativo
- 246** Privacidade e proteção de dados
- 260** Canais de manifestação

Este capítulo aborda nossas ações para os seguintes temas materiais:



Governança corporativa



Proteção de dados e segurança da informação



Responsabilidade social e influência política



Integridade e ética

Objetivos de Desenvolvimento Sustentável





Governança corporativa | GRI 3-3 |

Acreditamos que uma governança sólida e meritocrática, orientada para a criação de valor de longo prazo, agrega valor aos negócios, facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade das organizações.

O princípio fundamental da nossa [Política de Governança Corporativa](#) é a busca de excelência em Governança Corporativa, fortalecendo e criando as melhores condições para o desenvolvimento do Itaú Unibanco e de suas subsidiárias.

Estamos sujeitos a diferentes normas nacionais e internacionais de órgãos e entidades, como: Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Securities and Exchange Commission (SEC), Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (BACEN).

Também estamos sujeitos às autoridades regulatórias e autorregulatórias setoriais. Ademais, integramos o Nível 1 de Governança Corporativa da B3 e adotamos práticas diferenciadas de Governança Corporativa e transparência.

Estrutura de governança

| GRI 2-9 | 2-13 | 3-3 |

Nossa estrutura compreende a Assembleia Geral dos Acionistas, o Conselho de Administração, a Diretoria, o Conselho Fiscal, bem como os Comitês que assessoram diretamente o Conselho de Administração.

A Governança Corporativa envolve a direção e o monitoramento dos relacionamentos entre a Companhia, a Administração, a Auditoria Independente, os acionistas, o mercado e as demais partes interessadas.

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 os principais órgãos e atribuições da nossa Governança.



O **Comitê de Auditoria** supervisiona os processos de controles internos e de gestão de riscos, as atividades da auditoria interna e as atividades das empresas de auditoria independente da Companhia.

O Comitê também recomenda ao Conselho de Administração a contratação e destituição dos auditores independentes, sendo que, após emitidos relatórios relativos a cinco exercícios sociais completos e consecutivos, a Companhia deve substituir o responsável técnico, diretor, gerente, supervisor e qualquer outro integrante com função de gerência da equipe envolvida nos trabalhos de auditoria externa.

O **Comitê de Pessoas** define as principais diretrizes referentes às políticas de pessoas adotadas pela Companhia.

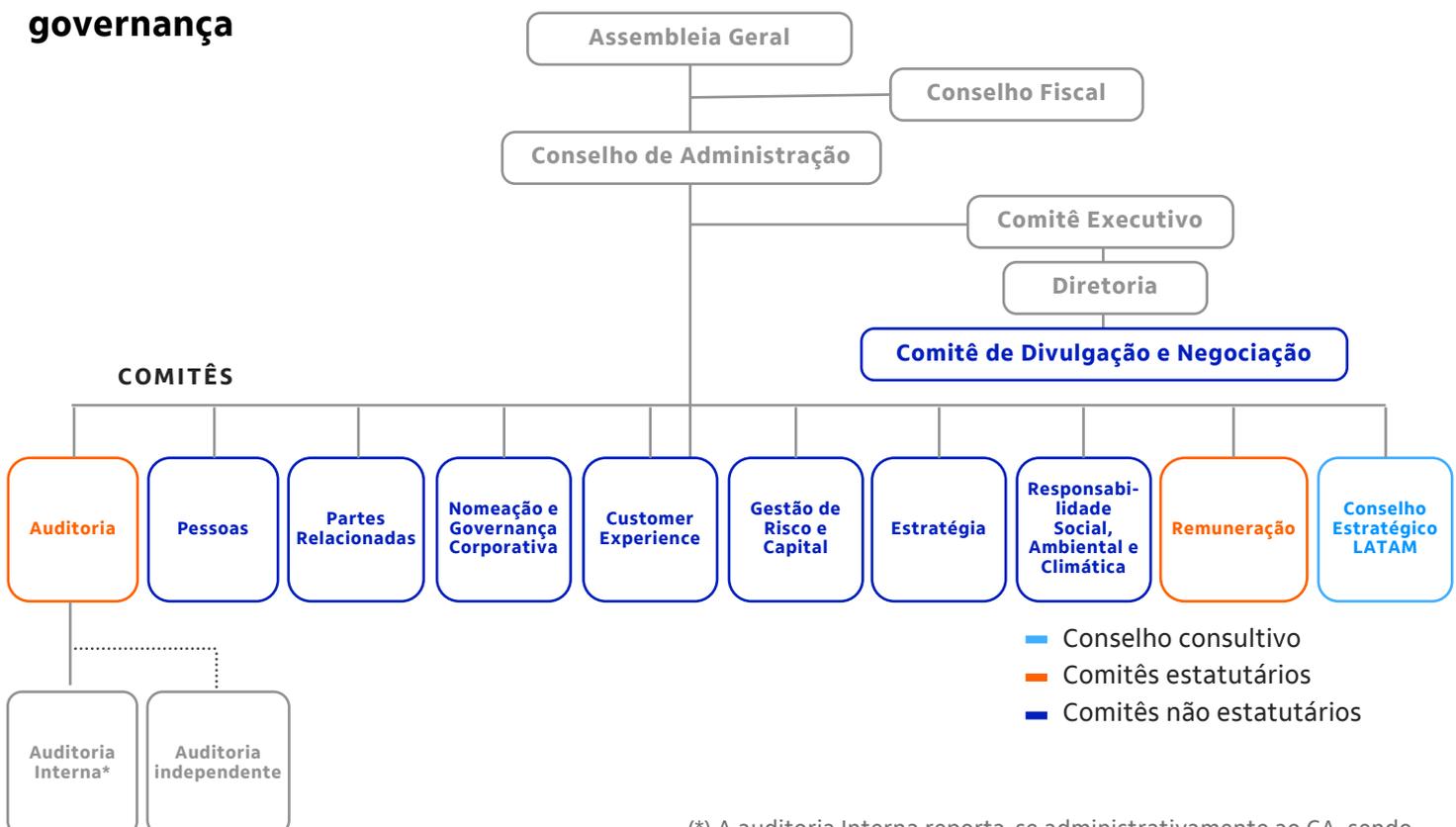
O **Comitê de Nomeação e Governança Corporativa** acompanha a governança da Companhia, especialmente no que tange aos

assuntos relacionados ao Conselho de Administração.

O **Comitê de Partes Relacionadas** analisa as transações entre partes relacionadas, em determinadas circunstâncias, assegurando a igualdade e a transparência dessas transações, a fim de garantir aos acionistas, aos investidores e às outras partes interessadas, que o Itaú Unibanco se encontra de acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa.

O **Comitê de Gestão de Risco e de Capital** apoia o Conselho de Administração no desempenho de suas responsabilidades relativas à gestão de riscos e capital da Companhia, submetendo relatórios e recomendações sobre esses temas à deliberação do Conselho.

Estrutura de governança



(*) A auditoria Interna reporta-se administrativamente ao CA, sendo que sua supervisão técnica é competência do Comitê de Auditoria.

O **Comitê de Estratégia** discute, no âmbito do Conselho de Administração, assuntos relevantes e de elevado impacto para o Itaú Unibanco.

O **Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática** define estratégias para fortalecer a responsabilidade social, ambiental e climática da Companhia, em todos os seus elementos, incluindo estratégia de voluntariado, compromissos de impacto positivo e estratégia de descarbonização.

O **Comitê de Remuneração** abrange as definições e discussões acerca das políticas de remuneração do Itaú Unibanco. Abrange as definições e discussões acerca das políticas de remuneração do Itaú Unibanco, promove e zela pelas discussões relacionadas à remuneração.

O **Comitê de Customer Experience** promove e zela pelas discussões de assuntos relevantes e de elevado impacto para a experiência do cliente.

O **Conselho Estratégico LATAM** lidera o processo de internacionalização do Itaú Unibanco nos demais países da América Latina, exportando as melhores práticas e intensificando o entendimento de diferentes mercados e negócios para melhor atender seus clientes regionais.

O **Comitê de Divulgação e Negociação** é composto por membros do Conselho de Administração e da Diretoria, com vistas às melhores práticas de Governança Corporativa, e sua atuação abrange um leque de ações internas destinadas a melhorar o fluxo de informações e zelar pela conduta ética de seus administradores.

Conselho de Administração e seus Comitês

| GRI 2-9 |

	Membros	% Membros independentes	Reuniões no ano ¹	Assiduidade
Conselho de Administração ¹	13	54%	18	89%
Comitê de Auditoria	6	100%	65	98%
Comitê de Remuneração	4	50%	6	96%
Comitê de Pessoas	5	40%	4	70%
Comitê de Partes Relacionadas	3	100%	11	91%
Comitê de Nomeação e Governança Corporativa	5	20%	3	93%
Comitê de Gestão de Riscos e Capital	3	66%	12	89%
Comitê de Estratégia	5	20%	5	96%
Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	5	20%	3	87%
Comitê Customer Experience	6	50%	3	100%

¹ As informações relativas ao número de membros e porcentagem de membros independentes considera os eleitos na Assembleia Geral Ordinária de 17 de abril de 2025, sendo que o número de reuniões e assiduidade tem como base o ano de 2024.

SAIBA MAIS

Sobre a estrutura, composição e atribuições dos órgãos da Administração em nossas políticas e regimentos internos, disponíveis no site de [Relações com Investidores](#).

Conselho de Administração

Atribuições | GRI 2-12 | 2-14 |

Compete ao Conselho de Administração, entre outras atribuições, fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, eleger os membros da Diretoria e fiscalizar sua gestão. As funções operacionais e executivas competem à Diretoria, observadas as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração.

Nosso Conselho é responsável por definir a estratégia da Companhia e de suas controladas, devendo analisar os assuntos de relevância e supervisionar efetivamente a sua gestão em prol dos interesses dos acionistas.

No mais, o Conselho de Administração tem como objetivo, na eleição da Diretoria da Companhia e de suas controladas, quando aplicável, a composição de quadros executivos com profissionais alinhados aos nossos valores, que saibam combinar, de modo harmônico, o interesse dos acionistas, dos gestores e dos colaboradores, bem como a responsabilidade social e ambiental, pautados pela legalidade e pela ética.

A sustentabilidade também é pauta importante nas deliberações do Conselho de Administração e o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática realiza, regularmente, reportes aos conselheiros sobre os temas discutidos em suas reuniões.

O Conselho também monitora a efetividade da nossa estratégia ESG e da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, em linha com os desafios e tendências de longo prazo, com o auxílio do Comitê de Responsabilidade SAC e da diretoria responsável, além de promover a disseminação e o engajamento dos colaboradores sobre questões ESG relevantes.

Eleição e mandato | GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-18 |

Os membros do Conselho são eleitos anualmente em Assembleia Geral de Acionistas. Além do voto dos acionistas controladores, votam:

- Titulares de pelo menos 15% do total das ações com direito a voto, conforme o artigo 141, parágrafo 4º, I;
- Titulares de ações preferenciais, sem direito a voto, que representem, no mínimo, 10% do capital social, conforme o artigo 141, parágrafo 4º, II;
- Se não obtidos os quóruns anteriores, os acionistas minoritários, detentores de ações ordinárias e preferencias, que tiverem, somando suas participações, no mínimo, 10% do capital social, conforme o artigo 141, parágrafo 5º, da Lei das Sociedades por Ações.

A indicação dos membros deverá observar o disposto na Lei das Sociedades por ações, na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.970/21 e na Resolução CVM nº 80/22, além do Estatuto Social, do regimento dos Comitês, quando aplicável, da Política de Governança Corporativa (Global), da Política de Indicação e Sucessão de Administradores e do Código de Ética e Conduta. Nosso processo de indicação e sucessão determina que:

- A composição deverá ser avaliada anualmente para assegurar a complementaridade das competências dos membros.
- A proposta de reeleição de um membro deverá levar em consideração o seu bom desempenho durante o período, sua experiência e sua assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior.
- Não poderá ser eleito ou reeleito conselheiro que já tiver completado a idade limite de 70 anos na data da eleição. E os cargos de Presidente ou Copresidente do Conselho de Administração, não poderá ser eleito quem já tiver completado 73 anos na data da eleição.

- Deverá ser composto por, no mínimo, um terço de membros independentes.
- É recomendável que o Conselho tenha em sua composição profissionais com experiência no setor financeiro, bem como em temas diversificados.

O Conselho de Administração deve ser composto por pessoas com características e perfis diferentes, visando à complementaridade de competências e à diversidade de gênero, raça e idade, entre outros.

Na Assembleia Geral Ordinária realizada em 17 de abril de 2025, Marcos Marinho Lutz, CEO da Ultrapar, foi eleito como membro independente do Conselho de Administração do Itaú Unibanco. Todos os membros foram indicados pelos acionistas controladores devido à sua experiência bem-sucedida na gestão de organizações significativas na América Latina.

Composição e experiência

| GRI 2-9 | 2-11 | 2-17 | 405-1 |

O Conselho de Administração é composto por profissionais com experiência em diferentes áreas de atuação. Suas formações, vivências e habilidades se complementam e orientam a estratégia do banco para um futuro focado no cliente, em inovação e no crescimento sustentável.

Nosso Conselho de Administração é composto por 13 membros, todos não-executivos, sendo 54% deles independentes, 15% mulheres e 8% autodeclarados pretos ou pardos.

Todos os membros têm experiência na indústria bancária, serviços financeiros e mercado de capitais. Além disso, 46% dos membros são CEOs em empresas e 38% já ocuparam essa posição em alguma instituição financeira.

Membros	Cargo	Membro executivo	Membro independente¹	Assiduidade nos Comitês²	Ano de eleição³
Roberto Egydio Setubal	Co-presidente	Não	Não	100%	2017
Pedro Moreira Salles	Co-presidente	Não	Não	100%	2017
Ricardo Villela Marino	Vice-presidente	Não	Não	100%	2020
Alfredo Egydio Setubal	Membro	Não	Não	75%	2009
Ana Lúcia de Mattos Barretto Villela	Membro	Não	Não	83%	2018
João Moreira Salles	Membro	Não	Não	100%	2017
Candido Botelho Bracher ⁴	Membro	Não	Sim	89%	2021
Cesar Nivaldo Gon	Membro	Não	Sim	83%	2022
Fabricio Bloisi Rocha	Membro	Não	Sim	95%	2024
Maria Helena dos Santos F. Santana	Membro	Não	Sim	100%	2021
Marcos Marinho Lutz	Membro	Não	Sim	n.a	2025
Paulo Antunes Veras	Membro	Não	Sim	77%	2024
Pedro Luiz Bodin de Moraes	Membro	Não	Sim	100%	2009

¹ De acordo com os critérios estabelecidos em nossa Política. ² Considera a participação de cada um nas reuniões dos comitês da Administração que participam, incluindo o Conselho; ³ Considera a primeira data de eleição como membro do Conselho no cargo atual; ⁴ Eleito pela 1ª vez em 2009 e reeleito anualmente até 2016. Não integrou o Conselho de Administração entre 2017 e 2020, sendo eleito novamente em 2021.

Entre as principais áreas de conhecimento dos membros do Conselho de Administração, destacam-se:

- **Gestão de riscos:** gerenciamento, apetite e cultura de risco, auditoria, estratégia, normas, políticas e controles.
- **Desenvolvimento econômico:** responsabilidade social, liderança pública, Inclusão financeira, empreendedorismo e desenvolvimento sustentável da economia brasileira.
- **Tecnologia:** cybersecurity, data analytics, design de produtos digitais e IA.
- **Varejo:** e-commerce, mobile, inovação, logística e mobilidade.
- **Ambiental e climático:** mudanças climáticas, bioeconomia, proteção e preservação ambiental.
- **Social:** educação, pesquisa, cultura e saúde.
- **Governança:** auditoria, reporte e transparência.

Critérios de independência

De acordo com os critérios estabelecidos em nossa Política de Governança Corporativa, 54% dos conselheiros (ou sete membros) eram independentes ao final de 2024. Nossa Política não considera como independente o membro que:

- É acionista controlador da Companhia.
- Tem seu exercício de voto nas reuniões do Conselho de Administração vinculado por acordo de acionistas, que tenha por objeto matérias relacionadas à Companhia.
- É cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, até segundo grau, do acionista controlador, de administrador da Companhia ou de administrador do acionista controlador.
- É ou foi, nos últimos três anos, empregado ou diretor da Companhia ou do seu acionista controlador.

Outras situações descritas em nossa Política também são analisadas de modo a verificar se implicam perda de independência do conselheiro em razão das características, magnitude e extensão do relacionamento.

Ao considerar os critérios estabelecidos pelo S&P Corporate Sustainability Assessment, 100% dos membros do Conselho de Administração eram independentes ao final de 2024.

Capacitação e engajamento | GRI 2-17 |

Oferecemos programas e ferramentas para proporcionar o constante aprimoramento e ampliação do conhecimento e das habilidades dos Administradores, por meio de treinamentos, workshops, cursos e palestras.

Além disso, especificamente em relação à integração de novos membros do Conselho, realizamos programas de imersão para que possam conhecer as áreas executivas da Companhia.

O envolvimento dos administradores e da alta liderança em processos consultivos, decisórios e de engajamento em temas relacionados ao clima, natureza, energia e desenvolvimento sustentável, reafirma nosso compromisso frente às principais discussões globais e de longo prazo.

Em 2024, nas reuniões regulares do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, os Administradores foram informados e capacitados sobre temas como mercado de carbono, por meio da expertise de especialistas internos.

Representantes do Comitê Executivo e da alta liderança também compareceram em importantes eventos na agenda ambiental e climática em 2024, incluindo a 54ª Reunião anual do Fórum Econômico Mundial (World Economic Forum), realizada em Davos e a 28ª Conferência das Partes (COP), em Dubai.

Reuniões e comunicações | GRI 2-16 |

Ao longo de 2024, foram realizadas 18 reuniões do Conselho de Administração, com assiduidade de 89% dos conselheiros.

Dentre os temas debatidos no ano, destacamos questões sobre análise de resultados, cenário macroeconômico, cultura, planejamento social, estratégia climática e gestão de pessoas. Todas as questões críticas são pautadas regularmente nas reuniões mensais do Conselho de Administração.

Avaliação e efetividade

A avaliação de desempenho dos membros do Conselho é conduzida anualmente, por pessoa independente, e busca promover o contínuo avanço na aderência às melhores práticas de governança e influência – junto da assiduidade nas reuniões, experiência e nível de independência – e a transparência sobre desempenho para a reeleição dos membros do Conselho de Administração e comitês.

Juntamente com a avaliação anual do Conselho, elaboramos um relatório que evidencia, dentre outros tópicos, a eficiência do órgão, a complementaridade de suas funções e de seus comitês e eventuais gaps, que devem ser avaliados pelo Comitê de Nomeação e Governança Corporativa para que sejam realizadas eventuais recomendações a respeito.

As principais etapas da avaliação incluem: avaliação do Conselho de Administração por seus membros; avaliação cruzada; autoavaliação; avaliação do Conselho de Administração pelo CEO e avaliação do CEO pelo Conselho de Administração; avaliação dos Copresidentes do

Conselho de Administração por seus membros; e avaliação dos comitês por seus membros.

Remuneração dos Administradores

| GRI 2-19 | 2-20 | 2-21 |

Nossa Política de Remuneração dos Administradores incentiva a manutenção de níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias, por condicionar o pagamento de remuneração variável à manutenção de resultados consistentes ao longo dos anos, em linha com os interesses dos acionistas e com nossa cultura, apoiando um desempenho sustentável.

Nos casos em que os membros acumulam mandatos, aplica-se:

- Caso faça parte do Comitê de Auditoria, é adotada a Política de Remuneração prevista para um dos órgãos.
- Caso faça parte da Diretoria, sua remuneração seguirá o modelo de remuneração dos diretores.
- Caso o Administrador seja membro de um Comitê estatutário ou não estatutário de empresas controladas ou coligadas, será remunerado de acordo com a atividade de administrador.
- Em regra, os Administradores não recebem remuneração específica por pertencerem aos comitês.
- O membro não administrador do Comitê de Remuneração recebe remuneração pelo exercício de suas funções executadas no comitê.

Remuneração dos principais Órgãos da Governança GRI 2-21 	Conselho de Administração	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria
Remuneração fixa mensal	31%	9%	100%	85%
Remuneração fixa anual	24%	-	-	15%
Plano de benefícios	2%	1%	-	-
Remuneração variável anual	43%	89%	-	-

Comitê Executivo | GRI 2-9 |

Nosso Comitê Executivo é composto por 11 membros, incluindo o CEO. A idade média dos Executivos é de 50 anos e a média de tempo no cargo é de quatro anos.

Os membros do Comitê Executivo são eleitos para mandatos trienais e, conforme prevê nosso Estatuto Social, não poderá ser eleito para Diretor Presidente aquele que já tiver 62 anos na data da eleição e, para os demais cargos na Diretoria, aquele que já tiver 60 anos na data da eleição

Conselho Fiscal | GRI 2-9 |

Nosso Conselho Fiscal é um órgão independente, que atua de forma insubordinada à Administração, auditores externos e Comitê de Auditoria. Sua responsabilidade é fiscalizar as atividades da administração, examinar e opinar sobre as demonstrações contábeis, entre outras competências estabelecidas pela legislação brasileira.

Os membros são eleitos anualmente pelos acionistas em Assembleia Geral e nosso Conselho Fiscal é composto por três membros titulares e três membros suplentes, 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.

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é realizada 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.

Já a Assembleia Geral Extraordinária (AGE), quando convocada, delibera sobre matérias relevantes que não sejam da competência da AGO.

A AGO 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 AGE, que se instala em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 66,7% do capital social com direito a voto.

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



Ética nos negócios

| GRI 2-23 | 2-24 | 2-26 | 2-27 | 3-3 | SASB FN-AC-270a.1 |

Programa de Integridade e Ética

O Programa reúne as diretrizes e práticas voltadas para a promoção da integridade e ética em nossas relações e negócios, de acordo com nosso Código de Ética e Conduta, os princípios e valores definidos na Cultura Itubers, e as políticas relacionadas ao tema. A governança do Programa é realizada pela Diretoria de Compliance e OpRisk, sob a gestão do CRO (Chief Risk Officer).

A integridade e a ética permeiam todas as áreas do Itaú Unibanco e, através dos colegiados de Integridade e Ética no Brasil, definimos as diretrizes e práticas do nosso Programa, bem como os mecanismos de monitoramento do seu cumprimento e das ações necessárias para sua gestão. Nas unidades internacionais, realizamos iniciativas que buscam abordar questões de integridade e ética locais.

O Programa é composto por políticas e princípios descritos em documentos como a Política de Integridade, Ética e Conduta e a Política Corporativa de Prevenção a Corrupção e

está estruturado em pilares que asseguram a conformidade, a ética e a transparência em todas as nossas operações e relações. Dentre os processos relacionados ao Programa, podemos destacar:

Comprometimento da Alta Administração

Nossos administradores precisam liderar por meio do exemplo de práticas e ações condizentes e alinhadas com a integridade e a ética empresarial. Além disso, são responsáveis pelo estabelecimento das diretrizes e mecanismos de acompanhamento do Programa, por meio dos Colegiados de Integridade, com a participação de executivos da Organização, e reporte ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.



SAIBA MAIS

sobre o Programa, o Código de Ética e Conduta e outras políticas em nossa página de [Integridade e Ética](#) e no site de [Relações com Investidores](#)

Canais de manifestação

Disponibilizamos canais de orientação, reclamação e denúncia, que são parte fundamental da manutenção de nossos compromissos com a ética e os Direitos Humanos, para os públicos interno e externo, que permitem a identificação de eventuais conflitos de interesses e desvios de conduta, e auxiliam na revisão e no aprimoramento do Programa e na aplicação de medidas disciplinares, quando aplicável.

Garantimos a proteção ao denunciante e não permitimos atos de retaliação contra aquele que de boa-fé denunciar ou manifestar queixa, suspeita, dúvida ou preocupação relativas a possíveis violações às diretrizes do nosso Código de Ética e Conduta e políticas corporativas.

Políticas complementares

implementamos políticas adicionais ao Código de Ética e Conduta que definem diretrizes voltadas ao relacionamento com os diversos públicos de interesse, a identificação de potenciais conflitos de interesse, e a ações para prevenção e combate à corrupção e demais atos ilícitos. Para essas políticas, são realizadas diversas ações de comunicação e treinamento.

Auditoria e controles

O Programa é auditado periodicamente pela Auditoria Interna e as principais ações de integridade e ética são acompanhadas semestralmente pelo Comitê de Auditoria, que reporta ao Conselho de Administração.

A auditoria independente é realizada anualmente e avalia os controles chave relacionados à Lei Sarbanes Oxley¹, dentre eles os 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, através da inscrição do Itaú Unibanco para a lista de

empresas Pró-Ética, uma iniciativa do Governo Federal do Brasil que resulta da conjugação de esforços entre os setores público e privado para promover no país um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente, conduzida pela Controladoria Geral da União. Fomos reconhecidos, pela quinta vez consecutiva, como uma empresa Pró-Ética.

Também contratamos empresas de consultoria especializada, quando necessário, para realização de projetos de melhoria contínua dos processos relacionados ao nosso Programa.

Prevenção a atos ilícitos

Adotamos processos para a prevenção a atos ilícitos, que contemplam, dentre outras, as diretrizes para o combate e prevenção de fraudes. As fraudes são classificadas como:

- Infrações disciplinares e violações ao Código de Ética e Conduta e à Política de Integridade, Ética e Conduta, cometidas em grupo ou isoladamente, por meio de práticas não autorizadas pela empresa, desvios de comportamento e quebra de sigilo e conflito de interesse.
- Inobservância e descumprimento de Normas Legais e Regulamentares, que coloquem em risco a imagem, o patrimônio ou a continuidade da Organização.
- Atos ilícitos de qualquer natureza, ou seja, crimes ou contravenções penais previstas na Legislação Penal Brasileira ou local, no caso de unidades internacionais, conforme aplicável, e que possam ocasionar prejuízos, diretos ou indiretos, a Instituição, seus colaboradores, clientes ou terceiros. Alguns exemplos são: falsificação, estelionato (em todas as suas formas, inclusive por meios eletrônicos, apropriação indébita, furto, quebra de sigilo bancário, roubo e extorsão mediante sequestro.

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.

Gerenciamento de riscos éticos

Adotamos processos robustos de gerenciamento de riscos, que contemplam os riscos relacionados à integridade, como os riscos: reputacional, regulatório, legal, ambiental, social e climático.

Nossos processos, produtos e serviços devem ser periodicamente avaliados quanto à aderência às normas aplicáveis, aos compromissos firmados junto aos reguladores e aos requisitos relacionados ao Código de Ética e Conduta.

Para contribuir com o adequado gerenciamento dos riscos, desenvolvemos uma metodologia de gestão de riscos composta pelas etapas de identificação, avaliação, mensuração, controle e resposta ao risco, monitoramento e reporte.

Dispomos de monitoramentos estruturados com o uso de dados, para identificar eventuais descumprimentos relacionados ao Código de Ética e Conduta. Esse processo permite um gerenciamento do risco eficaz, tempestivo e abrangente.

Quando identificados, os desvios são tratados, bem como há a aplicação de gestão de consequências, quando necessário.

Comunicação e treinamento | GRI 205-2 |

Todos os colaboradores e administradores devem realizar os treinamentos mandatórios do Programa de Integridade e Ética. Com validade de dois anos, considerando a data de conclusão no ciclo anterior, os treinamentos são revisados e atualizados no mínimo a cada dois anos.

Em 2024, lançamos a nova trilha do Programa com o objetivo de aprofundar ao longo do tempo o conhecimento dos colaboradores sobre os temas abordados, incluindo casos práticos, mais próximos do dia a dia dos colaboradores, indicando e informando a melhor forma de agir.

Ao final de 2024, 99% dos colaboradores e administradores ativos haviam concluído todos os treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética.

Os treinamentos do Programa de Integridade e Ética contemplam os temas mais relevantes, visando à disseminação dos conteúdos para os colaboradores, para garantir uma atuação alinhada e em conformidade, com bases sólidas para bom funcionamento e continuidade da Organização. Conheça a seguir os principais módulos de treinamento.

- **Ética e compliance:** 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 à governança adequada.
- **Prevenção à corrupção:** 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:** Responsabilidades das áreas nos relacionamentos com clientes e usuários, a fim de realizar negócios baseados na boa conduta empresarial e no desenvolvimento sustentável da Companhia.
- **Prevenção à lavagem de dinheiro:** Atos e situações suspeitas, que podem caracterizar lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, e as ações necessárias para evitar esse risco.
- **Relacionamento com fornecedores:** Princípios e valores organizacionais, que norteiam os relacionamentos com fornecedores, e responsabilidades dos colaboradores nessa relação.
- **LGPD:** Princípios da Lei Geral de Proteção de Dados e situações em que essas diretrizes devem ser levadas em consideração no dia a dia do colaborador.
- **Segurança da informação:** Dicas de segurança da informação para o trabalho do colaborador, sinalizando situações de risco.

Também promovemos ações de capacitação na cadeia de fornecedores que, dentre outros temas, abordam aspectos relacionados a ética nos negócios e a prevenção à corrupção.

Código de Ética e Conduta | GRI 2-23 | 2-24 |

Estamos comprometidos com altos padrões de conduta nos negócios, prezando por relacionamentos sustentáveis e aderentes às leis, normas e regulamentações em todas as localidades nas quais estamos presentes ou estabelecemos relações comerciais. Nesse sentido, temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os nossos relacionamentos. E o pilar central da nossa cultura é o Código de Ética e Conduta.

O documento é revisado, no máximo, a cada três anos e aprovado pelo Conselho de Administração, formalizando nosso compromisso com a ética nos negócios e nos relacionamentos. O processo envolve diversas áreas da Organização, incluindo as equipes de Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Inspeção, Sustentabilidade, Jurídico e Ombudsman.

Todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente ao termo que contempla as orientações do nosso Código de Ética e Conduta e demais políticas relacionadas. E o acompanhamento da adesão anual dos colaboradores, com reporte aos colegiados de Integridade e Ética, é realizado pelo Programa de Integridade e Ética.

Ao final de 2024, 97% dos colaboradores e administradores ativos haviam aderido (ou renovado a adesão) ao termo de políticas de integridade.

Nosso compromisso com a ética nos negócios permeia temas de combate e prevenção à corrupção e suborno, lei geral de proteção de dados (LGPD), Antitruste e práticas anticoncorrenciais, prevenção a lavagem de dinheiro, prevenção ao vazamento de informações confidenciais e/ou restritas, bem como negociações de valores mobiliários com base em informações privilegiadas,

saúde e segurança, avaliação e prevenção a conflitos de interesse e o tratamento de denúncias relacionadas a esses e outros temas. Vale destacar que o pilar central da nossa cultura dispõe que “Ética é Inegociável”, demonstrando, de forma inequívoca, o imperativo desse comportamento para nossos colaboradores e administradores, fornecedores e toda a nossa rede de relacionamentos.

Nosso Código de Ética e as demais políticas também trazem exemplos de condutas aceitáveis e inaceitáveis, além dos conceitos e diretrizes relacionados a esses e outros temas.

O descumprimento dos valores e condutas esperadas pela Organização, que são traços da nossa identidade, estão refletidos em nossa cultura organizacional, nas diretrizes e práticas do Código de Ética e Conduta e nas políticas de Relações Governamentais e Institucionais, de Integridade, Ética e Conduta, de Prevenção à Corrupção e de Prevenção a Atos Ilícitos, são passíveis de sanções disciplinares.

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 a incorporar e monitorar as práticas de integridade e ética em nossas atividades.

Consultoria de ética

Disponibilizamos uma canal de Consultoria de Ética, que recebe dúvidas relacionadas à ética nos negócios e nos relacionamentos e à situações de conflito de interesses de colaboradores e administradores. As dúvidas são avaliadas pelo Compliance e as orientações fornecidas buscam reduzir nossa exposição a atos antiéticos, atuando de forma preventiva e educativa.

Em 2024, via canal institucional, nossa Consultoria de Ética recebeu cerca de 1,4 mil dúvidas, sendo os temas mais comuns: atividades e sociedades externas (39%), contratação, movimentação e/ou parentesco interno (12%) e oferta e recebimento de cortêsias (12%).

Conflito de Interesse | GRI 2-15 |

De acordo com nosso Código de Ética e Conduta e nossa Política de Integridade, Ética e Conduta, um conflito de interesse ocorre quando os interesses pessoais de um colaborador ou administrador se contrapõem aos interesses da Organização ou de seus clientes, podendo influenciar seu julgamento e comprometer a isenção de suas ações

Exemplos comuns de conflitos de interesses incluem:

- Relações de parentescos internos no Itaú Unibanco.
- Participação societária ou atividades profissionais externas de colaboradores ou administradores que possam conflitar com as atividades do Itaú Unibanco.
- Relações com fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que possam interferir nas atividades ou decisões do colaborador ou administrador.

Desta forma, como compromisso de monitoramento contínuo, qualquer indício ou suspeita de conflito de interesse, além de prontamente comunicado à gestão e aos canais competentes, precisa ser administrado de forma efetiva e transparente, e as pessoas envolvidas devem abster-se das decisões e participações em fórum que as envolvam.

Em 2024, através do nosso canal interno do Ombudsman, tivemos 60 pessoas envolvidas em situações de potencial conflito de interesses.

Insider Trading

Como instituição participante do mercado de capitais, desempenhamos um papel fundamental no cumprimento das regras de negociação no mercado de valores mobiliários e contamos com importantes mecanismos de prevenção à insider trading - casos de negociação com informações privilegiadas, para obter lucro ou evitar prejuízo.

A seguir, destacamos os principais processos e medidas de monitoramento contínuo que visam prevenir a utilização indevida de informação material não pública:

Barreiras de informação

Implementamos barreiras de informação físicas, como isolamento de equipes e lógicas, como acessos a diferentes redes, restrição para troca de informações, interações controladas, a chamada chaperoning, prática de supervisionar ou acompanhar interações entre funcionários de áreas diferentes e que não podem compartilhar algumas informações entre si.

O processo visa prevenir o vazamento de informações e garantir que essas interações estejam em conformidade com as políticas e normas externas, entre outras, especialmente entre áreas públicas, que negociam no mercado de valores mobiliários, e privadas, que assessoram clientes emissores de valores mobiliários em operações de mercado de capitais.

Listas Restritas

Mantemos em nossos sistemas listas de restrição para valores mobiliários que possam ser impactados por informações materiais não públicas a que diferentes áreas tenham tido acesso. Ativos incluídos nesta lista não podem, a princípio, ser objeto de negociação direcional, quer em posições proprietárias da instituição, quer na carteira de investimentos pessoais dos colaboradores potencialmente expostos a informações materiais não públicas.

Investimentos pessoais

Contamos com políticas que disciplinam os investimentos pessoais de colaboradores e administradores, conforme seu nível de exposição a informações materiais não públicas do Itaú Unibanco ou de seus clientes, e estabelecem regras, requisitos e parâmetros para a efetivação dos negócios de forma transparente e segura, prevenindo práticas não equitativas e possíveis conflitos de interesse,

entre a Organização, seus colaboradores, administradores e clientes.

Nesse sentido, colaboradores potencialmente expostos a informações materiais não públicas ficam impedidos de negociar ativos incluídos nas listas restritas.

Trade surveillance

Monitoramos e analisamos operações e transações financeiras realizadas pela Tesouraria, pela área de administração de recursos de terceiros (Asset Management), por clientes da Itaú Corretora de Valores e por colaboradores sujeitos à política de investimentos pessoais, a fim de identificar atividades suspeitas e garantir a aderência às leis e regulamentos aplicáveis, bem como às políticas internas que disciplinam tais operações.

Eventuais desvios de conduta são tratados pelo Compliance e submetidos aos fóruns adequados para aplicação de gestão de consequências e, conforme o caso, reportado aos reguladores e autorreguladores do mercado de valores mobiliários.

No ano de 2024, nenhum caso de insider trading relacionado aos nossos colaboradores foi identificado pelos monitoramentos internos.

Combate à corrupção | GRI 205-1 | 205-2 | 205-3 |

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, bem como entre pessoas, empresas ou organizações de diferentes países, vantagens indevidas de qualquer natureza (financeira ou não) em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições, operações ou nossas atividades, ou ainda visando a benefícios para si ou para terceiros.

Alguns exemplos de situações que podem ensejar restrições totais, parciais ou uma avaliação com maior acuidade: convites para viagens de negócios ou lazer; ingressos para

eventos esportivos ou shows; ofertas de gratificações, prêmios, descontos em transações de caráter pessoal, e favores de qualquer espécie, em troca de facilidades de ações ou decisões de autoridades públicas ou privadas.

Com base em legislações nacionais e estrangeiras, como a Lei Federal Brasileira nº 12.846/2013, “Foreign Corrupt Practices Act” (FCPA), dos Estados Unidos, “UK Bribery Act”, do Reino Unido, e 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.

A fim de combater desvios, seja entre agentes públicos e privados ou entre agentes privados, nossos procedimentos de prevenção à corrupção se baseiam nas melhores práticas globais:

- a Política de Prevenção à Corrupção reforça nosso 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 nossa exposição a atos ilícitos e conflitos de interesse, como as diretrizes sobre relacionamentos externos ou práticas comerciais que podem ser rotuladas como meios de aliciamento ou como formas de influenciar tomadores de decisão, tanto nas relações com o setor público, quanto com o setor privado ou terceiro setor.

Nossas políticas e procedimentos anticorrupção são disponibilizados e comunicados a todos os nossos colaboradores e administradores, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança. Também comunicamos nossos fornecedores sobre diversos temas relacionados à corrupção, para que estejam cientes das nossas diretrizes e atuem de acordo com os nossos princípios e valores.

Em 2024, não evidenciamos em nossas apurações o envolvimento de colaboradores em caso de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadrável na lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa. E concluímos a análise de 25 denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados. Mediante apuração interna, concluímos pela procedência de dois casos um deles envolvendo um colaborador da Organização e o outro um prestador de serviço quarterizado, sendo tomadas as devidas providencias cabíveis.

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 e 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 das sanções;
- monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas;
- comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores; e
- treinamento.

Engajamento e capacitação

Investimos na capacitação permanente dos nossos colaboradores. Por meio do Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Combate ao Financiamento do Terrorismo, oferecemos treinamentos virtuais e ações regulares de comunicação, disseminando nossa cultura e instruindo os colaboradores elegíveis nas atividades e controles realizados no dia a dia, além de atualizações sobre as legislações e exigências regulatórias.

Os treinamentos de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT) fazem parte do nosso Programa de Integridade e Ética e sua realização é obrigatória para todos os colaboradores e administradores, no mínimo a cada dois anos.

Auditoria e controle

A área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD-CFT) passa pelo acompanhamento contínuo da nossa Auditoria Interna e de Autoridades Reguladoras, como o Banco Central do Brasil (BACEN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Esse acompanhamento envolve o monitoramento e a fiscalização da aderência às normas, por parte das entidades supervisionadas, relacionadas à Lei nº 9.613 (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.

As operações são monitoradas sob a ótica de PLD/CFT, incluindo operações realizadas entre partes relacionadas.



Influência política | GRI 3-3 |

Construir parcerias com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável e ético da sociedade faz parte do nosso compromisso, considerando as legislações locais e em conformidade com nossas diretrizes corporativas.

Orientados por nosso Código de Ética e Conduta, cultivamos um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, tanto nas interações com cunho de atividades de relações governamentais e institucionais, quanto na participação em procedimentos licitatórios.

Política de Relações Governamentais e Institucionais

Nossa Política de Relações Governamentais e Institucionais estabelece as principais diretrizes a serem observadas no relacionamento governamental e institucional, em interações com Órgãos ou Entidades do Setor Público e demais Instituições – sejam de direito público

ou privado – a fim de defender os interesses da Companhia, do setor financeiro e do ambiente econômico nacional, e no estabelecimento de parcerias em ações, atividades ou programas de responsabilidade social, por meio de doações, contribuições ou patrocínios.

Aprovada pelo Conselho de Administração, nossa política se aplica a todos os colaboradores e administradores, no Brasil e no Exterior, e visa garantir uma atuação ética e transparente, bem como prevenir e combater fraudes e atos ilícitos no âmbito de procedimentos licitatórios, execução de contratos administrativos, doações e contribuições associativas.

No Brasil, onde a Organização possui seu maior volume de negócios, a atividade de lobby não está sujeita a regulamentada legal. No entanto, seguindo as recomendações do Conselho da OCDE sobre Integridade Pública, promovemos neste relatório a transparência, governança e controles das atividades de defesa de interesses.

Temas relacionados a incidências legislativas e novas regulamentações, incluindo questões sociais, ambientais e climáticas, são discutidos periodicamente para acompanhamento do Comitê Executivo e do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que reportam ao Conselho de Administração.

Em 2024, destacamos o acompanhamento das discussões relacionadas ao mercado regulado de carbono, à taxonomia verde e ao monitoramento de novos padrões de divulgação de riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade.

Doações, contribuições financeiras e patrocínios | GRI 415-1 |

Destinamos recursos financeiros, tanto por meio de patrocínios quanto de doações (incentivadas e não incentivadas), para projetos e entidades que promovam o desenvolvimento social, cultural, educacional, econômico e ambiental das comunidades com as quais nos relacionamos.

Em contribuições, nosso foco é colaborar para a construção de espaços de discussão e diálogo entre agentes do setor, orientar a elaboração de políticas de autorregulação, e estruturar ações conjuntas entre instituições.

Nossas parcerias e contribuições são em benefício da coletividade e visam o progresso s, como forma ativa de exercer nossa cidadania corporativa. Nossa estratégia de doação está relacionada aos seguintes temas:

- Projetos vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.
- Investimento social em projetos relacionados a educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, longevidade, diversidade e sustentabilidade.
- Projetos relacionados às políticas públicas e atuação junto à comunidade e entorno.
- Outros assuntos de relevância, tais como direitos do consumidor, legislação trabalhista e simplificação de impostos

Todas as contribuições, patrocínios e doações realizadas estão de acordo com nossas políticas internas e em conformidade com as leis e regulamentos locais e aplicáveis às unidades internacionais.

Não é aceitável condicionar doações e contribuições à obtenção de benefícios indevidos para a Companhia, terceiros e a organizações do Terceiro Setor, em função de relacionamentos pessoais ou que não estejam em conformidade com a legislação e as diretrizes corporativas.

Também são vedadas, e não realizamos, doações e contribuições para campanhas eleitorais, candidatos ou partidos políticos, votações ou referendos, em linha com a Lei das Eleições (Lei nº 9.504/1997) e Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

Nos últimos três anos, não realizamos nenhuma doação ou contribuição financeira para candidatos ou partidos políticos.

Doações e contribuições financeiras GRI 415-1 	2022	2023	2024
Doações para candidatos, campanhas ou partidos políticos - R\$	0	0	0

Entidades e associações | GRI 2-28 |

Somos filiados às associações do setor, associações de membros e organizações de defesa, de natureza representativa e não representativa, no Brasil e no exterior, nas quais desempenhamos um papel significativo.

Colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas, de autorregulação e de advocacy, por meio do relacionamento com entidades setoriais. As pautas contendo nossa atuação podem ser acessadas publicamente no site das respectivas associações.

A seguir, apresentamos as principais contribuições realizadas em 2024 para associações setoriais e em prol do desenvolvimento sustentável, juntamente com os principais temas apoiados:

Federação Brasileira dos Bancos (Febraban)

Destinamos R\$ 36 milhões à Febraban, 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.

O objetivo da Febraban 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\$ 5,4 milhões à Abecs, 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. 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\$ 1,8 milhão 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.

Instituto Rede Brasil do Pacto Global

Destinamos R\$ 174 mil ao Instituto Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa voluntária da ONU, que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. O Pacto Global da ONU Brasil é uma plataforma que reúne o setor empresarial para atuar com impacto mensurável nos ODS, tanto na evolução dos modelos de negócios como na implementação de projetos em parceria, em temas como Direitos Humanos, Trabalho, Anticorrupção e Meio Ambiente.

Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)

Destinamos R\$ 103 mil ao CEBDS, associação que tem por objetivo disseminar o debate sobre desenvolvimento sustentável no setor empresarial brasileiro, por meio de pesquisas e do engajamento de empresas associadas, sociedade civil e o poder público. O CEBDS tem atuado em iniciativas de advocacy para políticas públicas que possam contribuir com a transição climática e o desenvolvimento sustentável.

Temos apoiado suas iniciativas, sempre que alinhadas à nossa estratégia e às ações necessárias para limitar a elevação da temperatura global a 1,5°C, como é o caso da regulamentação do mercado de carbono e do Plano de Transição Ecológica.

Participação em políticas públicas

Acompanhamos temas em tramitação no Congresso Nacional, Assembleias Legislativas e em diversas Câmaras Municipais. Realizamos interações com legisladores e gestores públicos sobre temas relevantes ao setor, com destaque para tributação, direitos do consumidor, direitos trabalhistas, segurança, meio ambiente, regulamentações de novas tecnologias e produtos e serviços financeiros.

Em 2024, nas jurisdições em que operamos, realizamos cerca de 1,7 mil interações entre administradores e colaboradores com agentes públicos, voltadas à representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro e ao desenvolvimento do setor público.

As interações tiveram foco na prestação de informações e sugestões técnicas, colaborando com a simplificação e aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Tributário Brasileiro, em colaboração com o CCIF (Centro de Cidadania Fiscal).

E contribuindo com o avanço econômico, com a disseminação de conceitos e implementação de metodologias para o desenvolvimento de frentes estratégicas, com foco em governança, eficiência, gestão na administração pública, economia digital e educação, junto ao Movimento Brasil Competitivo (MBC).

Também atuamos para o fortalecimento da rede de proteção dos direitos da pessoa idosa, por meio do Itaú Viver Mais, mediante apoio à Plataforma Longevidade que capacita gestores públicos, compartilha indicadores sociais de todos os municípios do Brasil, objetivando a gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente os provenientes do Fundo do Idoso, em parceria com governos municipais e estaduais.

Advocacy

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. Em 2024, foram gastos R\$ 1,3 milhão com Advocacy.

Mudanças Climáticas

Mudanças climáticas são um tema crucial para nossa estratégia de negócios. Estamos comprometidos em atingir o Net Zero até 2050 e entendemos que, como instituição financeira, o sucesso deste objetivo está diretamente ligado à descarbonização de nossos clientes e da economia real.

Em nosso plano de transição climática, prevemos o engajamento com diversos públicos de interesse como uma das principais alavancas para atingir o Net Zero. Temos promovido o diálogo com clientes, indústria financeira e com o poder público, com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de políticas públicas alinhadas às necessidades da transição climática.

Junto à Febraban, temos participado de discussões que suportam e promovem a transição climática do sistema financeiro nacional. Também somos aderentes ao Sistema de Autorregulação Bancária e observamos regras sobre sustentabilidade e gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, e atuamos em comunidades específicas de temas como créditos de carbono, taxonomia sustentável e desmatamento, permitindo a construção de consensos do sistema financeiro nacional em relação à agenda climática.

Gastos com Advocacy	2022	2023	2024
Valor total com advocacy no ano - R\$ milhão	1,5	1,05	1,3

Como membros da UNEP-Fi, atuamos em diversas iniciativas com foco em mudanças climáticas, como os Princípios de Responsabilidade Bancária, que pressupõem o alinhamento de nossa estratégia aos principais compromissos globais de natureza social, ambiental e climática.

Somos membros da Net Zero Banking Alliance, que tem apoiado a trajetória dos bancos rumo ao Net Zero, e somos parceiros do CEBDS em iniciativas relacionadas a mudanças climáticas, nas Câmaras Técnicas de Clima, Finanças e Biodiversidade e apoiamos as iniciativas de advocacy da organização em relação à regulamentação do mercado de carbono e à elaboração do Plano de Transição Ecológica do país, incluindo o processo de desenvolvimento da Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB).

Desde 2023, participamos de um grupo de trabalho de Políticas Públicas da Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ), cujo intuito é discutir as prioridades e o papel das políticas públicas na transição climática do sistema financeiro, reunindo especialistas e representantes de bancos de todo o mundo.

Nosso time de Relações Governamentais, com o apoio de especialistas de Sustentabilidade e das áreas de negócio, também atua em iniciativas de advocacy e diálogos com o poder público nos temas prioritários para a nossa estratégia de descarbonização. Com o objetivo de acompanhar a evolução da agenda no nível global e influenciar positivamente as estratégias de transição climática, participamos de fóruns como a Climate Week de Nova Iorque e a Conferência das Partes (COP) 29, em Baku, e discutimos com nossos principais stakeholders as prioridades e possíveis reflexos destes fóruns na estratégia de descarbonização do país.

Ao longo de 2025 também nos empenharemos no processo de preparação para a COP30, que ocorrerá em Belém, no Brasil.

Alinhamento das associações comerciais à estratégia Net Zero

Nossa participação em associações comerciais e setoriais leva em consideração as prioridades de atuação e o posicionamento institucional, incluindo nossos compromissos e políticas relacionadas à sustentabilidade, mudanças climáticas e ESG, e está alinhada aos nossos objetivos de descarbonização.

Nessas associações, buscamos contribuir positivamente para o avanço da agenda de sustentabilidade e mudanças climáticas, além de garantir a contribuição para nossa estratégia de descarbonização, que está alinhada a 1,5°C.

Quando identificadas divergências, trabalhamos para harmonizar os objetivos das entidades com os pilares de nossa estratégia climática, por meio de diálogos, engajamento e ações de advocacy, amparados por informações técnicas e estudos de benchmark.

Identificamos que 21 associações às quais temos filiação podem contribuir com nossa estratégia climática e com o alinhamento a 1,5°C. Foram avaliados aspectos como a categoria da associação, o potencial de contribuição para a estratégia de descarbonização e eventuais posicionamentos em relação a essa agenda.

SAIBA MAIS

Sobre nossos Compromissos e pactos voluntários e as entidades e associadas apoiadas no site de [Sustentabilidade](#) e na [Planilha de Indicadores ESG](#).



Comportamento corporativo

Conduta e comportamento responsáveis juntamente com estruturas de governança e controles adequados, são elementos essenciais para a solidez e reputação da nossa Organização, e que influenciam significativamente a confiança dos clientes, investidores, reguladores e sociedade.

No setor financeiro, onde a credibilidade é um ativo chave, ações éticas e responsáveis ajudam a reduzir riscos legais, financeiros e reputacionais. Além disso, asseguram a conformidade legal e promovem uma cultura organizacional centrada na transparência e responsabilidade.

Nesse sentido, adotamos diversas diretrizes para garantir um comportamento ético e responsável, alinhado ao nosso Código de Ética e Conduta, Programa de Integridade e Ética e demais políticas relacionadas ao tema, além de estarmos alinhados às melhores práticas do mercado.

Desde 2008, medimos nossa reputação e, desde 2022, passamos a monitorá-la 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.

Buscamos avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, que nos permitem planejar ações de evolução e mitigação de riscos reputacionais, além de direcionar nossa atuação em benefício de toda a sociedade.

Também acompanhamos nossa exposição na imprensa nacional e internacional, por meio de auditoria de imagem quantitativa e qualitativa, conduzida por agência externa.

A métrica utilizada para essa avaliação é o Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), acompanhado mensalmente.

Em 2024, o IQEM chegou a 9,5, em uma escala de zero a dez, a maior pontuação desde o início da série histórica.

Comunicação corporativa

Nossa comunicação corporativa tem como objetivo fortalecer a visibilidade e promover a transparência de nossas ações e relações externas, que alavancam nossa reputação institucional e a favorabilidade dos nossos negócios.

Em um contexto em que clientes, stakeholders e sociedade atuam de forma cada vez mais presente e exigente, estabelecemos estratégias e processos de comunicação que nos diferenciam, além de gerir temas sensíveis com tempestividade e excelência, mitigando possíveis crises e protegendo a reputação da Companhia.

Mantemos uma relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral, com canais exclusivos em nosso site e por e-mail, para o atendimento da imprensa, contribuindo para uma cobertura precisa e clara.

Em 2024, tivemos 5,4 mil ações de comunicação, incluindo entrevistas com jornalistas, eventos para a imprensa e posicionamentos públicos.

Atualmente, temos 202 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa, treinados quando se tornam porta-vozes e também quando há necessidades específicas, conforme nossa Política Interna de Relações com a Imprensa.

Também disponibilizamos a plataforma #ÉFake, para auxiliar no combate às notícias falsas e à desinformação relacionadas ao Itaú Unibanco e ao setor financeiro. Além de um canal de mensagens instantâneas e por e-mail, para comunicação ágil com as áreas comerciais e de atendimento ao cliente.

Impulsionado pelo Q-Insider®, plataforma exclusiva da consultoria Quaest para coleta e mineração de dados, a #ÉFake tem a capacidade de rastrear e identificar rapidamente notícias falsas relacionadas à marca Itaú Unibanco em sites, blogs, redes sociais e grupos de mensagem, evitando, assim, que clientes, colaboradores e a

sociedade sejam enganados ou que compartilhem conteúdo fake, além de garantir transparência e confiabilidade em nossos relacionamentos. Desde o início da sua operação até o final de 2024, o #ÉFake publicou 23 conteúdos com o objetivo de esclarecer informações e desmentir notícias falsas envolvendo o Banco e o setor.-

Além disso, por meio das áreas de Comunicação Corporativa, Imprensa e Relações com Investidores, monitoramos e prestamos esclarecimentos ao mercado e a sociedade em casos específicos, com repercussão na mídia, e reportados como controversos por índices de sustentabilidade empresarial e agências internacionais de classificação de risco ESG.

Também adotamos ações para mitigar e remediar eventuais casos julgados como procedentes, que podem influenciar negativamente as decisões de investidores e acionistas sobre a Organização.

Sempre que solicitado, fornecemos esclarecimentos e informações adicionais para casos envolvendo exposição pública do Itaú Unibanco na imprensa, tais como processos judiciais, investigações e diligências de órgãos reguladores, entre outros.

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, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai. 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.



Privacidade e **Proteção de Dados**

| GRI 3-3 | SASB FN-CB-230a.1 | FN-CB-230a.2 | FN-CF-220a.1 | FN-CF-220a.2 | FN-CF-230a.1 | FN-CF-230a.2 | FN-CF-230a.3 |

Os dados são um dos principais ativos dos nossos negócios, pois eles guiam nossas ações e decisões para fornecer produtos e experiências que encantem cada vez mais nossos clientes.

O estabelecimento de governanças de privacidade e de segurança da informação integra nossas práticas de gestão de risco, que compõem nossa estratégia, com o objetivo de fomentar um ambiente seguro e confiável para a proteção da privacidade de nossos clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e outros titulares de dados pessoais. Com isso, estabelecemos o nosso compromisso com os Direitos Humanos no gerenciamento de dados.

Em nossas atividades, observamos 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, além das regras de divulgação de segurança cibernética da SEC (Securities and Exchange Commission) para emissores estrangeiros, com foco em gestão de risco, estratégia, governança e divulgação de incidentes de segurança cibernética.



International
Organization for
Standardization

Contamos com as principais certificações do mundo sobre o tema, a ISO 27001 e a ISO 27701, que dispõem sobre os requisitos de gestão da segurança da informação e gestão de privacidade, respectivamente.

Pilares da nossa transformação digital

Contamos com controles e processos de segurança da informação que pavimentam, de forma segura, a nossa estratégia de transformação digital e migração para provedores de nuvem externos especializados:

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 de continuidade e simulações de cyber ataque

Estruturas e processos globais

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

Priorização baseada em riscos

Priorização baseada em riscos

- 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 dos times nos processos de segurança da informação

Resiliência operacional

- Predição e antecipação
- Tempo de resposta
- Security by design
- Cultura de segurança

Políticas Corporativas

- Diretrizes sobre uso de dados, direitos dos titulares e SI/ cybersecurity
- Política de SI e cibersegurança
- Política de Privacidade (para público geral, colaboradores, fornecedores e terceirizados e candidatos a vagas em empresas do grupo)

Treinamento e capacitação

- Programa de integridade e ética
- Privacy champions
- Privacy by design
- Treinamentos de segurança da informação e privacidade/LGPD
- Trilhas e treinamentos

Canais de reclamação

- SAC
- Ouvidoria
- Canal de denúncias
- Órgãos reguladores
- Órgãos de defesa do consumidor

Auditorias

- Auditorias internas e externas
- Certificações ISO 27001 e ISO 27701
- Melhores práticas de privacidade e segurança da informação

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



Estratégia | SASB FN-CF-220a.1 |

Nossa estratégia de Privacidade e Proteção de Dados enfatiza a capacitação, com o objetivo de aumentar a conscientização para os colaboradores e o desenvolvimento seguro como pontos centrais. Como resultado, buscamos avaliar nossos produtos e serviços projetados desde sua concepção, pensando na privacidade e segurança dos clientes, incluindo os temas e suas 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.

Desde 2018, nosso programa de Privacidade reúne um grupo multidisciplinar, com apoio das áreas de tecnologia, jurídico, compliance, risco e segurança. O grupo trabalha em conjunto com as áreas de negócio para garantir maior proteção e transparência ao lidar com Privacidade e Proteção de Dados, buscando desenvolver e implementar as melhores práticas do mercado relacionadas ao tema.

Uso secundário

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

Um tipo de uso secundário comum, 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.

O uso ético e responsável dos dados pessoais faz parte dos nossos valores. Temos como objetivo utilizar dados de forma transparente, ética, segura e responsável, sempre respeitando as legislações aplicáveis, as boas práticas e os princípios internos estabelecidos, incluindo, mas não se limitando a Privacidade e Proteção de

Dados, qualidade de dados, ética algorítmica, responsabilidade, justiça e não discriminação.

Inteligência artificial

Reconhecemos as preocupações e dilemas éticos relacionados ao desenvolvimento tecnológico, inclusive considerando a utilização de dados em larga escala e a popularização de sistemas de inteligência artificial (IA) e machine learning (aprendizagem de máquinas).

Por isso, colaboramos com uma equipe especializada de Responsible AI e Red Teaming, com foco em avaliar modelos de IA para mitigação de riscos e vieses e promoção do desenvolvimento seguro da tecnologia.

Nossa atuação nessa vertente consiste no desenvolvimento de duas atividades principais: criação de ferramentas que tornam os modelos de IA mais confiáveis, transparentes e justos e a estruturação de um ambiente de governança de IA Responsável. No primeiro campo, a nossa metodologia consiste na elaboração de técnicas de ataque ao modelo e, posteriormente, na construção de mecanismos de defesa (guardrails). Já no segundo escopo, focamos os nossos esforços em estabelecer fluxos de governança para os projetos de IA, de modo que seja possível monitorá-los na sua concepção, desenvolvimento e aplicação ao público geral.

Em ambos os campos preza-se, como fim último, pelo respeito aos Direitos Humanos, uma vez que a parte de técnicas e a de governança se complementam para o desenvolvimento de tecnologias que beneficiem os seres humanos, respeitem a sua diversidade e privacidade e promovam uma utilização mais ampla e justa de ferramentas de IA.

A estratégia de cibersegurança foi desenvolvida para preservar a segurança dos dados, minimizar os riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e prevenir o vazamento de informações.

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 Companhia, em um serviço de cloud, em um terceiro ou em uma unidade internacional, por exemplo – 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.

Governança e gestão

Nossa estratégia de segurança da informação para a segurança cibernética é aprovada pelo Conselho de Administração, que possui membro com experiência relevante no tema, 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 aplicáveis-elaboramos um relatório sobre a Política de Cibersegurança e sobre o plano de resposta a incidentes é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração e colocado à disposição dos reguladores.

Conheça a seguir os principais órgãos de governança integrada de 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 Proteção de Dados Pessoais e auditoria.

Órgãos para tomada de decisão colegiada:

Comitê Executivo de Segurança da Informação, composto pelo CRO, CIO, pelos diretores de segurança da informação, cibersegurança, tecnologia, risco operacional, compliance e auditoria, além do Comitê de Proteção e Ética de Dados, composto por diretores de risco operacional, compliance, jurídico, segurança da informação, Encarregado de Proteção de Dados Pessoais e áreas de negócio.

SAIBA MAIS

Sobre a experiência dos nossos Executivos na página de Governança no site de [Relação com Investidores](#).

Privacidade e proteção de dados

Desde 2016, temos um time multidisciplinar dedicado e especializado em Privacidade e Proteção de Dados, que atua na análise dos processos e projetos envolvendo o tratamento de dados pessoais, na construção de materiais e na disseminação de boas práticas às áreas de negócio. O assunto também é assistido pelo Comitê de Proteção e Ética de Dados (CPED) e pelos Comitê Executivo e Comitê de Auditoria.

A governança do tema é feita pelo Encarregado de Proteção de Dados e sua equipe, que atuam como canal de comunicação entre o controlador e os titulares, e a autoridade competente (ANPD Autoridade Nacional de Proteção de Dados) e, de forma consultiva, são apoiados pelas equipes do Jurídico, Risco Operacional e Segurança da Informação.

Os processos e controles de Privacidade e Proteção de Dados dos titulares também são submetidos 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, assegurando e reforçando nosso comprometimento com o direito fundamental à proteção dos dados pessoais.

Através da nossa governança de dados, estimulamos também o gerenciamento seguro e eficaz do uso das bases de dados pelas áreas, garantindo que os times de negócio adotem o conceito de minimização e passem 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.

A Governança de IA generativa no Banco também tem como um de seus pilares a privacidade, tanto em seu desenvolvimento, quanto em nossas ferramentas de ataque e mecanismos de defesa. Dessa forma, desde o início do desenvolvimento dos modelos, observamos o respeito à privacidade e à proteção de dados pessoais dos nossos clientes e empregamos guardrails em casos de anomalia.

Em um cenário cada vez mais dinâmico e desafiador, investir de maneira estratégica em privacidade nos auxilia a não apenas mitigar riscos, mas também construir um alicerce sólido para um crescimento sustentável.

A confiança depositada em nós é um ativo valioso e, por isso, direcionamos recursos para melhoria contínua e automação de nossos processos, com obtenção e aprimoramento de ferramentas, treinamentos, contratação de pessoas especializadas no tema e na contratação de órgãos certificadores para assegurar nosso compromisso com a Privacidade e Proteção de Dados.

Cibersegurança

Nosso modelo de Governança é baseado no gerenciamento dos riscos, considerando o cenário mundial de ameaças, o ambiente regulatório, as novas tecnologias, as melhores práticas e a visão de negócios, através da criação de iniciativas que, ao serem implementadas, mitigam os riscos mapeados nos processos de gestão de acesso, desenvolvimento seguro, gestão de vulnerabilidades, segurança de dados, entre outros, de forma a assegurar que as informações tratadas estejam adequadamente protegidas, preservando a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade da informação, mitigando riscos e eventuais perdas financeiras.

Para o alcance dos resultados da estratégia, o apoio da gestão executiva é fundamental e, por isso, nossa governança é composta por comitês operacionais, táticos e executivos, onde nossos esforços estão alinhados com as áreas de negócios e tecnologia para manter o mais alto grau de segurança em nossos produtos e serviços.

Em linha com o crescente uso de tecnologia de Inteligência Artificial (IA), destacamos a implementação da jornada de segurança no uso de IA para viabilização de negócios. Essa jornada abrange todos os requisitos necessários para garantir a segurança no uso dessa tecnologia, compreendendo as seguintes etapas: análise de requisitos funcionais de segurança na fase de contratação, identificação de riscos, definição de arquitetura, implementação de controles e monitoramento. Com o objetivo de aumentar a eficiência, simplificar a jornada e mitigar riscos estamos adotando o uso de soluções de IA também nos processos de Segurança da Informação.

Em 2025, os principais investimentos em cibersegurança serão focados no aprimoramento da gestão de riscos e vulnerabilidades com testes de invasão, no fortalecimento das proteções para o ambiente de Cloud e na evolução dos nossos controles de detecção e resposta a incidentes.

Governança de Comitês		Membros	Frequência	Objetivos
Direcionadores Estratégicos	Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> Conselheiros 	Eventual	
	Comitê Executivo	<ul style="list-style-type: none"> Diretor Presidente Comitê Executivo 		
	Comissão Superior de Risco Operacional (CSRO)	<ul style="list-style-type: none"> Diretor Presidente Comitê Executivo Diretores Conselheiros 	Trimestral	Orienta, acompanha e aprova estratégia de Prevenção a Fraudes e Cyber Security.
	Comitê Geral de Risco e Compliance (CGRC)	<ul style="list-style-type: none"> Diretor Presidente Comitê Executivo Diretores 	Mensal	
	Comitê de Auditoria	<ul style="list-style-type: none"> Conselheiros - Comitê de Auditoria Diretores de Auditoria Interna Diretor Segurança Corporativa Superintendentes DSC 	Trimestral	1) Posicionamento estratégico; 2) Acompanhar a integração com outras iniciativas.
	Comitê Executivo de Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none"> Diretores da Área de Risco Operacional e Compliance Diretores da área de Tecnologia e Operações Superintendentes de CyberSecurity Superintendentes de Tecnologia e Operações Auditoria Gerentes de Segurança da Informação 	Mensal	1) Definições estratégicas; 2) Decisões sobre temas relevantes; 3) Análise situacional e decisões sobre riscos e issues; 4) Acompanhar e avaliar a dos projetos.
	Comitê de Privacidade e Ética de Dados	<ul style="list-style-type: none"> Diretor de Applied Analytics Diretor de Jurídico Diretor de Segurança da Informação Diretor de Riscos Operacionais Encarregado de Dados 	Bimestral	1) avaliação e decisão de temas, projetos e processos relevantes de Privacidade e Ética de Dados, além de suportar o Encarregado de Dados em suas atribuições; 2) Análise de casos com riscos relevantes.

SAIBA MAIS

sobre o tema em nossa [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cybersecurity](#).

Políticas corporativas

Temos um conjunto de políticas e documentos, disponíveis publicamente, cobrindo 100% das nossas operações e atualizados periodicamente. Eles 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: estabelece os princípios, diretrizes e atribuições relacionadas à segurança da informação.

Política de Privacidade: descreve nossos compromissos, diretrizes e transparência quanto ao tratamento de dados pessoais, esclarecendo para os titulares de dados pessoais como exercer seus direitos e qual o canal de contato disponível, de acordo com as diferentes categorias de titulares:

- Para o público em geral, incluindo clientes ou outros titulares de dados pessoais que se relacionem com o Itaú Unibanco e demais empresas do grupo.
- Para colaboradores
- Para fornecedores e funcionários terceirizados.
- Para candidatos a vagas em empresas do grupo.

Importante ressaltar que o nosso compromisso com a privacidade e Direitos Humanos no gerenciamento de dados é evidenciado pela abordagem transparente e pela disponibilização de informações aos titulares de dados pessoais sobre a coleta e tratamento de seus dados em nossas atividades.

Essas informações podem ser consultadas em nossa [página dedicada ao tema de privacidade](#), na seção “Quais informações podemos ter sobre você?”, disponível em nosso site.

Nos comprometemos que o tratamento de dados pessoais seja realizado por meios legais, utilizando uma das hipóteses definidas em lei, e seja limitado estritamente à finalidade declarada, garantindo que as informações sejam utilizadas de maneira responsável e ética.

Ao compartilhar dados com terceiros, exigimos que essas partes cumpram os requisitos de privacidade. Ademais, também conduzimos uma análise de riscos de privacidade em terceiros, ressaltando a responsabilidade e a proteção dos dados dos titulares.

Com o objetivo de dar solidez à nossa gestão e aos nossos controles internos, os colaboradores devem aderir a uma série de políticas e procedimentos relacionados à 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 Proteção de Dados, indicado pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre a Companhia, os titulares dos dados e a (ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados).

Gestão de consequências

O descumprimento das normas e políticas internas poderá acarretar medidas disciplinares, que serão avaliadas entre leves e graves, com base na natureza, gravidade e extensão de eventuais impactos, de acordo com as diretrizes publicadas em política interna.

A medida aplicável poderá ser orientativa, advertência e até desligamento por justa causa.

Internamente, dispomos de um canal específico para receber solicitações relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados. Por meio deste canal, encaminhamos os assuntos para as áreas que poderão apoiar na condução das investigações, conforme o escopo da solicitação recebida.

No caso de violações internas, a inspetoria é acionada para gerenciar possíveis ações disciplinares corretivas e assegurar uma investigação completa. Também disponibilizamos a página de Privacidade, que apresenta nossos principais canais de atendimento para clientes e não clientes, além de esclarecer os principais direitos dos titulares, de maneira clara e objetiva, na seção “Você no controle dos seus dados e direitos.”, que conta com uma breve explicação sobre cada item, tais como:

- Confirmar se tratamos os seus dados pessoais e, caso positivo, solicitar acesso aos dados.
- Atualizar, alterar e retificar dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Revogar o consentimento que você pode ter dado, conforme aplicável.
- Se opor a tratamentos de dados pessoais, conforme aplicável.
- Solicitar, conforme aplicável, revisão de decisões tomadas com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- Solicitar o cancelamento do envio de ofertas direcionadas de produtos e serviços do Itaú Unibanco, pelos nossos canais de atendimento.

Governança

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. Os titulares de dados pessoais podem verificar, através da Política de

Privacidade do Itaú Unibanco, disponível no site e aplicativos:

- A natureza das informações capturadas e como elas são coletadas.
- Para que usamos as informações capturadas.
- Medidas para garantir a segurança dos dados.
- Direitos dos titulares e como exercê-los.
- Identificação do Encarregado de Proteção de Dados, seguindo o estabelecido em regulamentação da ANPD.
- O que são e como utilizamos cookies.

Violações

Conforme legislação aplicável, casos de violações de dados pessoais que possam causar riscos ou danos relevantes aos titulares de dados pessoais devem ser notificados às autoridades competentes e aos titulares afetados. Importante destacar que uma forma de informar e orientar eventos suspeitos se dá por meio dos nossos canais de denúncia e reclamações, como:

- **Inspetoria:** especializada na análise de desvios de comportamentos suspeitos, incluindo fraudes digitais, vazamento de informações e acessos não autorizados.
- **Ouvidoria:** disponível para denunciar o uso antiético de informações e sistemas corporativos, incluindo qualquer reclamação relacionada à ética.
- **SAC:** voltado ao atendimento referente aos produtos e serviços ofertados.
- **E-mail suspeito (emailsuspeito@itau-unibanco.com.br):** disponível para clientes, colaboradores, terceiros e público em geral reportarem e-mails suspeitos para análise.
- **E-mail do encarregado de dados (encarregado-dados@itau.com.br):** o titular pode entrar em contato com o

Encarregado de Proteção de Dados e informar o ocorrido para ser direcionado da melhor forma pela equipe de resposta.

- **Programa de Divulgação Responsável de Vulnerabilidades:** disponível para a participação da comunidade de pesquisadores de segurança para reporte de potenciais vulnerabilidades em nossos sistemas/aplicativos.

Todos esses canais de denúncia são avaliados pelas nossas áreas de auditoria interna e risco operacional para garantir que todos os eventos suspeitos foram investigados, reportados à correta estrutura organizacional e que a resposta adequada foi tomada. SAIBA MAIS em [Canais de manifestação](#), pág. 260.

Certificações e treinamentos

Adotamos os principais frameworks de mercado 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, a segurança de nossas governanças e a gestão de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As certificações se aplicam 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.

Contamos com um programa de conscientização robusto e acessível, com treinamentos que reforçam a importância da privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a Organização. Por meio do nosso programa de integridade e ética (SAIBA MAIS no capítulo [Ética nos negócios](#), pág. 232), todos os colaboradores recebem treinamento sobre segurança da informação, privacidade e LGPD, no âmbito da conformidade com o Código de Ética e os princípios e valores do Itaú Unibanco.

O treinamento é obrigatório a todos os colaboradores e aborda tanto conceitos básicos, quanto específicos, com estudos de caso adaptados à área de atuação. Além disso, a avaliação de conhecimento garante a assimilação dos conteúdos.

Os colaboradores também devem realizar treinamento bianualmente sobre segurança da informação e as diretrizes do código de relacionamento com clientes e usuários, como parte do programa de integridade e ética. Em 2024, 99,8% dos colaboradores concluíram o programa de segurança da informação e 90% receberam treinamento sobre privacidade/LGPD.

Conforme determinado pela LGPD, 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 e fluxos constantemente atualizados e desenvolver o senso de ownership pelas operações realizadas.

Para reforçar a cultura de segurança e privacidade, promovemos diversas iniciativas de engajamento, incluindo:

- **Conscientização Contínua:** workshops, palestras, divulgação de conteúdos nos canais corporativos (e-mail, intranet, guias, pílulas, newsletter etc.) com dicas e recomendações de segurança e

privacidade da informação e também sobre políticas, processos e procedimentos de segurança e privacidade da informação.

- **GenAI e Segurança:** o time de Segurança da Informação compõe a equipe multidisciplinar que participa dos fóruns de Governança de IA para avaliação de casos de uso de negócio.
- **Privacy by Design:** implementação de privacidade desde a concepção das soluções, garantindo conformidade desde a fase inicial dos projetos, inclusive para projetos de GenAI.
- **Privacy Champions:** agentes multiplicadores de conhecimento sobre privacidade e proteção de dados dentro dos times de negócio.
- **Programa de Desenvolvimento Seguro:** fortalecimento do mindset em desenvolvimento seguro visando garantir a segurança das aplicações e a proteção dos dados dos usuários. Composto por trilhas de conhecimento obrigatórias, de acordo com a atuação na área de Tecnologia, além de eventos ad-hoc de conscientização. Arelado à iniciativa de Security by Design.
- **Security by Design:** segurança é integrada em todas as etapas do ciclo de vida do desenvolvimento de software, desde o início.
- **SMEs (Subject Matter Expert) de Segurança:** experts dedicados às comunidades de desenvolvimento, atuando como referência técnica, disseminando conhecimento, boas práticas, além de serem responsáveis pelo acompanhamento da implementação dos requisitos mínimos de segurança e privacidade (Security by Design, Privacy by Design).

Com essas iniciativas, garantimos que a segurança da informação e a privacidade sejam princípios fundamentais na cultura da Companhia, fortalecendo a proteção de dados e o compromisso com a integridade.

Gestão de riscos | SASB FN-CB-230a.2 | FN-CF-230a.3 |

Identificamos os principais riscos em relação à segurança de informação, cibersegurança e privacidade 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 (vetores de ataques):** como a invasão de nossos sistemas e plataformas por terceiros mal-intencionados, a infiltração de malwares (como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, exploração de vulnerabilidades, o acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da Companhia e ataques cibernéticos que resultem na indisponibilidade dos nossos serviços e comprometam a integridade das informações.
- **Risco de privacidade:** a gestão dos riscos relacionados à privacidade e à proteção de dados.

A nossa estrutura de Enterprise Risk Management, possui três linhas de defesa:

- **1ª linha de defesa:** áreas de negócio;
- **2ª linha de defesa:** compliance e risco operacional;
- **3ª linha de defesa:** auditoria interna.

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.

Atualmente, também possuímos uma frente de Inteligência Artificial Responsável que busca mitigar, entre outros riscos, aqueles relacionados à privacidade e à segurança por meio da metodologia mencionada anteriormente de criação de ataques e mecanismos de defesa para modelos de IA generativa. 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.

Também adotamos novas soluções para monitoramento de postura de segurança em ambientes na nuvem da nossa cadeia de fornecedores críticos, possibilitando uma melhor visibilidade e redução significativa dos riscos de segurança em prestadores.

Nossos contratos com terceiros (prestadores de serviços e parceiros) possuem cláusulas de confidencialidade e de privacidade 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, possuímos um fluxo de avaliação de riscos de privacidade que é aplicado aos nossos prestadores de serviços envolvidos em algum tratamento de dado pessoal, e os classificamos por nível de risco após a avaliação, com o objetivo de fomentar a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

Quando possível, também aplicamos as nossas ferramentas de Inteligência Artificial Responsável em modelos de IA de fornecedores para verificar a presença de eventuais vulnerabilidades, como riscos à privacidade, à segurança e aqueles relacionados à reprodução de vieses discriminatórios.

Ambiente de controle

Acompanhamos os nossos processos por meio de um mapa de riscos, que faz a relação entre criticidade e aderência das atividades e riscos, nos permitindo identificar a saúde de nossos processos a partir da aplicação ou ausência de controles. Esse acompanhamento é realizado pela alta direção em comitês de risco e comitês de auditoria.

Alinhados à estratégia de transformação digital, em que buscamos o uso intensivo de cloud para dar agilidade aos negócios, continuaremos a fortalecer a segurança para viabilizar essa solução.

Em 2024, para esse escopo, evoluímos na centralização e expansão de guardrails e automatização da varredura de vulnerabilidade no ambiente. Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizados, com foco no constante aprimoramento, diante de um ambiente cada vez mais digital.

Para a governança de privacidade, são aplicados controles para garantir que as atividades sejam realizadas dentro dos parâmetros das normas

aplicáveis, trazendo transparência e segurança para nossos clientes.

No caso de tratamentos que podem oferecer maior risco aos direitos e liberdades individuais dos titulares, adotamos controles extras, que incluem análise pormenorizada dos projetos através de comitês multidisciplinares que acontecem regularmente e contam com a participação de áreas técnicas relacionadas.

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. Dispomos de um centro de operação 24x7, processos específicos de prevenção, detecção e reação às ameaças, execução de exercícios constantes de ataque e defesa, além de testes frequentes da capacidade de proteção e resiliência da nossa infraestrutura.

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. Para os incidentes considerados críticos, acionamos a área de Gestão de Crises, que atua conforme procedimentos internos, com mobilização dos Executivos para tomada de decisão e das demais áreas de suporte para avaliação dos riscos.

Visando aprimorar a capacidade de resposta a incidentes, realizamos semestralmente testes de continuidade de negócios, simulando cenários de incidentes críticos de Cyber Security, que podem comprometer a disponibilidade e/ou a confidencialidade das informações, documentados no Plano de Resposta à Cyber Attack.

Este documento contempla o objetivo do teste, o cenário a ser testado, as ações que serão realizadas pelo Grupo Tático e pelos Executivos, as ações de contorno e monitoramento que serão realizadas pelas áreas envolvidas no teste,

bem como as ações e comunicações pré-definidas. Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos simulações de ataques hacker (testes de penetração) independentes com as empresas com maior reconhecimento em cibersegurança no mercado, e nossos controles anualmente são verificados por auditorias internas e externas independentes (Saiba mais nas [Demonstrações Contábeis Completas em IFRS](#)).

Periodicamente, também realizamos varreduras na infraestrutura e nas aplicações, a fim de identificar ameaças e vulnerabilidades. Os riscos identificados são tratados conforme prazos definidos nos procedimentos internos.

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, 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.

Caso o incidente envolva dados pessoais, há um fluxo de um time multidisciplinar contendo participantes das áreas de privacidade, segurança da informação, negócio, jurídico, risco operacional e tecnologia para investigar e definir a criticidade versus o impacto para os titulares. Por meio da análise de critérios estabelecidos na regulamentação aplicável e procedimentos internos, o Encarregado de Proteção de Dados, em decisão conjunta com a alta direção, pode reportar para órgãos reguladores e titulares impactados, bem como acompanhar o tratamento das causas raízes, por meio da governança de riscos.

SAIBA MAIS

sobre a verificação dos nossos controles nas [Demonstrações Contábeis Consolidadas](#).

Os colaboradores do Itaú Unibanco podem, caso identifiquem eventos suspeitos, entrar em contato por meio de nossos canais oficiais de denúncia, como:

- **Inspetoria:** especializada na análise de desvios de comportamentos suspeitos, incluindo fraudes digitais, vazamento de informações e acessos não autorizados.
- **E-mails suspeitos (emailsuspeito@itau-unibanco.com.br):** disponíveis para clientes, colaboradores, terceiros e público em geral reportarem e-mails suspeitos para análise.
- **E-mail do Encarregado de Proteção de Dados:** Por meio do e-mail encarregado-dados@itau.com.br, o colaborador pode entrar em contato com a governança de privacidade e informar o ocorrido para ser direcionado da melhor forma pela equipe de resposta e, em casos necessários, escalonar para superiores.

Todos esses canais de denúncia são avaliados pelas nossas áreas de auditoria interna e risco operacional para garantir que todos os eventos suspeitos foram investigados, reportados à correta estrutura organizacional e que a resposta adequada foi tomada. SAIBA MAIS em [Canais de manifestação](#), pág. 260.

Expurgo de dados

Considerando o ciclo de vida dos dados, mantemos uma prática de expurgo para as informações pessoais dos titulares de dados, com procedimentos desenhados para manter apenas as informações necessárias em nossos

ambientes, a fim de cumprimento da finalidade de uso e evitar o armazenamento excessivo.

Gestão de consequências

| SASB FN-CB-230a.1 | FN-CF-220a.2 | GRI 418-1 |

A indisponibilidade de nossos serviços, o vazamento ou comprometimento da integridade das informações ou violação de dados e o não cumprimento de qualquer exigência regulatória podem acarretar a aplicação de medidas disciplinares, como advertência, desligamento, sanções administrativas e regulatórias, danos à reputação, prejuízo financeiro e instauração de processos administrativos ou judiciais.

Em atendimento às determinações legais, temos que comunicar às autoridades reguladoras competentes incidentes relevantes relacionados à segurança cibernética e de violação de dados pessoais.

Em 2024, não houveram reclamações de consumidores perante órgãos reguladores (Bacen) consideradas procedentes em relação à privacidade e à proteção de dados. Adicionalmente, não houve imputação de responsabilidade ao Banco por violação de privacidade ou uso indevido/inadequado de dados com base da LGPD em condenações de ação cível.

Todas as nossas medidas de privacidade e segurança, portanto, resultam em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número reduzido de queixas sobre questões referentes à privacidade, comparado ao número total de clientes da Companhia.

Gestão de consequências | GRI 418-1 |

2022 **2023** **2024**

Quantidade de reclamações perante órgãos reguladores e órgãos de defesa do consumidor julgada procedente em relação à privacidade e à proteção de dados

8 1 0



Canais de manifestação

| GRI 3-3 | SASB FN-CB-510a.2 | FN-AC-510a.2 | FN-IB-510a.2 | FN-CB-510a.2 |

Como parte fundamental à manutenção de nossos compromissos com a ética, integridade e Direitos Humanos, disponibilizamos à sociedade canais públicos de manifestação para reclamações e denúncias sobre desvios de conduta, crimes, delitos, descumprimento de normas, abusos, assédios, discriminação e outros problemas comportamentais. Nossas unidades internacionais também dispõem de canais locais para receberem manifestações de clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

Nossos colaboradores e Administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas e campanhas de conscientização, como treinamentos, palestras, comunicados por e-mails e portal corporativo. Nossos principais canais também estão descritos em nosso Código de Ética e Conduta e em diferentes políticas e canais institucionais.

Tratamento das manifestações e gestão de consequências

Todas as denúncias e reclamações recebidas são apuradas pelas áreas responsáveis, seguindo as políticas internas, com imparcialidade, sigilo e privacidade, mantendo registro histórico do processo de apuração. Adicionalmente, monitoramos proativamente situações envolvendo suspeita de desvio de conduta. Em ambas as situações, após apuração e havendo a confirmação de irregularidade ou prática de atos ilícitos, são aplicadas as gestões de consequências junto aos envolvidos.

Conheça a seguir nossos principais canais:



	Ombudsman	Canal de denúncias	Canal de atendimento e relacionamento	Ouvidoria
Objetivo	Orientar, aconselhar e tratar denúncias e reclamações sobre violações de princípios e compromissos, desvios éticos, situações como assédio, discriminação, desrespeito, dentre outros comportamentos inadequados e práticas contrárias às nossas políticas institucionais, com garantia de anonimato, autonomia e reporte direto à Presidência.	Comunicação de denúncias envolvendo atos ilícitos como fraude interna, lavagem de dinheiro, corrupção, vazamento de informação, dentre outras situações de desvio de conduta que envolvam colaboradores, prestadores e fornecedores.com garantia de anonimato.	Tirar dúvidas e resolver qualquer tipo de problema, como abertura de conta, consulta de saldo, simulação de empréstimo, ajuste de limite, renegociação de dívidas, solicitação de segunda vida de cartão, denúncias de fraude e golpe, entre outras questões. Utiliza IA para atender e orientar nossos clientes, de forma personalizada e com suporte humanizado.	Coordenar o processo de atendimento e tratamento de demandas, atuando como a última instância nos casos dos clientes que não ficaram satisfeitos com a solução dos canais primários.
Público-alvo	Colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros.	Todos os públicos de interesse.	Clientes e não clientes.	Clientes.
Atendimento	Disponível 24 horas por dia, sete dias por semana em nossos canais digitais e presencialmente de segunda a sexta, das 09:00 às 18:00.	Disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, em nossos canais digitais.	24 horas por dia, sete dias por semana. Atendimento em língua de sinais (Libras), de segunda a sexta, das 08:00 às 20:00.	Segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 18h.
Telefone	0800-721-4040		0800-728- 0728, com central para deficientes auditivos ou de fala (11) 4004 1999 ou 0800-721-1999.	0800-570-0011
Canais digitais	Portal corporativo, disponível para colaboradores, inclusive na versão para celular ou via e-mail (ombudsman@ombudsman.itaunibanco.com.br).	Para o público geral (www.itaunibanco.com.br/atendimento-itaunibanco/para-voce/denuncia) Para Fornecedores (www.itaunibanco.com.br/fornecedores).	Atendimento com Assistente Virtual no App Itaú e na internet (www.itaunibanco.com.br/canais-itaunibanco). E centrais exclusivas disponíveis nos idiomas locais (www.itaunibanco.com.br/atendimento-itaunibanco/para-voce/telefones).	Disponível no app Itaú ou no site (www.itaunibanco.com.br/ouvidoria).

Ombudsman | GRI 2-25 | 205-3 | 406-1 | 418-1 |

O Ombudsman é a área responsável pelo atendimento às situações de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, envolvendo nossos colaboradores e administradores. É um canal independente e com total autonomia, com reporte direto à presidência da Organização.

A análise e a apuração dos casos são conduzidas pelo Ombudsman sempre com confidencialidade, neutralidade e independência, seguindo as seguintes premissas:

- Denúncias anônimas são aceitas e tratadas da mesma forma que denúncias com identificação do manifestante.
- Toda a informação recebida é tratada com discrição preservando tanto dos entrevistados, quanto dos manifestantes que se identificaram apenas para o canal.
- Denúncias ou acusações que, comprovadamente, tenham sido realizadas de má-fé estão sujeitas a sanções disciplinares.
- Atos de retaliação, vingança ou perseguição não são tolerados contra aquele que de boa-fé, acionar os canais de denúncia da organização.
- Sanções disciplinares serão aplicadas quando identificada qualquer tentativa de retaliação decorrente de apuração realizada pelo canal.

O Ombudsman atua em diferentes tipos de situações, que variam conforme o estágio do conflito, a complexidade do assunto e os riscos envolvidos, que podem ser sumariamente classificadas em:

- **Orientação:** aconselhamento, apoio e direcionamento na maneira como o colaborador pode conduzir determinadas situações.
- **Mediação:** conversa conjunta entre os envolvidos, com apoio e participação do Ombudsman na solução do conflito.
- **Apuração:** análise de levantamentos internos e histórico profissional e realização de entrevistas com os envolvidos para identificar e definir soluções para o problema.

A análise dos casos é realizada exclusivamente pelo Ombudsman e as decisões são tomadas de maneira independente com base nas diretrizes da Organização, documentadas em nossas políticas institucionais.

Todo processo de apuração é formalizado em um relatório final, que é encaminhado ao gestor do colaborador envolvido na denúncia, para conhecimento do resultado e implementação das medidas disciplinares ou ações preventivas recomendadas.

Ao final do processo, o Ombudsman também realiza ações de monitoramento e contato com os colaboradores envolvidos, durante alguns meses após o processo de apuração, a fim de mitigar possíveis ações de retaliação, bem como avaliar o clima da área e a efetividade das ações recomendadas, reforçando o elo de confiança com o canal e permitindo que os envolvidos se expressem cada vez mais.

Em 2024, a quantidade de reclamações recebidas pelo Ombudsman se manteve no patamar de 2023, consolidando um crescimento em relação há anos anteriores: comparativamente à 2022, houve um aumento de 31% nos casos recebidos (17% de crescimento nas orientações e 40% nas denúncias).

Esse contexto reforça um cenário em que os colaboradores estão se expressando de forma mais aberta e transparente, demonstrando um ambiente de maior segurança psicológica e conexão com a nossa cultura.

Principais indicadores do Ombudsman	2022	2023	2024
Atendimentos e denúncias tratadas no ano			
Total de orientações realizadas ¹	1.001	1.146	1.168
Total de denúncias recebidas	1.667	2.285	2.329
Total de denúncias tratadas	1.658	2.247	2.305
Total de casos procedentes – % ³	37%	34%	41%
Total de colaboradores denunciados ²	1.701	2.204	2.347
Principais comportamentos identificados nos casos procedentes⁴ – %			
Deficiência na gestão e na comunicação	16,7%	18,6%	19,7%
Constrangimento	17,5%	17,7%	17,8%
Desrespeito	13,6%	14,0%	10,5%
Descumprimento de normas	11,5%	11,0%	11,3%
Intimidação, favoritismo, má índole	8,3%	10,7%	9,6%
Cobrança inadequada	11,3%	8,2%	8,6%
Assédio sexual	3,9%	7,3%	8,6%
Brincadeiras e comentários maldosos e difamatórios	10,6%	5,9%	7,6%
Discriminação	3,0%	3,6%	3,6%
Assédio moral	2,5%	2,1%	1,0%
Retaliação	1,2%	1,1%	1,8%
Medidas aplicadas nos casos procedentes			
Desligamentos	125	131	150
Advertências	137	152	209
Feedbacks registrados	336	359	431
Total de medidas disciplinares aplicadas	598	642	790

¹ Foi retirado do indicador um tipo de atendimento que, após revisão conceitual, não indicava efetivamente uma orientação aos envolvidos, portanto as quantidades reportadas neste item referente aos anos de 2022 e 2023 foi revisada.

² A partir de 2023, incorporamos um mecanismo nas bases de dados que permite identificar o registro de colaboradores denunciados que foram incluídos nos casos de forma equivocada tendo sido necessária a exclusão/ edição dessa informação ao longo do processo de análise. Portanto as quantidades reportadas neste item referente aos anos de 2022 e 2023 foi revisada.

³ Ao aplicar a revisão citada na nota ², o indicador de procedência foi ligeiramente alterado. Portanto os percentuais reportados neste item referente aos anos de 2022 e 2023 também foram revisados

⁴ Ao aplicar a revisão citada na nota ², o indicador a distribuição percentual de alguns comportamentos foi ligeiramente alterada. Portanto alguns dos percentuais reportados neste item referente aos anos de 2022 e 2023 também foram revisados.

Discriminação e assédio | GRI 406-1 |

Em 2024, reforçamos os valores da nossa cultura com constantes ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre temas de diversidade, e encorajando nossos colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Dentre as principais ações, continuamos incentivando a leitura do Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta que esclarece importantes conceitos e reitera nosso compromisso no combate e intolerância sobre estes temas.

Ao longo do ano, também realizamos uma série de iniciativas de comunicação, divulgação e incentivo para nossos colaboradores, em diferentes canais e formatos, sobre o Treinamento de Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho. Lançado em 2024, o treinamento reforça os conceitos do nosso Guia e descreve exemplos práticos aos colaboradores, para que possam aprender e reconhecer situações dessas naturezas, como também combatê-las.

Nosso treinamento foi estruturado em quatro episódios que, de forma didática, abordam temas complexos e que ainda se fazem presentes nas relações humanas e no ambiente corporativo.

Como resultado, mais de 90% dos colaboradores e 100% dos executivos concluíram o treinamento de Assédio e Discriminação em 2024.

Com essas ações, pudemos observar um aumento na conscientização, abertura e confiança entre os colaboradores. Ao incentivar o conhecimento e incorporar novos conceitos como comportamentos relacionados ao constrangimento e importunação sexual, tornou-se natural trazer à tona situações que antes poderiam ter sido silenciadas, o que consequentemente refletiu no aumento do número de relatos e queixas procedentes envolvendo o tema do assédio sexual.

Como parte de uma Organização que busca ser um modelo de melhores práticas e garantir a integridade e proteção de seus colaboradores, o Ombudsman, em seu processo imparcial, independente e autônomo, ao concluir pela procedência das denúncias, determinou o desligamento de todos que praticaram comportamentos de assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Atendimento e resolutividade

Para garantir que todas as reclamações sejam tratadas de forma célere, a qualidade, a profundidade e a agilidade do Ombudsman, são premissas fundamentais da nossa atuação priorizando o acolhimento e o respeito aos colaboradores e demais envolvidos.

Casos procedentes de assédio e discriminação que resultaram em desligamento | GRI 406-1 |

	2022	2023	2024
Assédio moral	28	19	11
Assédio sexual	33	47	74
Discriminação	14	11	16

Indicadores de qualidade do atendimento

	2022	2023	2024
Prazo médio de tratamento e apuração dos casos (dias)	14	14	14
Taxa de casos concluídos em até 10 dias úteis	32%	43%	38%
Índice de satisfação com o atendimento (NPS)	81	81	88

Alinhado a esse compromisso, em 2024, 38% das denúncias foram concluídas em até 10 dias úteis, encerrando o ano com prazo médio de 14 dias – abaixo do compromisso público assumido de 15 dias úteis.

Além disso, a satisfação dos nossos colaboradores com o atendimento do Ombudsman em 2024 se manteve na zona de excelência, com um índice NPS de 88 pontos, apresentando um aumento importante de 9% em relação ao ano anterior.

Diálogo, conscientização e treinamento

O Ombudsman também manteve diálogos relevantes com os colaboradores em 2024, para o engajamento sobre os compromissos e a cultura do Itaú Unibanco.

Em 2024, reforçando seu papel preventivo, o Ombudsman conduziu 37 encontros com mais de 13 mil pessoas, explicando sobre o canal e abordando conceitos de diversidade, assédio, discriminação, respeito, empatia assertiva, comunicação não violenta e segurança psicológica, estimulando um ambiente transparente, pautado em relações de confiança.

Já em parceria com a área de Pessoas, também realizou 25 treinamentos, com mais de 12 mil líderes, com foco na capacitação para evolução na comunicação, com técnicas de condução de “conversas difíceis”, totalizando 62 encontros com mais de 25 mil ouvintes. Além disso, o Ombudsman relançou sua página no portal corporativo, onde

ficam disponíveis conteúdos e comunicações preventivas, com linguagem simples, humana e de fácil navegação sobre a atuação, regras, políticas, indicadores e principais canais de contato para os colaboradores, trazendo ainda mais conteúdos e informações.

Com destaque, foram incluídos uma série de vídeos direcionados ao tipo de interação que o colaborador tem com o canal, esclarecendo as principais dúvidas, mitos e verdades sobre o Ombudsman – sempre com o objetivo de gerar maior conhecimento, confiança e abertura com os diversos públicos com os quais o canal se relaciona.

Canal de denúncias | GRI 2-26 | 205-3 | 418-1 |

A Diretoria de Prevenção a Crimes Financeiros, por meio das atividades realizadas pela área de Inspeção, é responsável por apurar as manifestações recebidas no Canal de Denúncias envolvendo indícios de fraude e desvio de conduta, praticadas por colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores, e, quando identificadas irregularidades ou desvios de conduta, tomar as providências administrativas, com base em nossas políticas, Código de ética, e, quando aplicável, no âmbito criminal e cível.

O processo também contempla revisões e ações preventivas e detectivas, atuando na causa raiz no combate às irregularidades. O denunciante, quando identificado, recebe uma confirmação de recebimento da manifestação e, posteriormente, informação quanto à finalização da ocorrência

Denúncias GRI 205-3 GRI 418-1	2022	2023	2024
Total de denúncias tratadas no ano	2.087	2.108	2.166
Denúncias procedentes – %	54,6%	64,3%	62,7%
Medidas disciplinares aplicadas nos casos procedentes	1.215	1.563	1.643
Desligamento	384	570	622
Encerramento de Contrato ¹	179	175	159
Advertência	384	636	669
Medida orientativa	179	175	193

¹ Casos que envolvem estagiários ou trabalhadores prestadores de serviços. Nota: Os indicadores consideram nossas operações no Brasil

Periodicamente, elaboramos relatórios para acompanhamento dos volumes de denúncias recebidas e tratadas, prazo médio de tratamento e as medidas adotadas, avaliados de forma independente pela área de Auditoria Interna e, que são posteriormente, aprovados pelo Conselho de Administração e colocados à disposição do Bacen, em atendimento à Resolução CMN 4.859/2020.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) | GRI 418-1 |

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços, que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

O atendimento deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Em conformidade com a Lei no 8.078, nossa Política de Atendimento ao Consumidor fixa a estrutura de governança e as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, como transparência, acessibilidade, gratuidade do serviço e atendimento pessoal.

Nossos atendentes devem ser capacitados com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas recebidas pelo SAC, pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora, por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo sete dias corridos a contar do registro.

A resposta do SAC deve ser clara e objetiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor. Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Monitoramos a efetividade do SAC pelos indicadores de qualidade, resolução de demandas e cumprimento do prazo de resposta, e, periodicamente, o serviço também é auditado pelo órgão regulador FEBRABAN, com índice de excelência no cumprimento dos requisitos legais, conforme o Decreto 11.034.

Nos últimos anos, houve uma forte evolução no atendimento proativo e na transformação digital, impulsionada pelo avanço tecnológico, atendimento cada vez mais digital e pela mudança de comportamento dos clientes, e uma queda no volume de atendimentos telefônicos.

O principal assunto dos consumidores tratado no SAC está relacionado à solicitação de informações, mantendo o índice de reclamações e cancelamentos na média dos últimos anos.

Em 2024, 86% dos atendimentos foram respondidos em até 3 dias úteis.

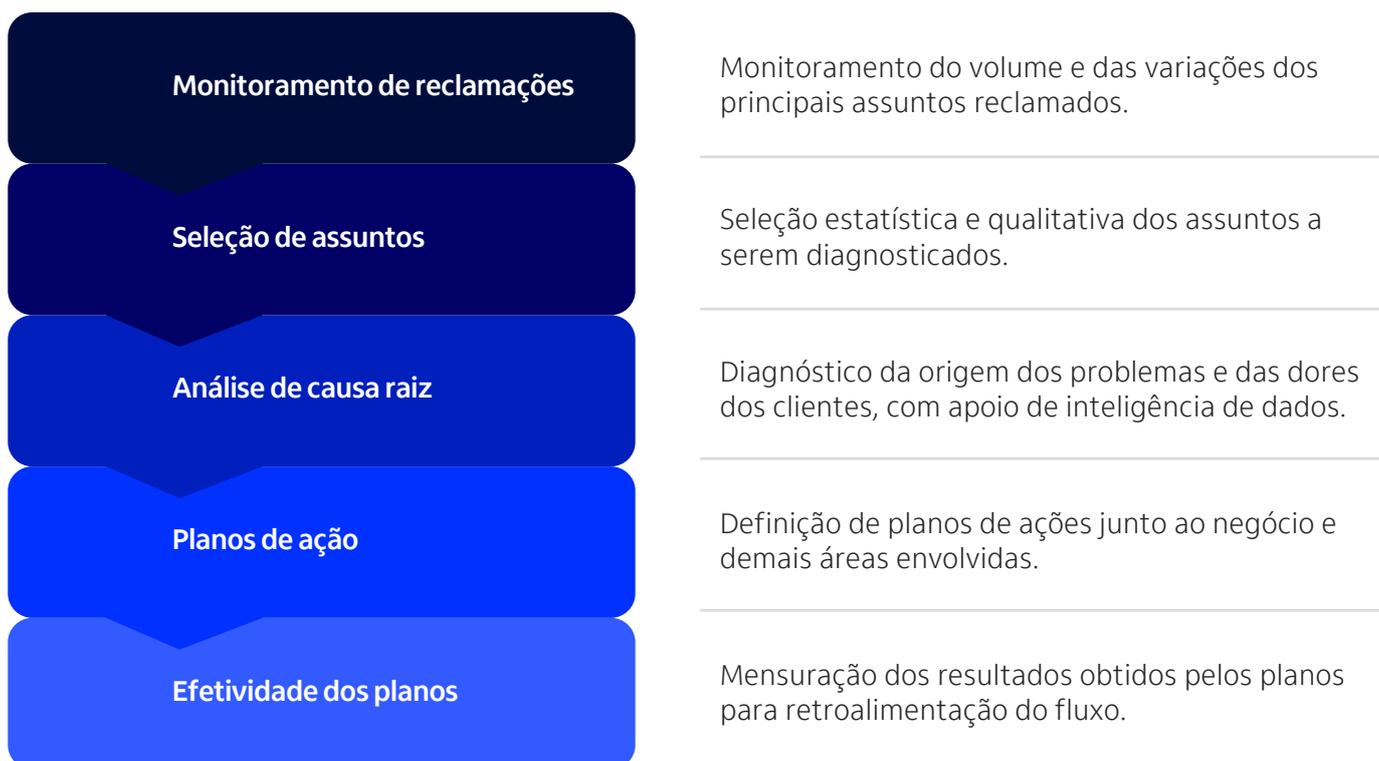
Volume mensal de ligações e atendimentos no SAC	2022	2023	2024
Volume mensal de Ligações	929.632	702.496	514.780
Classificação do motivo da ligação no ano - %			
Informações e outros	-	77,1%	77,7%
Reclamação	-	17,4%	17,3%
Cancelamento	-	5,5%	5,0%

Ouvidoria | GRI 418-1 |

A Ouvidoria tem papel fundamental em impulsionar a Organização em sua visão de ser a empresa de serviços financeiros mais centrada no cliente do mundo.

Entres as principais frentes de atuação, realiza a governança dos canais críticos, como a Ouvidoria interna, canais de órgãos reguladores e outros canais externos, como o Banco Central, Susep, CVM, ANS, Procon, Consumidor.gov, Reclame Aqui. E busca garantir resolutividade nas reclamações dos nossos clientes e promover melhorias na Organização. Nesse sentido, a colaboração com as diversas áreas da Organização é essencial para identificar as causas raízes das principais reclamações e desenvolver planos de ação para corrigir problemas e melhorar produtos, serviços e processos.

Fluxo do processo institucional de demandas de clientes



Reclamações de clientes	2022	2023*	2024
Total de reclamações recebidas	70.497	54.170	54.932
Casos resolvidos em até 5 dias úteis – %	74,3 %	77,8 %	76,4 %
Casos resolvidos no prazo – 20 dias úteis – %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Casos solucionados – %	100 %	100 %	100 %

Nota: Ao final de 2022, houve alteração na regra de elegibilidade, o que pode impactar o comparativo entre os períodos de 2022 e 2023.

A Ouvidoria também elabora e reporta periodicamente relatórios aos órgãos reguladores, prestando contas sobre sua estrutura organizacional, os principais indicadores do período e os planos de ação apresentados. Além disso, atua de forma preventiva na avaliação de processos de criação de produtos e alterações em projetos, garantindo a comunicação adequada, transparência e eficácia na resolução de conflitos.

O relacionamento com órgãos reguladores e de defesa do consumidor são fundamentais para garantir o cumprimento das regulamentações e o acompanhamento do processo de Gestão de Demandas de Clientes, promovendo a satisfação dos nossos clientes.

Canais externos

Bacen

Órgão regulador que recebe reclamações de clientes e encaminha às Instituições para tratamento e resposta. As reclamações sobre os produtos e serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Bacen ajudam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.

Trimestralmente, o Bacen divulga o ranking de reclamações com os indicadores dos top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento sobre as demandas registradas nos canais do órgão (site, correspondência, presencialmente ou por telefone). As instituições são classificadas pela ordem decrescente do índice de reclamações procedentes, ou seja, maiores índices ocupam as primeiras posições.

Em 2024, o Banco Central alterou a metodologia para cálculo do ranking de procedências, partindo de uma amostra estatisticamente válida das reclamações para calcular a taxa de procedência de cada Instituição, extrapolando essa taxa para o total de casos respondidos.

Essa mudança, associada ao aumento das demandas, principalmente por solicitações de renegociação de dívidas e por clientes vítimas de golpes, elevou a posição do Itaú no índice a partir do 2t24. Entretanto, na divulgação do 4t24, reduzimos significativamente o nosso índice de procedências.

Consumidor.gov

Serviço público que permite a interlocução direta-entre clientes e empresas para a solução de conflitos de consumo. O consumidor registra sua reclamação, a empresa analisa e responde o caso, a Senacon, Serviço Nacional de Apoio ao Consumidor, e o Procon, Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, monitoram as respostas e, por fim, o consumidor avalia o atendimento recebido.

Em 2024, as demandas do canal cresceram 11% em relação ao ano anterior, concentradas no segundo semestre e impulsionadas, principalmente, por casos relacionados a consultas no Relatório de empréstimos e Financiamentos (SCR) e oriundos dos 2 mutirões de renegociação acontecidos no período.

Ranking de Reclamações do Banco Central	1T24	2T24	3T24	4T24
Índice de reclamações ¹	9,7	34,7	50,0	41,3
Total de reclamações reguladas procedentes²	980	3.444	4.956	4.066
Posição no ranking	9º	9º	4º	5

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.

Manifestações em canais externos	2022	2023	2024
Total de atendimentos no Consumidor.gov¹	38.963	53.443	59.205
Taxa de resolutividade no Consumidor.gov ² – %	79,8%	79,2%	84,0%
Total de reclamações recebidas no Procon	52.065	72.808	67.098

¹ Para 2024, tivemos uma melhoria no processo para extração de dados (via API)

² Para 2024, o indicador de resolutividade do conglomerado foi impactado em razão de problema sistêmico no site do Consumidor.gov, que teve início em meados de abr24, pelo qual algumas demandas não têm sido finalizadas automaticamente após o prazo limite de avaliação pelo cliente. No site, o indicador (sem correção) está em torno de 41%

Procon

Órgão público que atua na proteção e defesa dos direitos do consumidor e recebe reclamações para mediar soluções de conflitos entre consumidor, empresas e prestadores de serviços, de forma extrajudicial. Existem unidades do Procon em todos os estados brasileiros e, de forma representativa, em diversos municípios.

Reclame Aqui

Canal independente de comunicação e reclamação entre consumidores e empresas, utilizado como uma ferramenta de pesquisa para clientes e fonte de monitoramento reputacional para as empresas.

No prêmio Reclame Aqui 2024, fomos reconhecidos pelos consumidores com o primeiro lugar nas categorias (grandes operações): Bancos, Cartões de Créditos - Co Branded, White Label e Private Label (Magazine Luiza), Seguros, Financiamento de Veículo e na categoria Financiamento Imobiliário.



Anexo

271 Relatório de asseguuração dos auditores independentes

275 Saiba mais

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2024 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. ("Companhia" ou "Itaú Unibanco") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre (i) as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2024 do Itaú Unibanco Holding S.A., conforme detalhado no Sumário de Conteúdo da GRI, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024; (ii) o processo de revisão da materialidade, conforme os princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 - "AA1000AP (2018) e as normas da Global Reporting Initiative (GRI); (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 2024, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- (a) selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório ESG 2024 e no Anexo PRB;

- (b) preparar as informações de acordo com a GRI Standards – 2021 e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia;
- (c) desenhar, implementar e manter controles internos sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB, para que sejam apresentadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Limitações na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros

A administração, na preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros, seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia, da GRI Standards – 2021, e dos Principles for Responsible Banking (PRB), portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG 2024 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.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (“CFC”) nas NBCs PG 100 e 200 e NBC PA 291, que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) com base nos trabalhos de asseguarção limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01/12 – Emissão de Relatório de Asseguarção Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo CFC, com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguarção 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), aplicáveis a informações não financeiras.

Essas 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 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes, seja por fraude ou erro, e emitir um

relatório de asseguarção limitada que inclui a nossa conclusão. Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Itaú Unibanco Holding S.A. 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 asseguarção limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguarção 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 ESG 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Como parte de um trabalho de asseguarção limitada de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000), exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional durante todo o trabalho. Nós também:

- (a) Determinamos a adequação nas circunstâncias da Companhia do uso da GRI Standards – 2021 e dos Principles for Responsible Banking (PRB) como base para a elaboração das informações e indicadores não financeiros.
- (b) Executamos procedimentos de avaliação de risco, incluindo a obtenção de um entendimento dos controles internos relevantes para o trabalho, para identificar onde é provável que surjam distorções relevantes, seja devido a fraude ou erro, mas não com o objetivo de fornecer uma conclusão sobre a eficácia dos controles internos da Companhia.
- (c) Desenhamos e executamos procedimentos que respondam aos casos em que é provável que surjam distorções relevantes nas informações e indicadores não financeiros. O risco de não detectar uma distorção relevante resultante de

fraude é maior do que para uma resultante de erro, pois a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, ou a violação dos controles internos.

Sumário dos procedimentos executados

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG 2024 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 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações constantes no Relatório ESG 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.);
- (b) o entendimento das metodologias 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 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.);
- (d) a aplicação de testes substantivos para determinadas informações e indicadores não financeiros; e
- (e) 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.

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a análise da aderência à GRI Standards - 2021, e ao disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa do Itaú Unibanco Holding S.A..

Base para conclusão

Acreditamos que as evidências obtidas em nosso trabalho são suficientes e apropriadas para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre os dados contidos no Relatório ESG 2024 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.). Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nos dados contidos no Relatório ESG 2024 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. Nosso relatório de asseguarção deve ser lido e compreendido no contexto das limitações inerentes ao processo de preparação das informações e indicadores não financeiros pela administração, incluindo o fato de que essas informações não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguarção são apresentados no Sumário de Conteúdo da GRI do Relatório ESG 2024.

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 2024 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 estabelecidos pela base de preparação, pela GRI Standards – 2021. Da mesma forma, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que o processo de materialidade os não tenha sido conduzido de acordo com os princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 - "AA1000AP (2018) e pelas normas da Global Reporting Initiative (GRI Standards – 2021).

Outros assuntos – Restrições de uso e distribuição

Este relatório foi elaborado para uso do Itaú Unibanco Holding S.A. e poderá ser apresentado ou distribuído a terceiros, desde que estejam familiarizados com o objeto e critérios aplicáveis a este trabalho de asseguarção, tendo em vista sua finalidade específica descrita no primeiro parágrafo deste relatório.

Qualquer outra parte que não seja o(a) Itaú Unibanco Holding S.A. que obtiver acesso a este relatório, ou à cópia deste, e confiar nas informações nele contidas irá fazê-lo por própria conta e risco. Não aceitamos ou assumimos qualquer responsabilidade e negamos qualquer responsabilidade perante qualquer outra parte que não seja o(a) Itaú Unibanco Holding S.A. pelo nosso trabalho, pelo relatório de asseguarção ou pelas nossas conclusões.

São Paulo, 30 de abril de 2025

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari

Contador CRC 1SP195838/O-3

SAIBA MAIS

Para garantir uma compreensão completa e detalhada deste relatório, é essencial consultar nossos principais documentos, políticas e regimentos complementares. Esses documentos fornecem um contexto mais amplo e detalhado, ajudando a esclarecer as informações apresentadas no relatório principal.

As políticas abrangem as diretrizes internas da Instituição, e garantem que a nossa operação esteja de acordo com os padrões legais e éticos, promovendo a transparência e a responsabilidade. Os regimentos podem incluir manuais operacionais, procedimentos internos, e regulamentos específicos de setores ou departamentos.

Relatórios e formulários

- Análise Gerencial da Operação 4T24
- Apresentação institucional 4T24
- Índice Suplementar ESG 2024
- Informe sobre o Código de Brasileiro de Governança Corporativa
- Formulário 20-F 2024
- Gerenciamento de riscos e capital - Pilar 3 4T24
- Relatório de Alocação de captação sustentável
- Relatório Anual Integrado 2024
- Relatório de Equidade salarial 1S25
- Planilha de Indicadores ESG 2024
- Relatório de Ouvidoria 2S24
- Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas 2024 - GRSAC

Canais de relacionamento

- Canais de atendimento e manifestação
- Canais de denúncia
- Imprensa
- Integridade e Ética
- Fornecedores
- Fundações e Institutos
- Governança corporativa
- Relações com Investidores
- Sustentabilidade

Códigos, compromissos e guias

- Código de Ética e Conduta
- Código de Relacionamento com Fornecedores
- Compromisso com educação e inclusão financeira
- Compromisso com os Direitos Humanos
- Guia de orientações sobre assédio e discriminação nas relações de trabalho
- Pactos e compromissos voluntários

Políticas corporativas e regimentos internos

- Antitruste
- Assembleias Gerais
- Compliance
- Conduta tributária
- Continuidade dos negócios
- Divulgação de ato ou fato relevante
- Estatuto social
- Financiamento e assessoria sustentável
- Framework de finanças sustentáveis
- Gerenciamento de risco de operacional
- Governança corporativa
- Investimento responsável
- Investimento ESG em fundos de terceiros
- Indicação e sucessão de administradores
- Prevenção à corrupção
- Proxy voting
- Regimentos internos
- Remuneração dos administradores e clawback
- Relações com investidores
- Regulamento do Comitê de Auditoria
- Relações governamentais e Institucionais
- Remuneração dos acionistas
- Responsabilidade social, ambiental e climática
- Risco social, ambiental e climático
- Prevenção à atos ilícitos
- Privacidade
- Segurança da informação e cybersecurity
- Sustainable second-party opinion - 2024
- Transações com partes relacionadas

Estudos

- Relatórios Macroeconômicos - Itaú BBA
- Investimento responsável - Itaú Asset

