

# ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.

CNPJ 60.872.504/0001-23

Companhia Aberta

NIRE 35300010230

## POLÍTICA DE RESILIÊNCIA ORGANIZACIONAL (GLOBAL)

### 1. OBJETIVO

Estabelecer o Programa de Resiliência Organizacional do Itaú Unibanco Holding S.A., com o intuito de fortalecer a capacidade da instituição em antecipar, responder e se adaptar a eventos disruptivos, garantindo a continuidade dos serviços essenciais e a proteção dos interesses dos nossos clientes e do sistema financeiro. Este programa é fundamentado nas melhores práticas de mercado, nos requisitos regulatórios específicos e na cultura de resiliência do Itaú, promovendo a sustentabilidade e a inovação contínua em um ambiente dinâmico e desafiador.

### 2. INTRODUÇÃO

A resiliência organizacional no Itaú Unibanco é definida como a capacidade de detectar prontamente, resistir com eficiência, absorver impactos e recuperar-se tempestivamente diante de interrupções dos nossos serviços que possam impactar os clientes e/ou o mercado financeiro. A resiliência vai além da simples continuidade de negócios; ela envolve a preparação para atuar de maneira eficaz diante de adversidades, mantendo o andamento dos processos críticos e minimizando os impactos negativos.

A resiliência é um pilar fundamental para a sustentabilidade e a inovação contínua do Itaú Unibanco. Ela permite que a instituição não apenas sobreviva a eventos disruptivos, mas também prospere em um ambiente dinâmico e desafiador. A capacidade de adaptação e resposta rápida a crises é essencial para manter a confiança dos nossos clientes, parceiros e reguladores.

Além disso, a resiliência organizacional promove uma cultura de aprendizado e melhoria contínua, onde as lições aprendidas com eventos passados são incorporadas nas práticas e processos da instituição. Isso inclui a implementação de estratégias de mitigação de riscos, a realização de testes e simulações regulares, e a capacitação contínua dos colaboradores para lidar com situações de crise.

Portanto, a resiliência organizacional no Itaú Unibanco é um compromisso contínuo com a excelência operacional, a integridade dos dados e a proteção dos interesses dos nossos clientes e do sistema financeiro como um todo.

### 3. PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Os princípios fundamentais que guiam a política de resiliência organizacional do Itaú Unibanco são:

**Resiliência Tecnológica:** No Itaú Unibanco, a resiliência tecnológica é essencial para garantir a qualidade e a disponibilidade dos serviços ao cliente, mesmo diante de falhas tecnológicas. Isso envolve a implementação de uma arquitetura de TI robusta e moderna, a realização de testes rigorosos e contínuos, e a proteção eficaz dos dados. A resiliência tecnológica assegura que nossos sistemas críticos permaneçam operacionais e que possamos responder rapidamente a qualquer interrupção, minimizando o impacto nos nossos clientes e no mercado financeiro.

**Resiliência Cibernética:** A resiliência cibernética é a capacidade de gerenciar e recuperar o ambiente diante de ataques cibernéticos, protegendo a integridade e a confidencialidade dos dados. No Itaú Unibanco, isso inclui a monitoração constante de acessos privilegiados, a implementação de medidas de segurança avançadas e a recuperação rápida e eficaz dos serviços críticos. A resiliência cibernética é fundamental para manter a confiança dos nossos clientes e parceiros, garantindo que estamos preparados para enfrentar e mitigar ameaças cibernéticas.

**Resiliência Operacional e Gestão de Crises:** A resiliência operacional no Itaú Unibanco envolve a capacidade de identificar, gerenciar e responder eficazmente a eventos de crise, assegurando a continuidade dos processos críticos. Isso inclui a realização de análises de impacto nos negócios (BIA) para avaliar os efeitos potenciais de

interrupções nos serviços críticos, e a implementação de planos de continuidade dos negócios (PCN) que documentam estratégias de contingência, processos de comunicação e responsabilidades. Além disso, a realização de testes e simulações regulares é fundamental para validar a eficácia dos planos de continuidade e garantir que todos os colaboradores estejam preparados para atuar de maneira eficiente em situações de crise.

**Resiliência em Fornecedores e Parceiros:** Garantir a resiliência dos fornecedores e parceiros é crucial para a continuidade dos nossos serviços. Isso envolve a avaliação contínua da resiliência dos fornecedores críticos, a implementação de critérios rigorosos de resiliência na contratação e a realização de testes de contingência. A resiliência em fornecedores e parceiros assegura que possamos manter a qualidade e a disponibilidade dos serviços, mesmo diante de interrupções externas.

**Cultura e Incentivos:** Promover uma cultura de resiliência dentro da organização é essencial para assegurar que todos os colaboradores estejam preparados para enfrentar adversidades. A cultura de resiliência é apoiada por incentivos que encorajam os colaboradores a adotar práticas resilientes e a contribuir para a continuidade dos serviços essenciais.

#### 4. PRINCIPAIS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

A política de resiliência organizacional do Itaú Unibanco define claramente os papéis e responsabilidades das diversas áreas e equipes envolvidas na gestão da resiliência. Estes papéis são essenciais para garantir uma resposta coordenada e eficaz a eventos disruptivos, assegurando a continuidade dos serviços críticos e a proteção dos interesses dos nossos clientes e do sistema financeiro.

- **Conselho de Administração:** Aprova e revisa a política de resiliência organizacional, garantindo que ela esteja alinhada com os objetivos estratégicos do Itaú Unibanco e com as melhores práticas de mercado. O Conselho também é responsável por monitorar a eficácia da política e por promover uma cultura de resiliência em toda a organização.
- **Membro do Comitê Executivo (MCE):** Implementa a política de resiliência organizacional, assegurando que todas as áreas e equipes estejam cientes de suas responsabilidades e que os recursos necessários estejam disponíveis. A Diretoria Executiva também é responsável por coordenar a resposta a eventos de crise e por garantir a comunicação eficaz com todas as partes interessadas.
- **Áreas de Negócios e Tecnologia / Comunidades:** Executivos e gestores destas áreas definem e aprovam os produtos/serviços essenciais e processos críticos que serão priorizados na aplicação da metodologia de resiliência organizacional. Eles também são responsáveis por implementar as estratégias de resiliência em suas respectivas áreas e por garantir a adesão à política e regras estabelecidas.
- **Colaboradores:** Todos os colaboradores do Itaú Unibanco têm a responsabilidade de aderir à política e regras de resiliência organizacional, participar dos treinamentos e simulações, e contribuir para a criação de um ambiente resiliente. A colaboração e o comprometimento de todos são essenciais para garantir a eficácia da política de resiliência organizacional.
- **Comunidade de Resiliência de Negócios e Tecnologia:** composta por equipes dedicadas à gestão da resiliência organizacional, cada uma com papéis e responsabilidades específicas. Esta comunidade é responsável por:
  - Realizar a gestão do Programa de Resiliência Organizacional, definindo e verificando o cumprimento das políticas, procedimentos e metodologias. Esta equipe conduz análises de impacto nos negócios (BIA), desenvolve e mantém os planos de continuidade dos negócios (PCN), e realiza testes e simulações regulares para validar a eficácia dos planos.
  - Gerenciar a continuidade dos serviços de tecnologia, definindo o plano de recuperação tanto para desastres como para ataques cibernéticos, a governança do ambiente de recuperação de desastres (DR) e o calendário dos testes de continuidade. Esta equipe assegura que os sistemas críticos de TI estejam preparados para responder a eventos disruptivos e que a recuperação dos serviços seja rápida e eficaz. A equipe também trabalha em estreita colaboração com outras áreas para garantir a resiliência tecnológica em toda a organização.
  - Coordenar a resposta a eventos de crise, garantindo uma comunicação clara e eficaz com todas as partes interessadas e minimizando os impactos negativos. Desenvolve e implementa estratégias de mitigação de riscos e realiza treinamentos e simulações para preparar os colaboradores para situações de crise.

Aprovado pelo Conselho de Administração de Junho de 2025.