

Relatório ESG 2025

Sumário

Apresentação

03 Sobre o relatório
07 Sobre o Itaú
08 Mensagem do CEO
10 Sustentabilidade

Sustentabilidade nos negócios

32 Mudanças climáticas
37 Biodiversidade e natureza
48 Riscos social, ambiental e climático
64 Sustentabilidade nos negócios
67 Finanças sustentáveis
82 Investimento responsável
96 Inclusão e empreendedorismo
109 Seguros
111 Relacionamento com clientes

Ambiental

122 Gestão ambiental
129 Emissões GEE
144 Energia
148 Água
151 Materiais e resíduos

Social

157 Força de trabalho
158 Diversidade e inclusão
171 Atração e retenção
177 Desenvolvimento e treinamento
186 Relações de trabalho
193 Remuneração e benefícios
207 Saúde e segurança
217 Experiência do colaborador
219 Direitos Humanos
227 Fornecedores
233 Investimento social privado

Governança

245 Governança corporativa
254 Ética nos negócios
266 Comportamento corporativo
270 Influência política
276 Inteligência artificial
284 Privacidade e proteção de dados
298 Canais de manifestação

Anexos

313 Parecer dos auditores independentes
317 Saiba mais

Sobre o relatório

Bem-vindos ao Relatório ESG 2025

A sustentabilidade está no centro da nossa razão de ser e orienta cada decisão do Itaú Unibanco, permeando desde as iniciativas do dia a dia até as estratégias de longo prazo.

Nosso compromisso é promover um diálogo transparente e construtivo com todos os nossos públicos de interesse, buscando continuamente aprimorar a experiência dos clientes, assegurar uma remuneração justa aos acionistas, desenvolver soluções financeiras inovadoras e responsáveis, fomentar uma economia de baixo carbono, mais diversa e inclusiva, e fortalecer a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos. Valorizamos a solidez da nossa governança corporativa e a promoção de boas práticas na gestão de pessoas, sempre com foco na geração de valor sustentável.

É com base nesse compromisso que apresentamos a edição 2025 do nosso Relatório ESG, publicação que integra nossa estratégia de transparência, prestação de contas e engajamento contínuo com a sociedade. Este relatório é complementar ao Relatório Anual Integrado e aprofunda os temas mais relevantes nas dimensões ambiental, social e de governança, evidenciando os avanços, desafios e resultados da nossa Estratégia ESG.

O Relatório ESG 2025 foi organizado em quatro capítulos – Sustentabilidade nos Negócios, Governança, Ambiental e Social – e reúne indicadores de desempenho, práticas de gestão, ações e iniciativas que ilustram nosso progresso em sustentabilidade corporativa e apoio à transição dos nossos clientes e da sociedade para práticas mais sustentáveis, integrando resultados

Nosso Relatório ESG está alinhado às principais normas e padrões internacionais de sustentabilidade, garantindo comparabilidade, credibilidade e relevância das informações reportadas.

Também disponibilizamos o Índice Suplementar ESG, com sumário das métricas e diretrizes internacionais, e a Planilha de Indicadores ESG, consolidando os principais dados dos últimos três anos. Os dados econômico-financeiros seguem as normas da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), do Banco Central do Brasil (Bacen) e da Lei das Sociedades por Ações, assegurando a conformidade e a transparência das informações.

Estamos cientes de que nossas ações impactam diretamente a vida das pessoas e a construção de um futuro mais justo, igualitário e sustentável. Por isso, o Relatório ESG reforça nosso propósito de contribuir para um futuro mais responsável e gerar valor para clientes, colaboradores, acionistas e sociedade. Convidamos todos os nossos stakeholders a conhecerem os avanços, compromissos e resultados do Itaú Unibanco nesta jornada de sustentabilidade.

Agradecemos seu interesse e desejamos uma excelente leitura.

Base de preparação

Escopo | GRI 2-1 | 2-2 | 2-3 |

Este documento inclui informações financeiras e não financeiras do Itaú Unibanco Holding S.A. e das instituições integrantes de suas demonstrações contábeis consolidadas.
O Itaú é uma instituição financeira de capital aberto, com sede em São Paulo, e tem ações negociadas nas bolsas de valores no Brasil e nos Estados Unidos, B3 e NYSE, respectivamente.

Estamos presentes em 18 países, com atuação principal no Brasil e na América Latina. A lista completa das empresas consolidadas, incluindo os países onde elas operam e o percentual da nossa participação, pode ser encontrada no Relatório de Gerenciamento de Riscos e Pilar 3, pág. 18.

Em 2025, não tivemos mudanças significativas ou alterações estruturais, operacionais e estratégicas que impactem substancialmente a Organização, como fusões e aquisições, expansão geográfica, novos negócios, mudanças regulatórias, entre outros.

Este relatório detalha nosso desempenho entre 1º de janeiro de 2025 e 31 de dezembro de 2025, incluindo dados relevantes ocorridos até a sua data de divulgação em 30 de abril de 2026. Para uma análise completa da nossa evolução, apresentamos o comparativo dos últimos três exercícios, em total consistência com as nossas demonstrações contábeis consolidadas.

Alguns indicadores apresentados neste documento incluem somente informações do Brasil, onde está a principal operação do Itaú Unibanco. As informações referentes aos demais países estão disponíveis nos relatórios anuais das unidades internacionais.

Utilizamos notas de rodapé para esclarecer eventuais limitações dos indicadores que adotam critérios de consolidação diferentes. Nosso objetivo é garantir clareza e transparência na comunicação, alinhando a terminologia utilizada à nossa cultura organizacional e às melhores práticas de mercado.

Práticas de reporte ESG

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

SASB STANDARDS
Now part of IFRS Foundation

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

IFRS®

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

GRI

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

Termos usados

Neste relatório, utilizamos os termos "Organização", "Instituição", "Companhia" e "Banco" para nos referirmos ao Itaú Unibanco Holding S.A. Quando mencionamos "outras relações de negócios relevantes", estamos nos referindo a parcerias estratégicas, joint ventures e demais relações comerciais que compõem nosso ecossistema.

No que diz respeito à nossa equipe, adotamos o termo "colaboradores" para designar todos os profissionais sob gestão em todos os níveis hierárquicos. "Colaboradores permanentes" são aqueles contratados sob o regime CLT[1], enquanto "colaboradores temporários" abrangem profissionais com contrato de trabalho por prazo determinado, incluindo estagiários e aprendizes.

A expressão "tempo integral" refere-se à jornada padrão dos colaboradores permanentes, e "tempo parcial" corresponde a jornadas inferiores a 40 horas semanais, incluindo colaboradores temporários. Também nos referimos aos nossos profissionais como "times", "equipes" ou "itubers", reforçando nossa cultura de pertencimento. Os termos "terceiros" e "fornecedores" são utilizados para identificar prestadores de serviços e parceiros externos que atuam em conjunto com o Itaú Unibanco.

Mudanças significativas | GRI 2-4 |

Em 2025, não tivemos mudanças significativas ou alterações estruturais, operacionais e estratégicas que impactem substancialmente a Organização, como fusões e aquisições, expansão geográfica, novos negócios, mudanças regulatórias, entre outros. 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 |

Este relatório foi avaliado e aprovado internamente pelos principais órgãos da governança, incluindo o Conselho de Administração e Comitê de Auditoria, e assegurado pela PwC, empresa independente de auditoria externa que verificou as informações divulgadas neste documento e seu alinhamento às normas AA1000AP (2018) e diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Princípios de Responsabilidade Bancária (UNEP FI).

SAIBA MAIS no Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes, pág. 313.

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

ri@itau-unibanco.com.br
www.itau.com.br/ri



(1) CLT é a sigla para Consolidação das Leis do Trabalho, o principal conjunto de leis que regulamenta as relações de trabalho no Brasil.

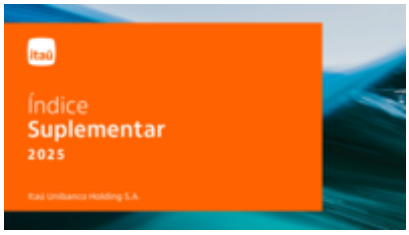
Central de Relatórios

Relatório ESG

O Relatório ESG 2025 é um reporte completo e detalhado da nossa participação em temas ambientais, climáticos, sociais e de governança, com destaque para nossos negócios, práticas de gestão, metas e desempenho no ano.

O documento faz parte do nosso conjunto de relatórios anuais que reflete o nosso compromisso contínuo com a transparência, a responsabilidade social, ambiental e climática, e a governança corporativa, apresentando de forma integrada as ações, os objetivos e os resultados da Estratégia ESG do Itaú Unibanco no enfrentamento dos desafios globais e na promoção do desenvolvimento.





Índice suplementar

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



Planilha de indicadores

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



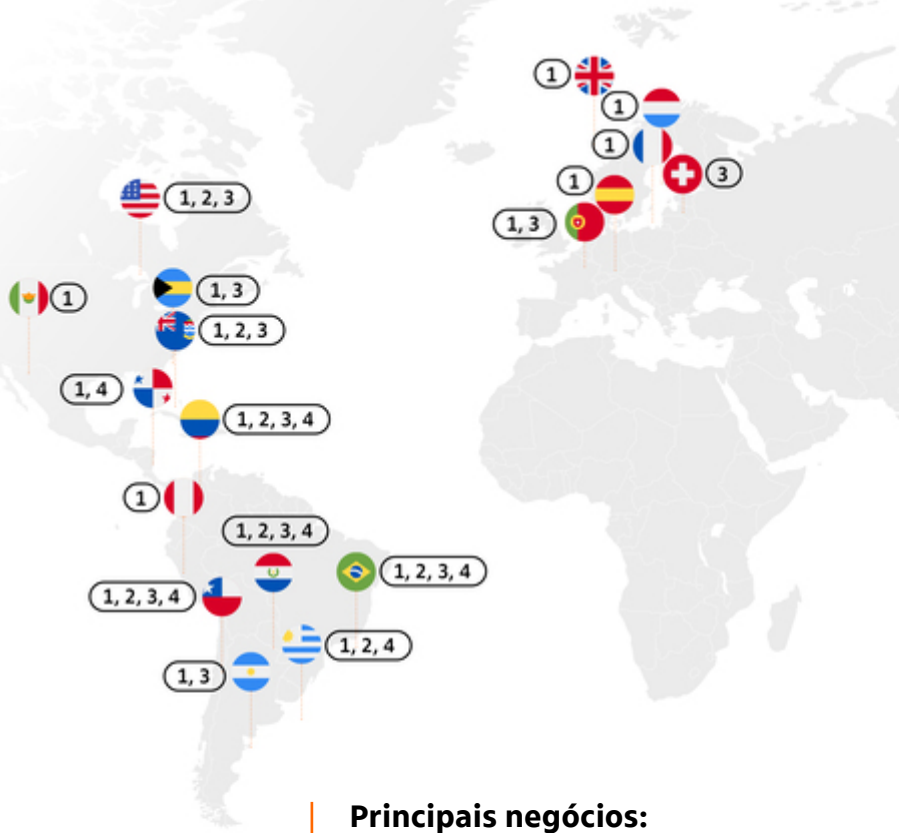
Relatório Anual Integrado

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

Sobre o Itaú | GRI 2-1 | 2-6 | 201-1 |

Com 101 anos de história, somos um banco universal com um ecossistema completo de serviços financeiros para pessoas físicas e jurídicas.

Oferecemos um portfólio completo de produtos e serviços nos segmentos de varejo e atacado. Somos o Maior banco da América Latina[1] e o maior banco privado brasileiro em total de ativos e em valor de mercado[2].



Principais negócios:

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

Destaques

Em 2025, o Itaú consolidou sua posição de liderança no setor financeiro brasileiro, apresentando resultados expressivos em diversos indicadores:

Marca mais valiosa da América do Sul[3]
US$ 9,9 bi

Carteira de crédito[5]
R$ 1,5 tri
↑ 6,0%

Resultado recorrente gerencial
R$ 46,8 bi
↑ 13,1%

ROE recorrente gerencial consolidado
23,4%
↑ 1,3 p.p.

Índice eficiência (IE)
38,8%
↓ 0,7 p.p.

Índice de Capital Principal (CET1)
12,3%
↓ 1,4 p.p.

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

Obsessão pelos clientes: Manter o cliente no centro para apoiar, encantar e inovar continuamente – sendo a sua principal escolha.

Nota: Variações anuais (2025 vs. 2024). (1) Em total de ativos em 31/12/2025 e em valor de mercado em 30/01/2026. (2) Em 31/12/2025 (3) Brand Finance Global 500 (2026). (4) Resultado gerencial. (5) Carteira de Crédito com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados.



Mensagem do CEO | GRI 2-22 |

Em 2025, demos mais um passo importante na nossa jornada de sustentabilidade no Itaú Unibanco. Vivemos um momento de grandes transformações no mundo, seja no cenário político, econômico ou climático. Isso exige de nós adaptação constante e reforça nosso compromisso com uma atuação responsável, transparente e inovadora, sempre buscando gerar impacto positivo.

Nossa atuação em temas ambientais, sociais e de governança é fruto de décadas de dedicação e aprendizado. Acreditamos que o desenvolvimento sustentável só é possível com diálogo aberto e colaboração entre empresas, sociedade e governos.

Por isso, mantemos uma postura transparente e buscamos soluções conjuntas para desafios complexos, sempre alinhados aos principais padrões internacionais, às boas práticas de mercado e às expectativas dos nossos públicos.

Guiados por esses valores, revisamos nossa Estratégia ESG, reforçando nosso compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Estabelecemos metas claras, que conectam nossa performance financeira com impactos para a sociedade e o meio ambiente. Assim, alinhamos cada vez mais nossos negócios a uma economia inclusiva e de baixo carbono, gerando valor de longo prazo para acionistas, clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

Entre nossos objetivos, estão a redução das emissões de gases de efeito estufa, o apoio à inclusão financeira, o engajamento da nossa cadeia de fornecedores e o fomento a operações de crédito mais sustentáveis, como o financiamento de micro e pequenas empresas e de negócios liderados por mulheres. Esses compromissos seguem padrões reconhecidos globalmente, como os Princípios de Responsabilidade Bancária, os Princípios de Investimento Responsável e os Princípios do Equador.

Nossa Estratégia ESG está estruturada em três pilares principais: Finanças Sustentáveis, Transição Climática e Diversidade e Desenvolvimento, todos sustentados por uma base sólida de Governança e Conduta.

Investimos em tecnologia, inovação e cultura organizacional para garantir eficiência, ética nos negócios e diversidade. Valorizamos nossos colaboradores promovendo um ambiente diverso, igualitário e inclusivo. Acreditamos que a transformação cultural, alinhada à transformação digital, traz ganhos de eficiência e competitividade. Trabalhamos de forma colaborativa para entender as necessidades reais dos nossos clientes e oferecer o que precisam, no momento certo e da forma que desejam ser atendidos.

Nossa cultura é um dos pilares que sustentam nossos diferenciais competitivos. Essa cultura é fortalecida todos os dias pelos mais de 86 mil colaboradores, aos quais dedicamos nossos melhores esforços como empregador. Isso se reflete em um índice de satisfação de 89% ao final de 2025, na zona de excelência.

Como CEO do Itaú Unibanco, uma das maiores instituições empregadoras da América Latina, tenho muito orgulho da nossa capacidade de atrair e reter talentos. Aqui, valorizamos a meritocracia, a inovação e o desenvolvimento contínuo das pessoas. Acreditamos que, para entregar resultados consistentes e sustentáveis, precisamos de um time diverso, preparado e motivado. No nosso dia a dia, incentivamos o crescimento, a tolerância ao erro, além da capacidade de priorizar e tomar decisões difíceis.

Em 2025, celebramos avanços importantes, como o aumento da representatividade de mulheres em cargos de liderança e de pessoas pretas e pardas na força de trabalho.

Além disso, reafirmamos nosso compromisso com a sociedade por meio do desenvolvimento local e da responsabilidade social. Destinamos mais de R$ 867,6 milhões a projetos sociais, principalmente nas áreas de Educação e Cultura, apoiando cerca de 1,8 mil iniciativas, o que nos mantém como um dos maiores investidores sociais da América Latina.

Criamos também o Instituto de Tecnologia e Ciência, ampliando nossas parcerias com o meio acadêmico e reforçando nosso compromisso com inovação, tecnologia e produção científica no Brasil.

Seguimos firmes no objetivo de mobilizar R$ 1 trilhão em finanças sustentáveis até 2030, tendo alcançado R$ 565 bilhões ao final de 2025, o que representa 56,5% da meta estabelecida em 2020.

Nosso compromisso com a sustentabilidade é reconhecido globalmente, posicionando o Itaú Unibanco como uma das empresas brasileiras mais sustentáveis do mundo. Em 2026, pelo 26º ano seguido, integramos a carteira do Índice de Sustentabilidade Mundial Dow Jones, figurando pelo segundo ano seguido entre as empresas com maior pontuação.

Também estamos entre as empresas com nota “A” no CDP, consolidando nossa liderança ambiental, além de alcançar ótimas avaliações nas principais agências de rating ESG. Nossos relatórios foram reconhecidos pela excelência, com o prêmio de Melhor Relatório Integrado pela Abrasca, Melhor Programa de ESG pela Extel e presença no Top 15 de melhores relatórios de sustentabilidade do Brasil, segundo o Reporting Matters em parceria com o CEBDS.

Recebemos ainda prêmios de melhor banco para ESG na América Latina pelo Awards for Excellence da Euromoney, e de melhor banco para financiamento sustentável em mercados emergentes, melhor banco para empréstimos relacionados a ESG e melhor banco para empréstimos vinculados à transição e sustentabilidade pelo Sustainable Finance Awards Latin America do Global Finance.

Convido você a conhecer, neste Relatório ESG 2025, um pouco mais sobre o que temos feito para fortalecer a transparência, a responsabilidade social e o nosso compromisso com negócios cada vez mais sustentáveis, inclusivos e centrados no cliente.

Muito obrigado e boa leitura.

Milton Maluhy Filho

CEO do Itaú Unibanco Holding S.A.



MÉTRICAS
| GRI 2-22 |
| 2-25 | 3-3 |
| 3-2 | 3-1 |

Sustentabilidade

Transformando desafios em oportunidades alinhadas ao desenvolvimento econômico, verde e inclusivo.

Ao longo da nossa história centenária, temos buscado compreender de forma profunda os desafios ambientais, climáticos, sociais e econômicos, e o contexto em que estamos inseridos. Mantemos constante diálogo com nossos stakeholders, entendendo e evoluindo juntos nossa abordagem e práticas ESG, o que fortalece nossa capacidade de antecipar tendências, identificar riscos e oportunidades e responder aos temas mais relevantes para nosso negócio e para a sociedade.

Nosso compromisso com a sustentabilidade ganha ainda mais relevância estratégica diante de um cenário global de complexidade crescente, marcado por mudanças climáticas, instabilidades geopolíticas e avanços regulatórios que influenciam cadeias produtivas e modelos de negócio.

A sustentabilidade está conectada à nossa cultura e propósito, atuando como guia nas relações com nossos stakeholders, na governança e na maneira como apoiamos o desenvolvimento econômico, verde e inclusivo no Brasil e nos países onde estamos presentes.

Somos orientados por uma visão transversal, integrada e colaborativa, que estimula as áreas da Organização a incorporarem critérios ESG em seus processos, atividades, produtos e serviços. Esse posicionamento fortalece nosso modelo de negócios e contribui para a construção de soluções financeiras mais sustentáveis.

Da materialidade à estratégia: os temas que nos orientam

Buscamos o alinhamento contínuo entre nossa estratégia corporativa e as perspectivas dos diferentes stakeholders com quem nos relacionamos, levando em consideração os movimentos do negócio e os contextos de mercado. Para isso, consideramos o processo de revisão de nossa materialidade anualmente.

Entre 2023 e 2024, realizamos a revisão estruturada da materialidade de impacto econômico, social e ambiental. Nosso objetivo foi entender os avanços dos temas ESG, tanto dentro quanto fora da Organização, além de identificar os desafios e oportunidades relacionados aos nossos negócios e à cadeia de valor.

O processo envolveu consultas estruturadas com públicos internos e externos, incluindo clientes, colaboradores, administradores, acionistas e investidores, fornecedores, reguladores e sociedade civil, por meio de entrevistas, questionários e análises qualitativas e quantitativas, contemplando impactos associados a temas ambientais, sociais e de governança.

Além das percepções dos stakeholders, incorporamos tendências setoriais e referências de mercado, permitindo uma identificação e priorização mais assertiva dos temas ESG mais relevantes para o banco e para a sociedade.

Os resultados obtidos apoiaram a revisão da Estratégia ESG. O Conselho de Administração acompanhou de perto esse processo, por meio do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (SAC).

Em 2025, avançamos no aprofundamento da materialidade financeira, com foco no entendimento dos requisitos dos padrões IFRS S1 e S2, que orientam a divulgação de informações de sustentabilidade e clima. Ao longo do ano, realizamos estudos direcionados aos processos internos de identificação, priorização e avaliação de riscos e oportunidades ESG e climáticos, promovendo discussões técnicas internas e setoriais, buscando aprimorar nossa aderência e capacidade de reporte.

Este é um processo contínuo e colaborativo, e que fortalece nossa capacidade de avaliar de forma estruturada e integrada os riscos e oportunidades que podem influenciar a criação de valor no curto, médio e longo prazo para o nosso negócio, e nos mantém alinhados com a evolução das práticas internacionais de reporte.



Nossas unidades Latam – Chile, Uruguai, Paraguai e Colômbia – contam com estratégias ESG e processos de revisão de materialidade dedicados e estruturados para refletir as necessidades locais, os contextos regulatórios específicos e as prioridades de negócio de cada país. Mantemos o diálogo contínuo com as unidades para acompanhar a evolução das agendas e garantir o alinhamento estratégico da Holding.

Conheça as 5 etapas do processo de revisão da materialidade de impacto | GRI 3-1 |

1 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL

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

2 IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

Identificação de possíveis temas materiais sob uma visão setorial, assim como levantamento preliminar de potenciais impactos.

3 CONSULTA E AVALIAÇÃO DOS STAKEHOLDERS

Entrevistas e questionários com stakeholders para medir a relevância dos impactos identificados, considerando seus riscos e oportunidades.

4 PRIORIZAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

Priorização dos temas mais relevantes junto ao Conselho de Administração.

5 REVISÃO E VERIFICAÇÃO EXTERNA

Verificação externa independente do processo de consulta aos stakeholders e priorização dos temas materiais.

1. ANÁLISE E DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL

Na etapa de diagnóstico, levamos em consideração o contexto da Organização, incluindo aspectos relacionados à visão, cultura, valores, atividades principais, produtos e serviços, perfis de clientes e regiões onde conduzimos nossas operações e negócios. Avaliamos os avanços dos conceitos e das práticas de gestão da sustentabilidade corporativa por meio de uma análise de mercado e da consulta aos principais frameworks corporativos, visando identificar tendências globais para o setor financeiro, como desafios, riscos emergentes e oportunidades.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS TEMAS MATERIAIS

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.

Nesta etapa, como parte do processo de consulta aos stakeholders, foram realizadas pesquisas 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 na perspectiva dos stakeholders.

3. CONSULTA E AVALIAÇÃO DE 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 gestão de riscos global, porém, sempre buscamos oportunidades de melhoria no gerenciamento e monitoramento. Nosso gerenciamento está em conformidade com as regulamentações locais e internacionais, além de seguir as melhores práticas de mercado, conforme estruturas e organizações dedicadas ao tema.

4. PRIORIZAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS

O processo de priorização dos temas materiais envolveu a expertise e visão estratégica de lideranças de diferentes áreas. O tema foi debatido no Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, fórum nível Conselho de Administração e na Comissão Superior ESG, nível Comitê Executivo, ambos responsáveis por pautas estratégicas e relevantes da agenda de Sustentabilidade. 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. O resultado do processo de materialidade e os temas priorizados serviram como base para o processo de revisão da Estratégia ESG, lançada em novembro de 2024.

5. REVISÃO E VERIFICAÇÃO EXTERNA

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.

Escuta aos stakeholders

| GRI 2-29 |

Entrevista

19 membros do Conselho de Administração e Comitê Executivo.

21 membros da Alta liderança, incluindo Diretores e Superintendentes das unidades locais e internacionais.

7 acionistas e investidores institucionais.

Questionário

195 clientes de diferentes segmentos.

241 colaboradores.

78 fornecedores.

16 especialistas e formadores de opinião.

As opiniões e expectativas de nossos stakeholders são continuamente recolhidas e avaliadas pela Organização por meio 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 nossa 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:



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

Descrição dos temas materiais

Proteção de dados e segurança da informação

Em um mundo cada vez mais digital, a proteção de dados e a resiliência tecnológica são pilares essenciais para a confiança de clientes e parceiros. A segurança tecnológica é fundamental para prevenir falhas sistêmicas e mitigar riscos de incidentes, como vazamentos, ataques cibernéticos e fraudes, que podem gerar externalidades de ordem financeira, regulatória e reputacional. O tema abrange a implementação de políticas, processos e tecnologias avançadas para garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, além de promover uma cultura de cybersecurity entre colaboradores e parceiros, que assegura conformidade regulatória e contribui para a sustentabilidade dos negócios.

ODSs PRIORIZADOS: 9 16

SAIBA MAIS

- Inteligência Artificial, pág. 276
- Privacidade, Proteção de Dados e Cybersecurity, pág. 284.

Crédito e financiamento sustentável

O financiamento sustentável direciona recursos de forma responsável para iniciativas que promovem impacto positivo e apoiam a transição para uma economia mais inclusiva e de baixo carbono. Essa atuação envolve a realização de análises socioambientais e climáticas que buscam assegurar a adequada gestão dos riscos associados às operações de crédito, reconhecendo que o financiamento de clientes ou atividades com práticas socioambientais inadequadas pode gerar impactos negativos sobre comunidades, direitos humanos e o meio ambiente, ao mesmo tempo em que fortalece a sustentabilidade dos negócios.

ODSs PRIORIZADOS: 1 2 3 6 7 8 9 10 11 12 15 16 17

SAIBA MAIS

- Sustentabilidade nos negócios, pág. 64.
- Inclusão Financeira e Empreendedorismo, pág. 96.

Diversidade, equidade e inclusão

Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro diverso amplia as perspectivas e contribui para aumento da criatividade, inovação e melhor atendimento de nossos clientes diversos. Atuamos por meio de políticas afirmativas e programas de inclusão de grupos historicamente sub-representados, com foco na redução das desigualdades e na ampliação da representatividade. Entendemos que a baixa diversidade de pessoas, especialmente nas posições de liderança pode contribuir para a perpetuação de desigualdades econômicas e sociais, além de limitar a diversidade de perspectivas nos processos decisórios e reforçar vieses estruturais.

ODSs PRIORIZADOS: 1 5 8 10 16

SAIBA MAIS

- Diversidade e inclusão, pág. 158.
- Atração e retenção, pág. 171.

Condições de trabalho

Este tema aborda a gestão do capital humano por meio de processos de contratação, desenvolvimento e reconhecimento baseados na meritocracia e diversidade. Priorizamos o bem-estar integral, com foco na saúde física e mental, garantindo um ambiente seguro e inclusivo. Tais práticas buscam promover uma experiência positiva, elevam a satisfação interna e geram valor social ao estimular o emprego e o respeito às representações sindicais. Dessa forma, a gestão desses aspectos é essencial para mitigar riscos de saúde ocupacional e garantir a conformidade legal, evitando comprometer a integridade dos colaboradores e a reputação da organização.

ODSs PRIORIZADOS: 8 10

SAIBA MAIS

- Desenvolvimento e Treinamento, pág. 177.
- Relações de Trabalho, pág. 186.
- Experiência do Colaborador, pág. 217.
- Atração e Retenção, pág. 171.
- Saúde e Segurança no Trabalho, pág. 207.
- Remuneração e Benefícios, pág. 193.

Mudanças climáticas

A atuação em mudanças climáticas envolve a implementação de mecanismos para apoiar a transição para uma economia de baixo carbono por meio de soluções para mensuração, redução, remoção e compensação das emissões de gases de efeito estufa que podem elevar a temperatura média global e causar eventos climáticos extremos com efeitos adversos sobre o meio ambiente, a sociedade e a economia. A gestão do risco climático na concessão de crédito e o engajamento da cadeia de valor são fundamentais para promover práticas sustentáveis e minimizar os impactos climáticos. Esses mecanismos e instrumentos, além de contribuírem para a redução das emissões de gases de efeito estufa, fortalecem a resiliência climática de clientes e setores econômicos.

ODSs PRIORIZADOS: 1 2 7 9 11 12 13 17

SAIBA MAIS

- Mudanças Climáticas, pág. 32.
- Emissões GEE, pág. 129.

Integridade e ética

A integridade e ética corporativa compreendem mecanismos de controle, prevenção e remediação que visam assegurar a conformidade e a adequada gestão de riscos relacionados à conduta empresarial, à transparência e à prestação de contas (accountability). Essas práticas contribuem para a promoção de mercados mais íntegros e transparentes, fortalecendo a confiança dos stakeholders e a estabilidade do sistema financeiro. Por outro lado, falhas em integridade e ética podem resultar em efeitos adversos, como práticas de corrupção, fraude ou condutas anticoncorrenciais, com efeitos adversos sobre clientes, investidores, mercados e a sociedade.

ODSs PRIORIZADOS: 8 16

SAIBA MAIS

- Ética nos Negócios, pág. 254.
- Direitos Humanos, pág. 219.
- Comportamento Corporativo, pág. 226.

Inovação com foco no cliente

A inovação focada no cliente visa elevar a satisfação, entregando experiências e serviços de excelência, por meio de soluções de tecnologia, como uso de dados e Inteligência Artificial. A adoção dessas soluções pode ampliar a agilidade, a acessibilidade e a robustez dos canais, viabilizando a adequação de soluções financeiras a diferentes perfis e necessidades, aumentando também a escalabilidade. Ao mesmo tempo, decisões e interações mediadas por sistemas automatizados podem não capturar plenamente contextos individuais, gerando assimetrias na qualidade do atendimento e na percepção de transparência por parte dos usuários. A tecnologia inclusiva é a base para ampliar o acesso, simplificar e personalizar a jornada, sendo o monitoramento constante da experiência essencial para viabilizar correções ágeis e precisas.

ODSs PRIORIZADOS: 1 8 16

SAIBA MAIS

- Relacionamento com Clientes, pág. 111.
- Inteligência Artificial, pág. 276.

Governança corporativa

A governança corporativa está baseada em práticas de gestão e estruturas decisórias alinhadas à estratégia, cultura e valores do Banco. A expertise da liderança e uma governança sólida contribuem para a promoção de transparência, accountability e decisões mais responsáveis, fortalecendo a confiança dos stakeholders e a estabilidade dos mercados. Por outro lado, falhas de governança podem gerar conflitos de interesse e decisões estratégicas inadequadas, com efeitos adversos sobre acionistas, clientes, mercados e a sociedade.

ODSs PRIORIZADOS: 5 8 10 16 17

SAIBA MAIS

- Governança corporativa, pág. 245.
- Sustentabilidade, pág. 10.

Educação financeira e oferta responsável

A educação financeira e a oferta responsável são processos para promover inclusão financeira com qualidade. Por meio de informação e apoio, os clientes são incentivados a terem uma relação saudável com o dinheiro, além de acessarem produtos e soluções adequadas aos diferentes perfis. Essa atuação contribui para a melhoria da saúde financeira de famílias e pequenos negócios, ao incentivar o uso consciente de produtos financeiros, apoiar o desenvolvimento de PMEs e impulsionar a atividade econômica. Por outro lado, a oferta inadequada de soluções financeiras pode contribuir para o superendividamento de famílias e pequenos negócios, prejudicando a saúde financeira, a confiança no sistema financeiro e a perenidade do setor.

ODSs PRIORIZADOS: 17

SAIBA MAIS

- Relacionamento com Clientes, pág. 111.
- Inclusão Financeira e Empreendedorismo, pág. 96.

Investimento responsável

O investimento responsável integra critérios ESG à gestão de ativos, contribuindo para direcionar capital a empresas e atividades com melhores práticas ambientais, sociais e de governança, e para o fortalecimento de mercados mais sustentáveis e eficientes. A transparência, o rigor técnico e a asseguração externa favorecem a consistência das decisões de investimento e a evolução da agenda sustentável no mercado. Por outro lado, falhas na integridade de fundos temáticos ou na aplicação de critérios ESG podem gerar greenwashing, alocação inadequada de capital e prejuízos à confiança de investidores e à credibilidade do mercado de investimentos sustentáveis.

ODSs PRIORIZADOS: 8 16 17

SAIBA MAIS

- Investimento responsável, pág. 82.

Responsabilidade social e influência política

A responsabilidade social e influência política focam no investimento de capital financeiro, humano e político em ações de interesse público, visando o desenvolvimento local e a participação na formulação de políticas públicas relevantes para o Banco e para seus stakeholders. O tema busca a redução de desigualdades por meio do apoio a projetos sociais e fomento à cultura. A alocação desses recursos e o engajamento institucional podem envolver expectativas distintas dos públicos envolvidos, exigindo atenção quanto ao alinhamento das iniciativas e aos possíveis efeitos sobre as comunidades, com reflexos na reputação institucional e na eficiência operacional.

ODSs PRIORIZADOS: 10 11 13 17

SAIBA MAIS

- Investimento Social Privado, pág. 233.
- Influência Política, pág. 270.

Inclusão financeira e empreendedorismo

A inclusão financeira e o empreendedorismo visam ampliar o acesso a serviços financeiros, crédito e capacitação, especialmente entre grupos específicos como mulheres, pessoas negras e microempreendedores. Essa atuação contribui para a geração de renda, a formalização de negócios e o desenvolvimento local, ao mesmo tempo em que reduz a exclusão financeira e o subaproveitamento do potencial econômico. Por outro lado, falhas na ampliação do acesso ou na adequação das soluções financeiras podem aumentar a vulnerabilidade econômica e a falência de pequenos negócios, com efeitos adversos sobre indivíduos, comunidades e economias locais.

ODSs PRIORIZADOS: 1 8 9 10

SAIBA MAIS

- Relacionamento com Clientes, pág. 111.
- Inclusão Financeira e Empreendedorismo, pág. 96.

Gestão ambiental e ecoeficiência

A gestão ambiental e a ecoeficiência visam a melhoria da performance e o uso racional de recursos, contribuindo para a redução de desperdícios e da pressão sobre serviços ecossistêmicos, em um contexto marcado pela necessidade de controles adequados sobre o uso de recursos e a geração de resíduos. A ausência de práticas eficazes nesses temas pode resultar em externalidades negativas, riscos operacionais e aumento de custos, com efeitos sobre o desempenho e a sustentabilidade da organização.

ODSs PRIORIZADOS: 6 7 11 12

SAIBA MAIS

- Gestão Ambiental, pág. 122.
- Emissões GEE, pág. 129.
- Energia, pág. 144.
- Água, pág. 148.
- Materiais e Resíduos, pág. 151.

Cadeia de fornecimento responsável

O alinhamento de parceiros a padrões éticos, sociais e ambientais contribui para a promoção de práticas mais responsáveis ao longo da cadeia de valor. Por outro lado, a ausência de mecanismos de acompanhamento e verificação pode resultar em não conformidades associadas a condições de trabalho, práticas socioambientais inadequadas ou falhas de governança, com efeitos sobre trabalhadores, comunidades e o ambiente. A adoção de estruturas de governança e monitoramento fortalece a resiliência e a sustentabilidade das cadeias produtivas de forma mais ampla.

ODSs PRIORIZADOS: 8 12 13 16

SAIBA MAIS

- Fornecedores, pág. 277.
- Direitos Humanos, pág. 219.

Biodiversidade e uso do solo

A proteção da biodiversidade e as análises sobre o uso do solo integram a atuação no âmbito do financiamento de atividades econômicas, considerando que os empreendimentos financiados, caso não sejam gerenciados de forma adequada, podem gerar pressão sobre ecossistemas, como desmatamento ilegal, além de perda de biodiversidade. A alocação de recursos de forma responsável, as parcerias voltadas à bioeconomia e o monitoramento das operações financiadas contribuem para a promoção da conservação dos ecossistemas, uso sustentável dos recursos naturais e a integridade de territórios e comunidades tradicionais.

ODSs PRIORIZADOS: 2 6 8 9 15

SAIBA MAIS

- Biodiversidade, pág. 37.



Agenda 2030

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. Por isso, nos mantemos comprometidos a atuar em prol dos ODS, tanto por meio de sua disseminação, quanto por sua incorporação em nossa estratégia.

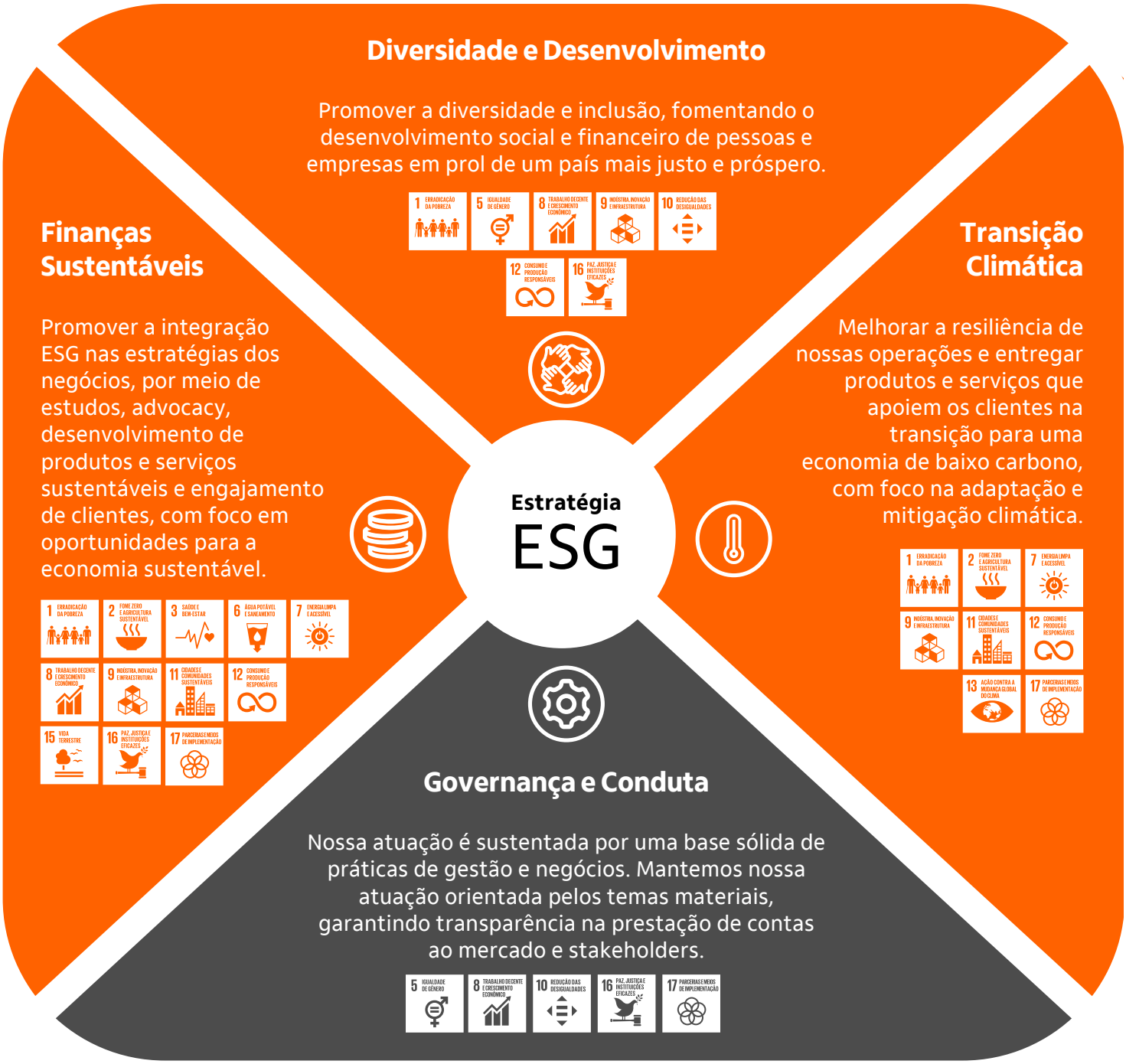
Após análise de materialidade e revisão da estratégia ESG, priorizamos os ODS relacionados aos nossos pilares estratégicos. As iniciativas do banco, como ampliação do acesso ao crédito, apoio a micro e pequenas empresas, fortalecimento da governança e programas para empreendedorismo feminino refletem esse alinhamento e orientam a geração de impacto social, ambiental, climático e econômico positivo.

Ao longo do relatório é possível conhecer cases sobre nossa atuação. Também apresentamos a seguir como relacionamos nossa Estratégia aos ODS e fortalecemos nossa atuação rumo à Agenda 2030.

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

Em 2024, anunciamos a revisão da Estratégia ESG, processo que envolveu diversas áreas da Organização e contemplou os aprendizados e direcionais obtidos com a 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 objetivos estratégicos assumidos refletem a evolução das agendas anteriores e buscam a geração de negócios que promovam o desenvolvimento econômico, verde e inclusivo.



Finanças Sustentáveis

Neste pilar, buscamos promover a integração ESG nas estratégias dos negócios, por meio de estudos, advocacy, desenvolvimento de produtos e serviços sustentáveis e engajamento de clientes, com foco em promover oportunidades para uma economia mais inclusiva, resiliente e sustentável.

Com isso, buscamos ampliar oportunidades de crescimento ao apoiar clientes em seus desafios de adaptação às novas exigências regulatórias e às tendências de mercado, além de estimular a inovação em instrumentos financeiros e soluções de impacto positivo.

Ao direcionar capital para atividades alinhadas aos critérios ESG e à Taxonomia Verde, contribuímos para reduzir riscos socioambientais em nossas carteiras, aumentar a competitividade do banco e fortalecer nosso papel como protagonista na transformação sustentável do setor financeiro.

Transição Climática

Nossa ambição é fortalecer a resiliência de nossas operações e ampliar a oferta de produtos, serviços e assessoria que apoiem clientes na transição para uma economia de baixo carbono, com foco em mitigação e adaptação às mudanças climáticas.

A atuação em transição climática nos permite tomar as melhores decisões de negócio e incentivar práticas alinhadas a trajetórias de descarbonização baseadas na ciência, promovendo o alinhamento de nossa estratégia a uma economia de baixo carbono.

Ao apoiar nossos clientes na construção e implementação de sua estratégia climática por meio de produtos e serviços, contribuímos para o alinhamento de diferentes setores da economia enquanto fomentamos novas oportunidades de negócios e fortalecemos o relacionamento com nossos clientes na jornada de transição climática.

ACOMPANHE as metas e seus status ao longo do Relatório seguindo os ícones da Estratégia

Objetivo de Finanças Sustentáveis

Estratégia ESG

Mobilizar

R$ 1 trilhão

em finanças sustentáveis até 2030.

Nota: Inclui operações de crédito para setores de impacto positivo, estruturação de operações com selo ESG e produtos ESG do Varejo.

Objetivo de Transição Climática

Estratégia ESG

Reduzir em 50%

Emissões operacionais de Escopos 1 e 2[1] e emissões de Escopo 3[2] até 2030[3].

Atingir os objetivos de

Descarbonização

dos setores carbono-intensivos[4], que limitam a mudança climática a 1,5°C.

([1]) Escopo 2: por escolha de compra. ([2]) Escopo 3: exceto emissões financiadas e deslocamento casa-trabalho (categorias 15 e 7). ([3]) Baseline: 2023 ([4]) Incluindo setores como geração de energia, carvão, cimento, aço, alumínio, transporte (fabricação e financiamento de veículos leves) e agronegócio, especialmente, milho, soja e pecuária.

Diversidade e Desenvolvimento

Apoiamos a construção de uma sociedade mais justa ao promover diversidade, inclusão e desenvolvimento ao longo de toda a nossa cadeia de valor. Este pilar orienta iniciativas que ampliam oportunidades para pessoas e negócios, fortalecem a inclusão financeira e estimulam o empreendedorismo, especialmente entre públicos historicamente sub-representados.

Ao ampliar o acesso ao crédito, impulsionar micro e pequenas empresas e promover ações afirmativas e metas de representatividade, contribuímos para o desenvolvimento econômico local e fortalecemos nossa capacidade de gerar valor compartilhado.

Diante desse compromisso, incentivamos também que fornecedores adotem práticas responsáveis. Ao difundir esses princípios em nossas relações de negócio, ampliamos o impacto positivo do banco e reforçamos padrões éticos que contribuem para um ecossistema mais diverso, representativo e sustentável.

Governança e Conduta

Os pilares de nossa Estratégia se apoiam na solidez de nossas práticas de gestão e negócios. Mantemos nossa atuação orientada pelos temas materiais, garantindo transparência na prestação de contas ao mercado e stakeholders.

Governança e Conduta são a base que sustenta tudo o que fazemos. São elas que garantem que nossas escolhas sejam guiadas por integridade, clareza e responsabilidade, valores que moldam nossas decisões e reforçam a confiança que construímos ao longo da nossa história.

São esses aspectos que nos impulsionam a evoluir continuamente, acompanhando tendências, regulamentações e riscos emergentes, sem perder de vista aquilo que é essencial: agir com ética, promover confiança e garantir que nossas decisões contribuam para um futuro mais sustentável, transparente e alinhado aos nossos valores. Governança e Conduta são, portanto, o alicerce que conecta todos os pilares da nossa estratégia, tornando possível avançar com responsabilidade.

Objetivo de Diversidade e Desenvolvimento

Estratégia ESG

Ter entre 35% a 40%
de mulheres em cargos de liderança[1].

Ter 50%
de representatividade feminina no fluxo de contratações.

Ter entre 27% a 30%
de negros na força de trabalho.

Ter 40%
de representatividade negra no fluxo de contratações[1].

Atingir
R$ 34,7 bilhões
em crédito para empresas lideradas por mulheres[2].

Atingir
R$ 15,0 bilhões
em operações de microcrédito.

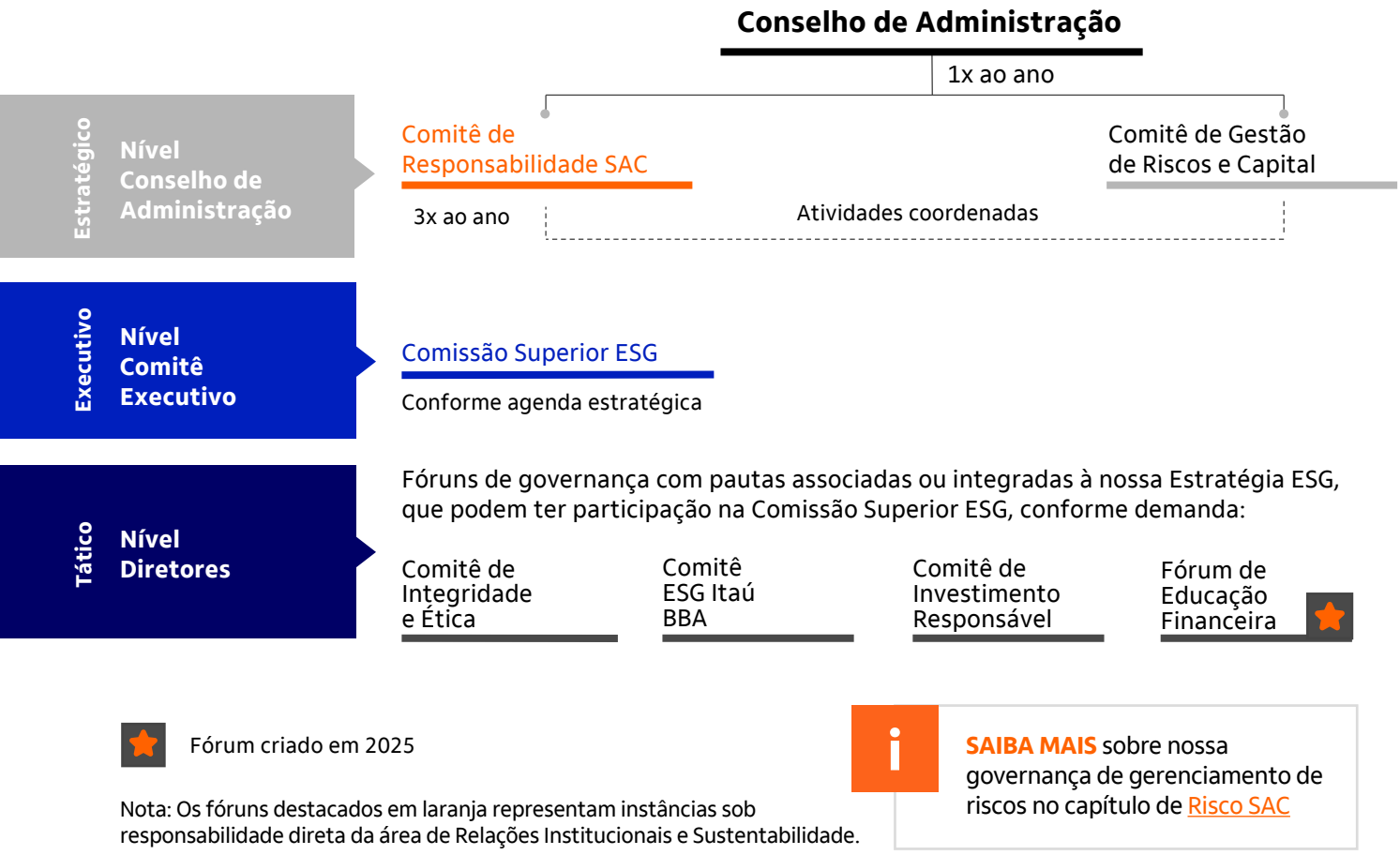
Atingir
R$ 67,1 bilhões
em crédito para Micro e Pequenas empresas.

Engajar 100%
dos fornecedores ativos em questões ESG[3].

([1]) Não considera aprendizes e estagiários ([2]) Empresas com participação feminina no capital social maior que 50% ([3]) Fornecedores contratados de forma centralizada na área de Compras.

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

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, garantindo a integração dos temas às práticas de negócio. Além disso, ela mantém a evolução contínua das diretrizes corporativas de sustentabilidade e realiza reportes regulares às instâncias de governança, assegurando transparência e alinhamento estratégico.



Fórum criado em 2025

Nota: Os fóruns destacados em laranja representam instâncias sob responsabilidade direta da área de Relações Institucionais e Sustentabilidade.

SAIBA MAIS sobre nossa governança de gerenciamento de riscos no capítulo de Risco SAC

A sustentabilidade é uma pauta transversal nas discussões do Conselho de Administração, e é abordada em suas reuniões, no mínimo, uma vez ao ano. O Conselho integra os temas ESG ao planejamento estratégico por meio da apresentação periódica de temas, indicadores e objetivos da agenda de Sustentabilidade. Nesse contexto, discute tendências e riscos de longo prazo, considerando os cenários regulatório e reputacional que podem influenciar o negócio, orientando a definição de prioridades e eventuais ajustes de rota.

Além disso, compete ao Conselho monitorar a efetividade da Estratégia ESG e da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), bem como incentivar o engajamento dos colaboradores em relação a temas ESG relevantes. Esse processo é reforçado pela atuação do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (SAC).

O processo de seleção de administradores segue o disposto na Política de Indicação e Sucessão de Administradores da Companhia. Em relação aos membros do Conselho de Administração, dentre os critérios de seleção, é considerado o alinhamento à cultura e aos valores da Companhia, com ênfase na identificação com princípios éticos e estratégicos, o que abrange o compromisso com temas ESG. No caso dos membros da Diretoria, o Conselho deve indicar executivos capazes de equilibrar os interesses da Companhia, dos acionistas e da sociedade, pautados pela ética, responsabilidade social e ambiental, e alinhados às estratégias de longo prazo.

Dessa forma, o processo de seleção assegura que os administradores estejam preparados para incorporar as melhores práticas ESG à condução dos negócios, fortalecendo a cultura organizacional e a agenda estratégica da Companhia.

Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (SAC)

Órgão colegiado, apoia o Conselho de Administração na supervisão da Estratégia ESG e na aplicação das diretrizes da PRSAC, promovendo a integração dos temas sociais, ambientais, climáticos e de investimento social privado às decisões corporativas. Para isso, discute periodicamente estratégias, cenários e benchmarkings, dando suporte direto ao Conselho ao reportar, após cada reunião, as principais discussões e deliberações, assegurando a adequada incorporação dos temas ESG às decisões estratégicas.

Em 2025, reformulamos a dinâmica de engajamento do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (SAC). Passamos a receber, em cada reunião, o CEO de uma empresa cliente para uma roda de conversa com membros do Conselho, na qual são discutidos aspectos relevantes de seus modelos de negócio, temas prioritários da agenda ESG, particularidades setoriais e perspectivas de governança com enfoque social, ambiental e climático.

Essa iniciativa fortalece nossa capacidade de antecipar oportunidades e desafios de mercado, ao mesmo tempo em que assegura que nossa instância estratégica esteja continuamente atualizada sobre questões sociais, ambientais, climáticas e de governança.

Além disso, o formato promove engajamento estruturado com partes interessadas externas, ampliando nosso entendimento sobre riscos emergentes, tendências setoriais e melhores práticas, contribuindo para a evolução permanente de nossa atuação

Comissão Superior ESG

Conta com a participação dos membros do Comitê Executivo e é presidida pelo nosso diretor presidente, o 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 2025, entre os temas acompanhados na Comissão Superior ESG e no Comitê de Responsabilidade SAC, destacamos o avanço da taxonomia sustentável brasileira, a atuação do Itaú na COP30, a análise de tendências geopolíticas internacionais e o acompanhamento da estratégia Net Zero e da Campanha Institucional Todos a Bordo.

Também foram tratadas a estratégia de Investimento Social Privado do banco, IFRS S1 e S2, os principais resultados após um ano de implementação da Estratégia ESG e a contextualização do cenário ESG, considerando desafios regulatórios, expectativas crescentes dos investidores e tendências globais. Por fim, destacamos a aprovação da revisão da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC).

Gerenciamento de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos

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.

Comitê de Integridade e Ética

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 assuntos relacionados a conduta e 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.

Comitê ESG do Itaú BBA

Conta com a participação do CEO do Itaú BBA e de executivos das áreas de Riscos Social, Ambiental e Climático, Sustentabilidade, Crédito, Estratégia e áreas comerciais do banco, reunindo-se trimestralmente. O Comitê é responsável por aprovar, supervisionar e, quando necessário, deliberar sobre o andamento e a evolução das oportunidades, projetos, processos e principais indicadores da agenda ESG do Itaú BBA, assegurando o avanço dessas iniciativas. Entre suas atribuições, estão a aprovação das estratégias de descarbonização setoriais e de seus respectivos planos de ação, bem como o monitoramento do cumprimento dos objetivos de finanças sustentáveis.

Comitê de Investimento Responsável

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, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos e ofertar aos nossos clientes investimentos que considerem aspectos ESG.

Fórum de Educação financeira

Instância presidida por Sustentabilidade, Compliance e OpRisk, em nível de diretoria, com a realização de reuniões mensais. O fórum é composto pelas lideranças de Crédito, Recuperação, Cartões, Pagamentos e Design. A estrutura é responsável por decidir sobre a governança e as medidas de educação financeira oferecidas a clientes da instituição.

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.

Em 2025, a PRSAC passou por atualização, visando alinhamento às tendências regulatórias, autorregulatórias e de mercado. A revisão ampliou diretrizes sociais, ambientais e climáticas, e incorporou novos eixos temáticos, como Estratégia ESG e Sociedade, envolvendo diversas áreas do banco e garantindo assim, um processo robusto, participativo e aderente às melhores práticas. Essa evolução reforça nosso compromisso com uma atuação responsável, transparente e alinhada aos desafios contemporâneos.

Para acompanhar a efetividade de sua aplicação, disponibilizamos o o Plano de Efetividade da PRSAC que visa dar transparência às ações desenvolvidas para garantir a prática e a observância das diretrizes, assegurando que a política não seja apenas uma referência formal, mas um instrumento vivo, integrado ao dia a dia das operações e à gestão estratégica de sustentabilidade.

SAIBA MAIS sobre o Plano de Efetividade da PRSAC no Índice Suplementar ESG.

Governança dos objetivos da Estratégia ESG

O monitoramento e os avanços da Estratégia ESG são acompanhados e reportados periodicamente no âmbito da governança interna e conforme demandas de mercado. Para esse acompanhamento, cada objetivo estratégico conta com Diretores Sponsors, isto é, membros da alta liderança responsáveis por acompanhar e priorizar projetos, apoiar discussões estratégicas e deliberar sobre a construção e revisão de métricas e objetivos, garantindo alinhamento com a estratégia do negócio e com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Além disso, cada objetivo estratégico conta com pontos focais, que são colaboradores responsáveis por acompanhar de perto a evolução de indicadores e objetivos, sinalizar pontos de atenção e apoiar na implementação de planos de ação para evolução das agendas.

Também contamos com um gestor de projetos (PMO) dedicado, que tem por objetivo organizar as discussões relacionadas à Estratégia ESG, conectar as lideranças de sustentabilidade com os Sponsors para revisão dos objetivos e indicadores e levantar pontos de atenção e melhores práticas de mercado relacionadas aos temas ESG.

Para o fortalecimento da governança, contamos ainda com procedimento interno que define papéis, responsabilidades e fluxos de acompanhamento, atualização e reporte da Estratégia ESG, garantindo alinhamento, coerência e integração entre as áreas envolvidas.

Ao longo de 2025, foi desenvolvida uma plataforma interna de business intelligence, que centraliza o monitoramento dos indicadores da Estratégia ESG, com suporte do PMO dedicado, dos pontos focais dos objetivos da Estratégia ESG e das equipes de tecnologia. A ferramenta contribui para maior agilidade, confiabilidade e rastreabilidade das informações, fortalecendo o suporte à tomada de decisão e a capacidade de identificação tempestiva de pontos de atenção e necessidade de ajustes de rota na evolução da Estratégia ESG.

Ecossistema de informação, engajamento e capacitação ESG

Com o objetivo de apoiar a implementação e a evolução da Estratégia ESG, mantemos um conjunto integrado de iniciativas voltadas à disseminação de conhecimento, ao monitoramento de tendências, ao fortalecimento do engajamento interno e à capacitação dos colaboradores.

Esse ecossistema combina ferramentas de inteligência e dados, repositórios de conteúdo, soluções digitais, ações de comunicação e programas de formação, contribuindo para ampliar a compreensão dos temas ESG, apoiar a tomada de decisão das áreas de negócio e promover o engajamento das dimensões social, ambiental, climática e de governança no dia a dia do banco.

PLATAFORMA DE MONITORAMENTO DE DADOS iuESG

Ferramenta de business intelligence, que centraliza e monitora o desempenho e respectivos desafios do Itaú Unibanco nos principais indutores ESG de mercado, como Dow Jones Sustainability Index, o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE B3), CDP, e avaliações de agências de rating.

O iuESG amplia a visibilidade sobre os riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade, oferecendo uma visualização clara e acessível, que apoia a integração entre as áreas de negócio e o avanço contínuo na adoção de melhores práticas globais ESG. A ferramenta segue em evolução, com aprimoramentos para fortalecer seu uso no planejamento e priorização de projetos ligados à estratégia ESG do banco.

HUB IUESG

Repositório centralizado de conteúdos relacionados à agenda ESG, cujo propósito é apoiar a integração das dimensões social, ambiental, climática e de governança na Estratégia do banco, fortalecendo a geração de valor por meio de estudos internos e externos, notícias de mercado e vitrine de projetos. Ao concentrar informações, análises e recursos estratégicos, o hub facilita o acesso a materiais essenciais e impulsiona a disseminação do conhecimento ESG dentro da instituição.

CONEXÃO ESG

Clipping semanal de notícias ESG, elaborado e disparado internamente para áreas operacionais, de negócios e demais públicos interessados. Reúne, de forma organizada e acessível, as principais matérias e acontecimentos da semana nas agendas ambiental, climática, social e de governança, tanto no Brasil quanto no cenário internacional. Seu objetivo é manter as equipes internas atualizadas sobre tendências, movimentos de mercado, regulações, inovações, riscos ESG e temas sociais relevantes.

ESG BUDDY

Solução de inteligência artificial para apoiar colaboradores no acesso e na compreensão das informações relacionadas à agenda ESG do banco. Utiliza como base de conhecimento os relatórios públicos do Itaú, permitindo que colaboradores realizem consultas, esclareçam dúvidas e obtenham orientações fundamentadas em dados oficiais da instituição. Seu propósito é facilitar a disseminação de conteúdos ESG de forma padronizada, acessível e confiável, fortalecendo o letramento interno e contribuindo para a incorporação das práticas sociais, ambientais, climáticas e de governança no dia a dia das áreas.

TRILHA DESCOMPLICANDO SUSTENTABILIDADE E ESG

Disponível para todos os colaboradores, a trilha apresenta conceitos fundamentais, desafios globais e a atuação do Itaú nas agendas social, ambiental, climática e de governança, oferecendo uma visão introdutória e abrangente sobre o tema. Em 2025, quase 5.000 colaboradores concluíram a trilha, contribuindo para o fortalecimento do letramento ESG no banco.

TRILHA ESTRATÉGIA ESG

A trilha sobre a Estratégia ESG aborda o contexto, as motivações e o processo de evolução da Estratégia do Itaú, incluindo uma roda de conversa com diretores e convidados para discutir a relevância e os desafios dessas agendas. Em 2025, cerca de 3.000 colaboradores finalizaram a trilha da Estratégia ESG.

TREINAMENTO ESG PARA TRAINEES

Iniciativa presencial que reuniu 63 jovens profissionais do banco, com o objetivo de apresentar a Estratégia ESG do Itaú, abordando conceitos essenciais, sua aplicação prática e materialização no trabalho de áreas como Agronegócio, Pequenas e médias empresas e Pessoas. Com isso, reforçamos a importância de que os trainees iniciem sua jornada familiarizados com os fundamentos ESG e o papel desses pilares na tomada de decisão e na criação de soluções que promovam valor para a sociedade e o meio ambiente.

CAMPANHA DE ENDOMARKETING ESG

Com o objetivo de demonstrar a atuação transversal do banco na agenda ESG, produzimos também em 2025, a campanha de endomarketing “Todos a Bordo”, que envolveu colaboradores de diferentes áreas, como comercial, risco e finanças na produção de conteúdos em vídeo exclusivos, que demonstram como ESG se conecta às diferentes frentes de atuação. A iniciativa alcançou 66 mil colaboradores, além de mais de 42 mil visualizações da newsletter.

FESTIVAL ITUBERS

Evento híbrido de cultura e conhecimento voltado aos colaboradores, com a participação de lideranças do banco e especialistas de mercado. Em 2025, realizou sua segunda edição, com três painéis relacionados à Estratégia ESG, Adaptação Climática, Estratégias de Negócios na COP30 e Saúde Financeira e contou com a participação de mais de 630 colaboradores.

Melhores práticas ESG

Em 2025, mantivemos um diálogo aberto e contínuo com investidores e credores sobre temas ESG. As conversas focaram principalmente na resiliência às mudanças climáticas e nas estratégias de descarbonização, como gestão de emissões, riscos climáticos e alinhamento a padrões internacionais de reporte. Outros temas abordados incluíram biodiversidade, inteligência artificial, relacionamento com clientes, cibersegurança, diversidade e governança.

As questões levantadas nessas reuniões são repassadas para as áreas responsáveis e consideradas nas decisões estratégicas do banco, com o objetivo de aprimorar nossa gestão, responder às preocupações de investidores e tornar nossa comunicação com o mercado mais transparente.

Além disso, buscamos apoiar investidores, especialmente estrangeiros, a compreender melhor o contexto climático, econômico, político e regulatório do Brasil. Essa aproximação reforça nosso compromisso com a evolução das práticas sustentáveis e a geração de valor a longo prazo.

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 endereçamos os planos de ação, visando as melhores práticas globais.

Há mais de 20 anos, integramos os mais importantes índices ESG do mundo, como o Dow Jones Best-in-Class World Index, reflexo do nosso trabalho integrado e constante de acompanhamento, evolução e reporte de nossas métricas ESG.



Confira a seguir nossos principais destaques e nossa linha do tempo



A list no CDP
(questionário de clima)



Top 10% no CSA
(S&P Global ESG)

4,7 na FTSE Russel
(entre as 4% melhores)

Low-risk na Sustainalytics
(queda de mais de 30% na avaliação de risco)

1999 – Inclusão no índice de Sustentabilidade Dow Jones

2004 – Adesão aos Princípios do Equador

2005 – Inclusão no Índice de Sustentabilidade Empresarial (B3)

2008 – Adesão aos Princípios para Investimento Responsável (PRI)

2009 – Adoção à Global Reporting Initiative (GRI)

2010 – Adesão ao CDP

2011 – Lançamento da primeira estratégia de sustentabilidade

2014 – Compromisso do Itaú com os Direitos Humanos

2017 – Inclusão no Índice de Igualdade de Gênero da Bloomberg

Adesão à Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

2018 – Adoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU)

2019 – Adesão ao Sustainability Accounting Standards Board (SASB Alliance)

Adesão aos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB) e Lançamento dos Compromissos de Impacto Positivo (segunda estratégia de sustentabilidade)

2021 – Adesão à Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)

2022 – Adesão à Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ)

2024 – Adesão ao compromisso com a Inovação Financeira para Amazônia, Cerrado e Chaco (IFACC)

Coidealização da C.A.S.E., para engajar públicos na agenda climática na COP30

Lançamento da Estratégia ESG do Itaú

2025

Sustentabilidade nos negócios

32 Mudanças climáticas

37 Biodiversidade

48 Riscos social, ambiental e climático

64 Sustentabilidade nos negócios

67 Finanças sustentáveis

82 Investimento responsável

96 Inclusão financeira e empreendedorismo

109 Seguros

111 Relacionamento com clientes

Este capítulo apresenta a gestão dos 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 e oferta responsável

Objetivos de desenvolvimento sustentável





MÉTRICAS
| GRI 2-22 |
| 3-3 |

Mudanças climáticas

Queremos ser o banco da transição climática para os nossos clientes.

Reconhecemos que as mudanças climáticas são um dos principais fatores de transformação econômica para as próximas décadas, impactando o sistema financeiro, os modelos de negócios e toda a sociedade. Esse cenário traz tanto riscos quanto oportunidades para o banco e nossos clientes, exigindo adaptações em normas, tecnologias e operações no curto, médio e longo prazos.

Como instituição financeira, sabemos que nossa maior influência sobre o clima, seja positiva ou negativa, está nas operações com clientes, especialmente no financiamento de atividades econômicas intensivas em carbono.

Por isso, buscamos apoiar a transição para uma economia de baixo carbono, fortalecendo a resiliência dos negócios, contribuindo para o cumprimento do Acordo de Paris e incentivando soluções que promovam crescimento econômico, inclusão social e proteção ambiental.

Governança climática

Contamos com uma governança climática estruturada e bem definida, com supervisão direta do Conselho de Administração e do Comitê Executivo, por meio de comitês específicos e dedicados para assuntos sociais, ambientais e climáticos, como a Comissão Superior ESG e o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que se reúnem três vezes ao ano, além do Comitê ESG do Itaú BBA, que tem encontros trimestrais.

Nossa estrutura inclui times dedicados à gestão climática, responsáveis por desenvolver estratégias, acompanhar o progresso dos objetivos de descarbonização e apoiar as áreas comerciais e operacionais.

Além disso, investimos continuamente em ações de capacitação e engajamento das lideranças, valorizando o conhecimento sobre mudanças climáticas para melhorar as decisões e fortalecer a resiliência dos negócios. Temos membros do Conselho de Administração e do Comitê Executivo com experiência em temas climáticos, e esse conhecimento é considerado na avaliação de desempenho da alta administração.

Além disso, contamos com uma Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, disponível ao público, que orienta as ações do banco e define princípios, responsabilidades e processos para a gestão integrada desses temas.

As questões ESG, incluindo as mudanças climáticas, fazem parte dos critérios de avaliação de desempenho e da remuneração variável de administradores e colaboradores, reforçando nosso compromisso e a responsabilidade na gestão do tema.

Estratégia climática

A estratégia climática do Itaú Unibanco é guiada por um Plano de Transição Climática, que tem como foco apoiar nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono e alcançar o Net Zero até 2050, considerando as emissões de escopo 1, 2 e 3.

Esse plano foi elaborado com base nas recomendações do setor financeiro e em cenários climáticos que limitam o aumento da temperatura global a 1,5°C, alinhado ao Acordo de Paris.

Buscamos engajar continuamente nossos públicos de interesse, como clientes, setor produtivo e o poder público, para identificar soluções inovadoras e capturar oportunidades rumo a uma economia mais sustentável e de baixo carbono.

Também adotamos medidas para fortalecer a resiliência dos negócios diante das mudanças climáticas, priorizando ações de maior relevância e impacto, especialmente no relacionamento com grandes e médias empresas e na cadeia do agronegócio.

Gestão de riscos e oportunidades relacionados ao clima

Contamos com processos e metodologias organizados para identificar, avaliar, monitorar e gerenciar riscos e oportunidades relacionados ao clima de forma integrada.

Mapeamos riscos físicos e de transição, considerando aspectos regulatórios, legais, tecnológicos, de mercado e reputacionais, e analisamos como esses riscos podem impactar nossas operações, portfólio de crédito e investimentos, no curto, médio e longo prazo.

O banco realiza análises de sensibilidade, modelagem de cenários climáticos e testes de estresse para entender os possíveis efeitos sobre a qualidade do crédito, custo de capital, captação de recursos, desempenho dos ativos e continuidade dos negócios.

Também identificamos oportunidades ligadas à inovação, eficiência operacional e ao desenvolvimento de produtos e serviços financeiros que ajudam nossos clientes a se tornarem mais resilientes e avançarem na transição para uma economia de baixo carbono.

Além disso, oferecemos diversas linhas de crédito e financiamento para setores e projetos que contribuam para o desenvolvimento social e ambiental, ajudando a reduzir impactos sobre o clima e o meio ambiente.

Estes produtos estão disponíveis tanto para o segmento de Atacado, quanto para o segmento de Varejo, incluindo iniciativas como finanças sustentáveis, emissão de dívida ESG no mercado de capitais, Plano Empresário Verde, Programa Eco Invest, produtos ESG para o agronegócio (como bioinsumos, energia solar, certificações e cobertura) e o Programa Reverte.

Metas e métricas climáticas

Estabelecemos métricas e metas claras para reduzir as emissões de gases de efeito estufa, tanto nas nossas operações, quanto em nosso portfólio, com prazos determinados, ações que podem ser acompanhadas e objetivos específicos para diferentes setores e segmentos.

Temos o compromisso Net Zero, que visa zerar nossas emissões líquidas até 2050. Ele é estruturado por metas faseadas, que acompanhamos todos os anos. Para mais informações sobre nossa estratégia climática, metas e indicadores de emissões de Escopo 1, 2 e 3, consulte os capítulos de Sustentabilidade (pág. 10-21) e Emissões GEE (pág. 131) deste relatório, ou o nosso Relatório Anual Integrado 2025.

Objetivo de Transição Climática

Estratégia ESG

Objetivos setoriais de descarbonização

dos setores[1] carbono-intensivos, que limitam a mudança climática a 1,5°C

Aço

Reduzir em 23% a intensidade de emissões financiadas no setor até 2030, em linha com o cenário da Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Alumínio

Reduzir em 19% a intensidade de emissões financiadas no setor até 2030, em linha com o cenário da Net Zero da Agência Internacional de Alumínio (IAI).

Cimento

Reduzir em 23% a intensidade de emissões financiadas no setor até 2030, em linha com o cenário da Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Carvão

Phase-out

Promover a saída do setor de carvão térmico até 2030, compreendendo termoelétricas a carvão, mineração de carvão e infraestrutura dedicada.

Transportes

Reduzir em 44% a intensidade de emissões financiadas no financiamento de veículos leves e na fabricação de veículos leves até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Geração de eletricidade

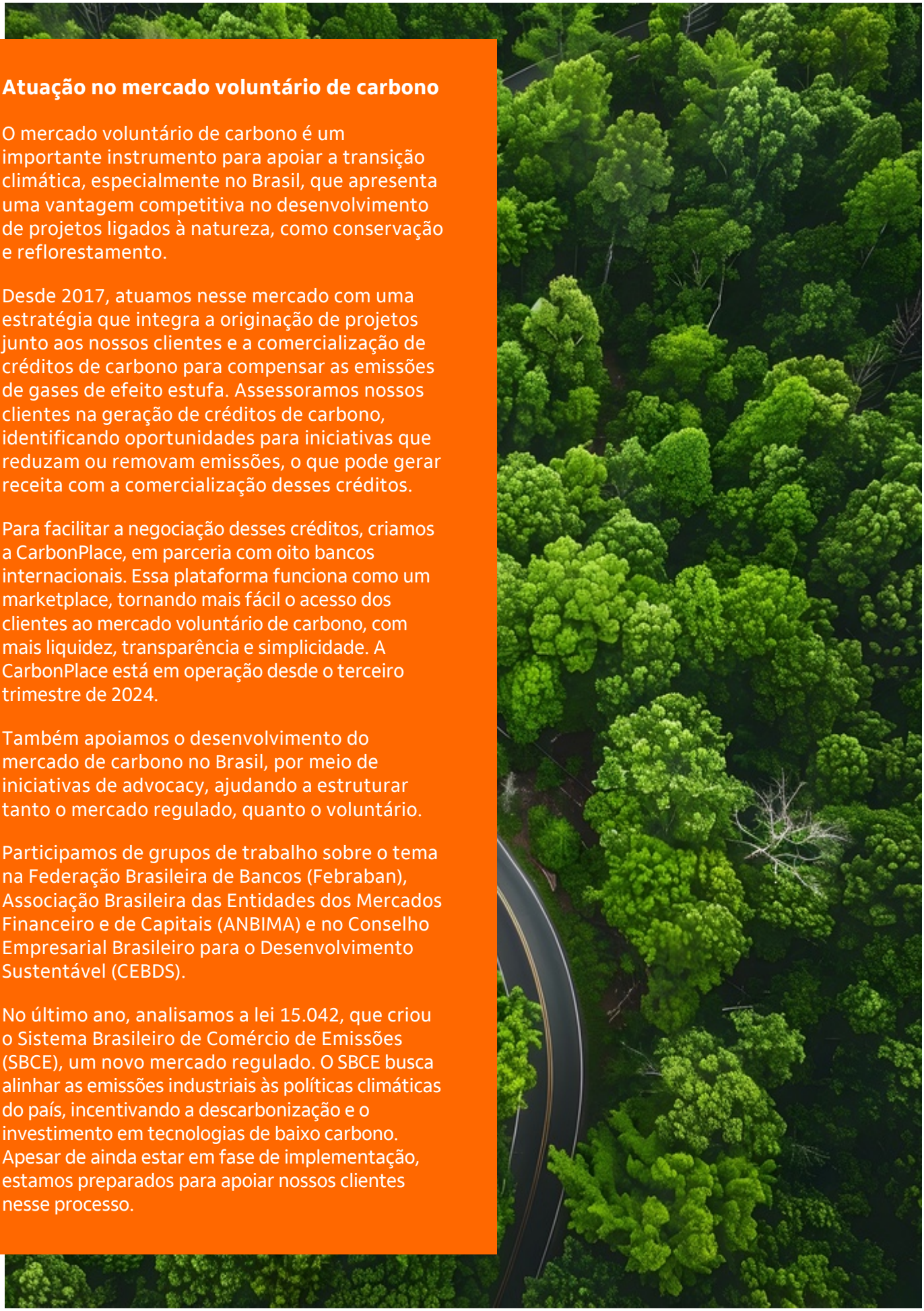
Reduzir em 63% a nossa intensidade de emissões financiadas no setor até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE).

Agricultura[3]

Reduzir a intensidade de emissões até 2030

36% na carteira de Milho, 25% na carteira de Soja e 12% na carteira de Pecuária.

([1]) A definição dos objetivos de descarbonização setoriais para Eletricidade, Carvão, Cimento, Aço, Alumínio e Agronegócio segue a Versão 1 das Diretrizes da NZBA. ([2]) Exceto emissões financiadas (categoria 15) e deslocamento casa-trabalho (categoria 7). ([3]) Em linha com o Cenário Nacional de Descarbonização do Agronegócio da FGV.



Atuação no mercado voluntário de carbono

O mercado voluntário de carbono é um importante instrumento para apoiar a transição climática, especialmente no Brasil, que apresenta uma vantagem competitiva no desenvolvimento de projetos ligados à natureza, como conservação e reflorestamento.

Desde 2017, atuamos nesse mercado com uma estratégia que integra a originação de projetos junto aos nossos clientes e a comercialização de créditos de carbono para compensar as emissões de gases de efeito estufa. Assessoramos nossos clientes na geração de créditos de carbono, identificando oportunidades para iniciativas que reduzam ou removam emissões, o que pode gerar receita com a comercialização desses créditos.

Para facilitar a negociação desses créditos, criamos a CarbonPlace, em parceria com oito bancos internacionais. Essa plataforma funciona como um marketplace, tornando mais fácil o acesso dos clientes ao mercado voluntário de carbono, com mais liquidez, transparência e simplicidade. A CarbonPlace está em operação desde o terceiro trimestre de 2024.

Também apoiamos o desenvolvimento do mercado de carbono no Brasil, por meio de iniciativas de advocacy, ajudando a estruturar tanto o mercado regulado, quanto o voluntário.

Participamos de grupos de trabalho sobre o tema na Federação Brasileira de Bancos (Febraban), Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA) e no Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).

No último ano, analisamos a lei 15.042, que criou o Sistema Brasileiro de Comércio de Emissões (SBCE), um novo mercado regulado. O SBCE busca alinhar as emissões industriais às políticas climáticas do país, incentivando a descarbonização e o investimento em tecnologias de baixo carbono. Apesar de ainda estar em fase de implementação, estamos preparados para apoiar nossos clientes nesse processo.

Participação em iniciativas climáticas

O Itaú atuou de forma ativa na Climate Action Solutions & Engagement (C.A.S.E.), iniciativa empresarial criada junto a outras seis grandes empresas com o objetivo de posicionar o setor privado como agente central da implementação da agenda climática.
Ao longo de 2025, com destaque para o período da COP30, em Belém, a C.A.S.E. consolidou-se como uma plataforma estruturada de engajamento e produção de conteúdo técnico, com foco em implementação de soluções climáticas escaláveis e de impacto mensurável.

A iniciativa realizou sua principal ativação por meio da C.A.S.E. House em Belém, reunindo lideranças empresariais, especialistas, formuladores de políticas públicas e representantes de instituições nacionais e internacionais para debates organizados em nove eixos temáticos estratégicos, alinhados à Agenda de Ação da UNFCCC, às prioridades da COP30 e ao Plano Clima do Governo Brasileiro.

Como resultado desse esforço coletivo, a C.A.S.E. entregou dois produtos institucionais centrais:

- Relatório “Brasil: potência global de soluções” que mapeou e analisou 128 soluções climáticas e socioambientais do setor privado com presença na América do Sul. O relatório está disponível no link.
- Relatório “C.A.S.E. – Soluções do Setor Privado para a Transição”, que consolida a síntese estratégica dos debates realizados na Casa C.A.S.E. durante a COP30. O relatório está disponível no link.



Durante a COP30, a C.A.S.E. reuniu mais de 100 lideranças e especialistas, incluindo nomes de referência da agenda climática e econômica global, como Dan Ioschpe (Campeão de Alto Nível do Clima da COP30), André Corrêa do Lago (Presidente da COP30), Ana Toni (CEO da COP30), Johan Rockström, Christiana Figueres, Mary Robinson, Mariana Mazzucato, Nigel Topping, Arunabha Ghosh, José Scheinkman, Tamara Klink entre outras lideranças do tema.

Ao apoiar e integrar essa iniciativa, o Itaú contribui para o posicionamento do Brasil como provedor global de soluções climáticas e para o avanço de uma transição econômica sustentável, inclusiva e orientada a resultados concretos.

O Itaú também promoveu uma intensa agenda de engajamento com seus clientes na jornada de preparação para a COP30, especialmente em momentos como a São Paulo Climate Week, que, em sua segunda edição, reuniu quase 3 mil participantes debatendo temas como agricultura regenerativa, transição energética e inovação para a descarbonização, o tema também foi discutido em diferentes praças ao redor do Brasil.



MÉTRICAS
| GRI 3-3 | 201-2 |

Biodiversidade e natureza

Integração da biodiversidade à estratégia financeira, com foco em inovações e soluções para promover o desenvolvimento sustentável.

O Brasil possui cerca de 15% da biodiversidade conhecida no mundo e oferece importantes serviços ecossistêmicos. Por outro lado, o país enfrenta altas taxas de mudanças no uso do solo, o que ameaça sua riqueza biológica. Diante desse cenário, combater o desmatamento e recuperar áreas degradadas são ações essenciais para evitar a degradação da natureza e a perda da biodiversidade.

O setor financeiro tem um papel relevante nesse cenário. É fundamental identificar, monitorar e considerar os riscos relacionados ao meio ambiente nas avaliações de clientes e operações financeiras. Ao mesmo tempo, esse tema apresenta uma oportunidade para promover negócios mais sustentáveis, incentivando boas práticas que contribuem para a redução do desmatamento e a proteção da biodiversidade.

De acordo com o Fórum Econômico Mundial, cerca de metade do PIB global depende, em maior ou menor grau, da natureza. No Brasil, essa dependência é ainda mais evidente, devido à importância de setores como agropecuária, energia, mineração e bioeconomia, que utilizam muitos recursos naturais. Além disso, os serviços ecossistêmicos, como a regulação do clima, o ciclo da água e a fertilidade do solo, são fundamentais para manter cadeias produtivas estratégicas e garantir a resiliência da economia do país.

Estamos adotando várias ações para garantir que questões relacionadas à natureza sejam consideradas em nossos processos internos e no relacionamento com clientes, fornecedores e sociedade. Entre essas ações estão a gestão de riscos ambientais em setores e operações que podem impactar a biodiversidade, a oferta de produtos financeiros voltados para conservação e restauração e o apoio a projetos que contribuem, direta ou indiretamente, para a proteção da biodiversidade.

Em 2025, avaliamos os impactos e dependências de serviços ecossistêmicos dos setores presentes em nossa carteira de crédito, além de riscos e oportunidades envolvidos. O resultado nos ajudou a pensar em estratégias de atuação mais direcionadas às necessidades dos nossos clientes e de promoção de resiliência e impacto positivo para a natureza..

Biodiversidade nos negócios

Para proteger a biodiversidade e orientar uma gestão territorial sustentável, o Código Florestal Brasileiro estabelece regras gerais para a preservação da vegetação nativa, incluindo áreas de proteção permanente[1] e reservas legais[2], além de regular a exploração e o uso de matérias-primas e produtos florestais.

Com base nesse código, foram criados o Cadastro Ambiental Rural (CAR) e o Plano de Recuperação Ambiental (PRA), que permitem monitorar a localização e as atividades realizadas nos imóveis rurais, garantindo o cumprimento das leis e marcos ambientais de acordo com a região e as características naturais de cada área.

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

Para monitorar riscos e engajar nossos clientes a adotarem boas práticas de preservação da biodiversidade em nossa carteira de crédito, incorporamos a gestão do risco de desmatamento e a análise da proximidade ou intersecção com áreas sensíveis em nossas metodologias de avaliação e governança de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Essas verificações são realizadas em todas as fases do processo, como identificação, mensuração, avaliação, mitigação, controle, monitoramento, além do reporte e encaminhamento para decisão nos fóruns responsáveis.

Nosso procedimento prevê o acompanhamento anual individualizado das operações e cadeias de suprimentos de clientes que têm maior potencial de impactar a biodiversidade. Utilizamos metodologias específicas para diferentes segmentos da cadeia produtiva.

Além disso, todos os clientes analisados individualmente passam por uma avaliação da qualidade da sua governança, como a composição e independência do Conselho de Administração, e de sua gestão social, ambiental e climática, incluindo a verificação de embargos, autuações e multas de órgãos ambientais.

Com base nessas análises, conseguimos engajar os clientes e acompanhar a evolução de suas práticas ESG, diferenciando a precificação do crédito para aqueles que adotam melhores práticas de gestão social, ambiental e climática, como ações 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 a fabricação de produtos que podem causar impactos negativos à fauna, flora e saúde humana, especialmente aqueles considerados controversos. Utilizamos critérios para o financiamento de atividades que envolvem ingredientes ativos proibidos ou que representam alto risco à biodiversidade.

AGRICULTURA E PECUÁRIA

Produtores rurais que atuam em agricultura, pecuária ou atividades relacionadas são avaliados e acompanhados por meio de uma metodologia que inclui análise georreferenciada das propriedades e informações de órgãos ambientais vinculados ao Cadastro de Pessoa Física (CPF) do produtor. Monitoramos multas e autuações ambientais aplicadas pelos órgãos ambientais, focos de desmatamento identificados por satélite e a preservação de áreas de conservação da biodiversidade dentro das propriedades.

Além da diligência aplicada aos clientes, adotamos procedimentos específicos para avaliar o produto e a operação agrícola, como análises geoespaciais da propriedade financiada, para assegurar que os recursos não sejam usados para promover desmatamento ilegal. Também verificamos passivos ambientais, como a falta de preservação de áreas protegidas ou sobreposição com áreas sensíveis, incluindo terras indígenas e unidades de conservação. Caso sejam identificados problemas, a contratação da operação ou o contrato com o Banco pode ser encerrado antecipadamente.

Buscamos incentivar a conservação da biodiversidade entre nossos clientes do agronegócio oferecendo produtos de ‘’crédito verde” com condições diferenciadas, como taxas e prazos mais vantajosos, vinculados a compromissos socioambientais, como desmatamento zero e conformidade ao Código Florestal. Realizamos monitoramento contínuo das propriedades para identificar possíveis irregularidades.

Atualmente, disponibilizamos linhas de crédito temáticas para o agro sustentável, como o financiamento para uso e produção de bioinsumos, energias renováveis, certificações socioambientais e sistemas de plantio de cobertura. Cada linha possui critérios socioambientais específicos e verifica o cumprimento das melhores práticas ao longo do ciclo de crédito.

Assim, promovemos atividades agropecuárias livres de desmatamento, incentivamos a restauração de áreas degradadas e apoiamos a produção sustentável, alinhando nossas ações aos esforços globais de proteção do clima e da biodiversidade.

FRIGORÍFICOS E CADEIA PECUÁRIA

Somos signatários do Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban, e por isso seguimos as determinações previstas na SARB 26, normativo que orienta a gestão do risco de desmatamento ilegal na cadeia de carne bovina. Esse normativo define diretrizes para o relacionamento de instituições financeiras com clientes frigoríficos e abatedouros, localizados na Amazônia Legal e Maranhão, Em 2025, avaliamos os impactos e dependências de serviços ecossistêmicos dos setores presentes em nossa carteira de crédito, além de riscos e oportunidades envolvidos. O resultado nos ajuda a pensarmos estratégias de atuação mais direcionadas às necessidades dos nossos clientes e à promoçao de resiliênica e impacto positivo para a natureza.

O objetivo da SARB 26 é incentivar o financiamento de uma cadeia pecuária livre de desmatamento ilegal e outras irregularidades socioambientais, como a sobreposição de propriedades fornecedoras de gado com áreas protegidas ou violação de direitos humanos, incluindo a inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão.

De acordo com o normativo, os frigoríficos devem publicar anualmente o progresso

alcançado, apresentando indicadores como o percentual de gado abatido rastreado e monitorado, tanto de fornecedores diretos quanto indiretos; o percentual de gado abatido em conformidade total com o normativo; e se os dados são auditados por terceira parte.

Para garantir a implementação da SARB 26, estabelecemos uma governança específica para acompanhar os avanços e engajar nossos clientes a monitorarem seus fornecedores. Criamos um protocolo interno baseado nas diretrizes do normativo, que nos permite avaliar e classificar os clientes conforme as práticas de gestão de fornecedores adotadas. Essa classificação possibilita a aplicação de medidas adequadas para cada estágio de maturidade.

Quando há casos de não enquadramento na gestão, eles são analisados e discutidos no Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático. Além disso, realizamos avaliações individualizadas para todos os frigoríficos de grande porte, considerando aspectos como a adoção de boas práticas de gestão social, ambiental e climática, prevenção ao desmatamento ilegal, monitoramento e rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos, uso de tecnologias sustentáveis, como a integração lavoura-pecuária-floresta, e a proximidade ou intersecção das plantas com áreas críticas ou emergentes para conservação da biodiversidade.

Além da análise dos clientes, também avaliamos o produto e operação agrícola, podendo incluir uma análise geoespacial da propriedade financiada para garantir que os recursos não sejam usados para desmatamento ilegal. Em alguns casos, o uso do solo é monitorado durante todo o contrato. Passivos ambientais, como a falta de preservação de áreas protegidas ou impactos em áreas sensíveis, também são verificados, inclusive em financiamento de projetos e em imóveis oferecidos como garantia.

Quando identificamos desmatamento ilegal, a contratação da operação pode ser impedida ou o contrato pode ser encerrado antecipadamente.

Para incentivar a conservação da biodiversidade entre nossos clientes do agronegócio, oferecemos produtos de crédito com selo verde e condições diferenciadas, que exigem compromisso com desmatamento zero, regularidade em relação ao Código Florestal e monitoramento diário das propriedades para identificar possíveis irregularidades.



ÓLEO E GÁS

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

Nossa política proíbe o financiamento de projetos de Óleo e Gás em areias betuminosas (Tar sands) e a exploração de petróleo no Ártico (Arctic Oil). Essa restrição é essencial para proteger ecossistemas e habitats únicos e frágeis, que são essenciais para a sobrevivência de diversas espécies.

OUTRAS INDÚSTRIAS

Em todas as análises de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC) para grandes indústrias, consideramos fatores essenciais para qualificar o risco à biodiversidade. Para as indústrias com maior potencial de causar danos a ecossistemas e habitats, aplicamos critérios específicos.

Nossas avaliações incluem não só a qualificação dos riscos SAC, mas também a quantificação dos possíveis impactos dos temas ESG na performance financeira desses clientes.

MADEIRA, PAPEL E CELULOSE

Nas indústrias de madeira, papel e celulose, avaliamos se as instalações estão próximas ou se cruzam áreas críticas e regiões importantes para a conservação da biodiversidade. Quando necessário, também consideramos a certificação da matéria-prima utilizada e verificamos a existência de passivos ambientais, como o déficit de reserva legal.

MINERAÇÃO, METALURGIA E SIDERURGIA

Para clientes dos setores de mineração, metalurgia e siderurgia, aplicamos critérios para identificar sensibilidades locais, como a proximidade ou interseção das instalações com áreas críticas e regiões chave para a biodiversidade, seguindo abordagem semelhante à usada nas indústrias de Madeira, Papel e Celulose. Especificamente para clientes que atuam com mineração, nossas metodologias são projetadas para identificar e monitorar riscos de desastres ambientais, especialmente relacionados ao rompimento de barragens.

Biodiversidade e uso do solo na alocação e gestão de investimentos

Enquanto gestores dos recursos de nossos clientes, temos o compromisso de investir de forma ética e responsável. Por isso, buscamos entender bem as 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 avaliação de empresas investidas e seleção de investimentos. Essa abordagem nos ajuda a tomar decisões que buscam melhores resultados ajustados ao risco e também promove o engajamento das empresas investidas nos temas ESG mais relevantes para seus negócios.

No nosso modelo de integração ESG, avaliamos questões que podem impactar ecossistemas e a vida humana, como desmatamento, bioinvasão, certificações florestais, gestão de resíduos, exploração de recursos naturais e ocupação irregular do solo. Dessa forma, contribuímos para a preservação ambiental e para o desenvolvimento sustentável, alinhando nossos investimentos com práticas responsáveis e transparentes.



Iniciativas que geram valor à biodiversidade

Além de incentivar nossos clientes a adotarem práticas de conservação da biodiversidade, apoiamos diversos projetos e iniciativas que geram impacto socioambiental positivo e ajudam a valorizar a biodiversidade como um ativo importante para a economia brasileira.

Em parceria com esses projetos, promovemos ações como a implementação de boas práticas nas cadeias produtivas, o incentivo à agropecuária de baixo carbono, o desenvolvimento de um ecossistema de negócios voltado para a bioeconomia florestal e a inclusão de comunidades tradicionais, por meio de sistemas de produção sustentável, além de facilitar o acesso dessas comunidades aos serviços públicos.

Jornada Amazônia

Entre 2023 e 2025, fomos membros apoiadores da Jornada Amazônia, iniciativa coordenada e executada pela Fundação Certi, com o objetivo de estimular inovação e empreendedorismo na região, focando no desenvolvimento de soluções de bioeconomia para a conservação da floresta.

A Jornada Amazônia mostrou o valor da floresta para o mercado e para o mundo, estimulando um ecossistema de inovação e negócios baseado em colaboração entre diversos atores, como povos da floresta, negócios comunitários, produtores rurais, organizações, empreendedores, governos, terceiro setor, academia, empresas e consumidores.

O projeto é dividido em programas que acompanham a jornada empreendedora desde a capacitação (Gênese), passando pela originação de negócios (Sinapse Bio), até o fortalecimento e conexão com o mercado de negócios em estágios mais avançados (Sinergia).

O Programa Gênese tem como foco formar lideranças capazes de criar e apoiar empreendimentos de impacto socioambiental positivo. Nos três anos, capacitou 3.032 talentos em empreendedorismo, negócios de impacto, bioeconomia e soluções que geram valor para a floresta em pé, sendo 55% mulheres e 16% mestres ou doutores.

O Programa Sinapse Bio estimula a criação de empreendimentos e startups voltadas para a competitividade da floresta em pé, oferecendo capacitação, suporte e recursos financeiros, além de promover conexões com parceiros, clientes e investidores.

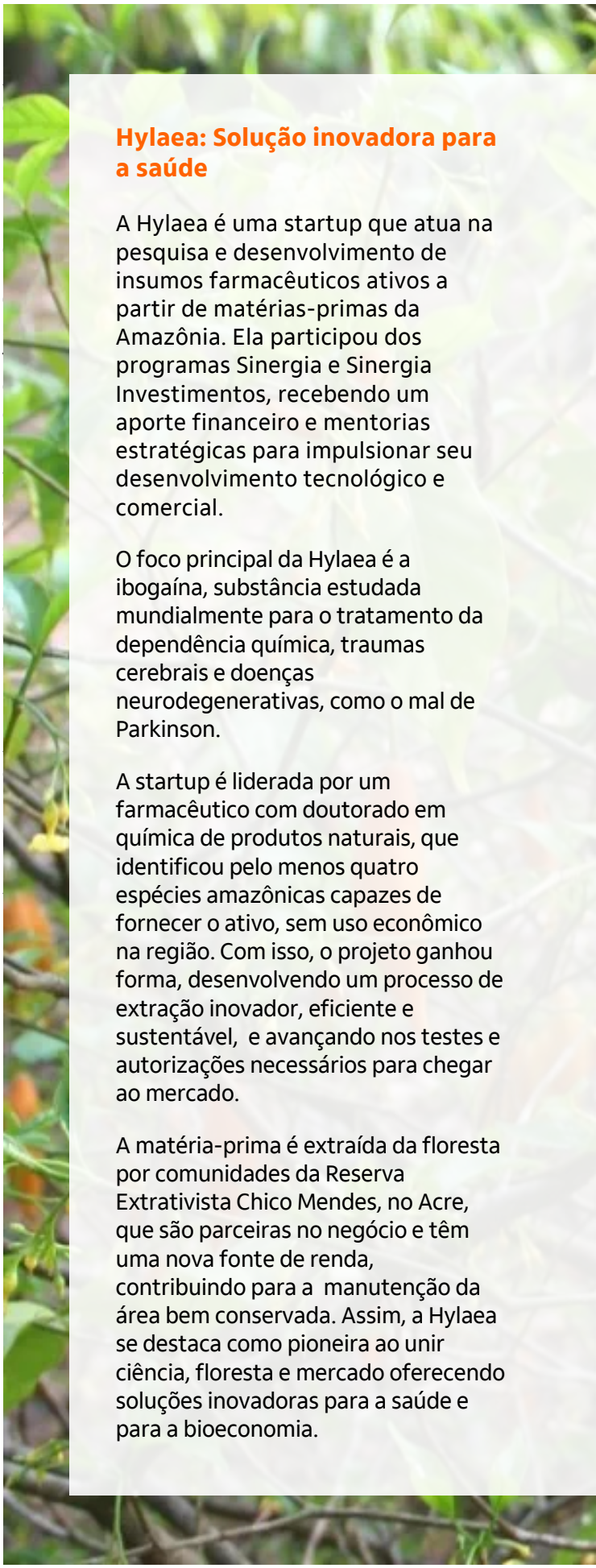
Em três edições, o programa originou 185 negócios a partir de 1.991 ideias de negócios inscritas, em segmentos como alimentos e bebidas, cosméticos e turismo.

No Programa Sinergia, 104 negócios foram fortalecidos ao longo de quatro edições, recebendo suporte personalizado para aumentar sua competitividade e ampliar conexões com o mercado e investidores.

Alguns negócios receberam apoio adicional por meio do Sinergia Investimentos, que oferece acesso ao Capital Evolutivo, um investimento inteligente, para expandir as capacidades e impulsionar empresas.

Ao todo, foram 29 negócios acelerados, em três edições, distribuídos em 8 estados brasileiros.

Com esses resultados sólidos, a Jornada Amazônia encerra seu ciclo demonstrando o potencial da bioeconomia amazônica. A ativação desse ecossistema de inovação em um bioma tão rico como a Amazônia é fundamental para a evolução das cadeias de valor da floresta e para a aceleração de novos negócios de relevância nacional e global, promovendo geração de valor baseada na natureza, valorizando a biodiversidade e os conhecimentos das populações locais.



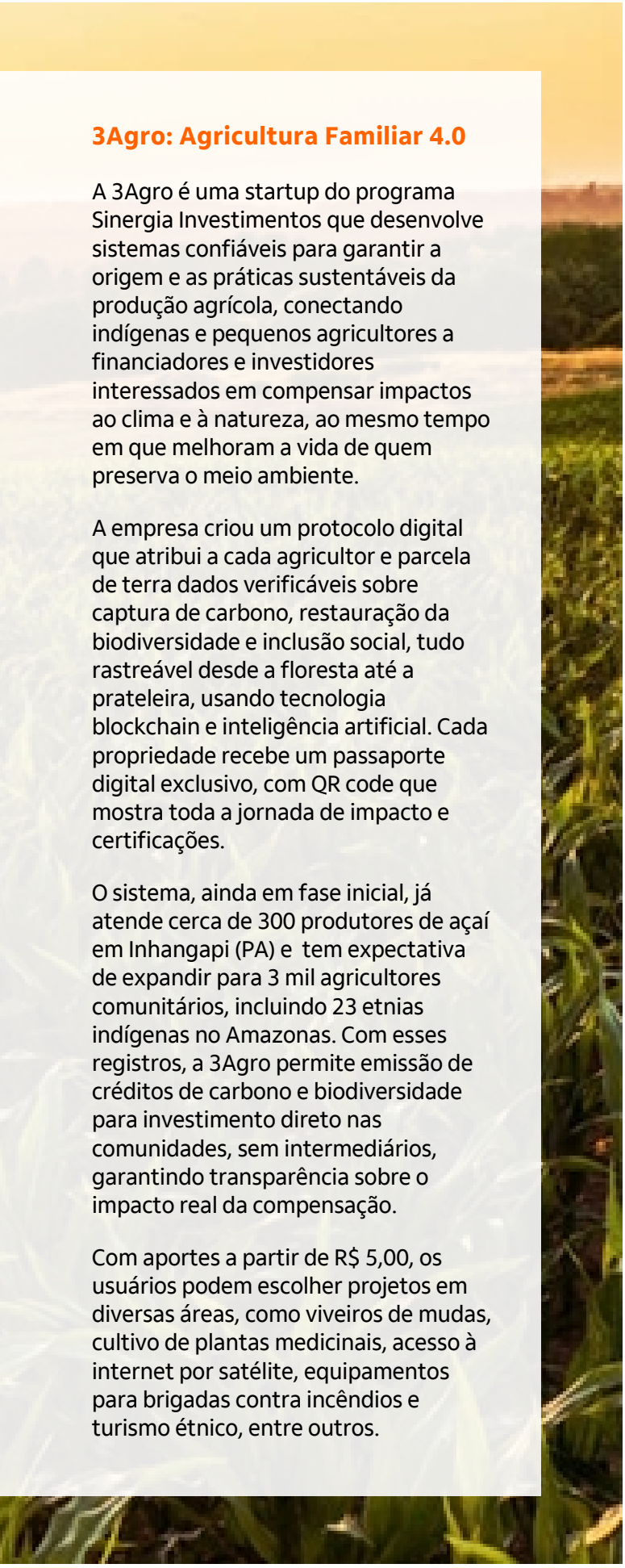
Hylaea: Solução inovadora para a saúde

A Hylaea é uma startup que atua na pesquisa e desenvolvimento de insumos farmacêuticos ativos a partir de matérias-primas da Amazônia. Ela participou dos programas Sinergia e Sinergia Investimentos, recebendo um aporte financeiro e mentorias estratégicas para impulsionar seu desenvolvimento tecnológico e comercial.

O foco principal da Hylaea é a ibogaína, substância estudada mundialmente para o tratamento da dependência química, traumas cerebrais e doenças neurodegenerativas, como o mal de Parkinson.

A startup é liderada por um farmacêutico com doutorado em química de produtos naturais, que identificou pelo menos quatro espécies amazônicas capazes de fornecer o ativo, sem uso econômico na região. Com isso, o projeto ganhou forma, desenvolvendo um processo de extração inovador, eficiente e sustentável, e avançando nos testes e autorizações necessários para chegar ao mercado.

A matéria-prima é extraída da floresta por comunidades da Reserva Extrativista Chico Mendes, no Acre, que são parceiras no negócio e têm uma nova fonte de renda, contribuindo para a manutenção da área bem conservada. Assim, a Hylaea se destaca como pioneira ao unir ciência, floresta e mercado oferecendo soluções inovadoras para a saúde e para a bioeconomia.



3Agro: Agricultura Familiar 4.0

A 3Agro é uma startup do programa Sinergia Investimentos que desenvolve sistemas confiáveis para garantir a origem e as práticas sustentáveis da produção agrícola, conectando indígenas e pequenos agricultores a financiadores e investidores interessados em compensar impactos ao clima e à natureza, ao mesmo tempo em que melhoram a vida de quem preserva o meio ambiente.

A empresa criou um protocolo digital que atribui a cada agricultor e parcela de terra dados verificáveis sobre captura de carbono, restauração da biodiversidade e inclusão social, tudo rastreável desde a floresta até a prateleira, usando tecnologia blockchain e inteligência artificial. Cada propriedade recebe um passaporte digital exclusivo, com QR code que mostra toda a jornada de impacto e certificações.

O sistema, ainda em fase inicial, já atende cerca de 300 produtores de açaí em Inhangapi (PA) e tem expectativa de expandir para 3 mil agricultores comunitários, incluindo 23 etnias indígenas no Amazonas. Com esses registros, a 3Agro permite emissão de créditos de carbono e biodiversidade para investimento direto nas comunidades, sem intermediários, garantindo transparência sobre o impacto real da compensação.

Com aportes a partir de R$ 5,00, os usuários podem escolher projetos em diversas áreas, como viveiros de mudas, cultivo de plantas medicinais, acesso à internet por satélite, equipamentos para brigadas contra incêndios e turismo étnico, entre outros.

Observatório de Bioeconomia

Para fortalecer a produção de conhecimento acadêmico e sua aplicação prática, somos apoiadores do Observatório de Conhecimento e Inovação em Bioeconomia, da Fundação Getúlio Vargas (FGV). Esse núcleo interdisciplinar, criado em 2021, reúne 16 pesquisadores dedicados à produção de conteúdo aplicado, capacitação técnica e disseminação de informações sobre temas como mudanças climáticas, agricultura e uso da terra e biodiversidade.

Em 2025, o Observatório produziu 19 estudos e relatórios públicos, trazendo análises técnicas, jurídicas, econômicas e políticas sobre assuntos relevantes para o cenário econômico atual. Um dos destaques do último ano foi o estudo "Trajetórias de Descarbonização: Soja, Milho e Pecuária de Corte 2023 – 2050", que analisou o potencial de redução das emissões de gases de efeito estufa na agropecuária brasileira.

Além dos estudos, foram desenvolvidos dois dashboards para temas específicos: o Dashboard Precificação de Carbono, que reúne informações globais sobre os principais instrumentos de precificação de carbono, com taxas e mercados de carbono; e Dashboard Descarbonização da Matriz de Combustíveis, que acompanha a dinâmica de consumo de biocombustíveis no Brasil.

Essas iniciativas posicionam o Observatório de Bioeconomia como um núcleo importante de produção e divulgação de conhecimento, contribuindo para o fomento de uma economia mais sustentável e de baixo carbono.

Conexão Povos da Floresta

Somos parceiros da Rede Conexão Povos da Floresta, uma iniciativa que busca levar internet rápida para 1 milhão de pessoas em mais de 9 mil comunidades da floresta, promovendo a inclusão digital e ampliando o acesso a políticas públicas. O projeto oferece a infraestrutura completa, como kits de geração de energia elétrica com sistemas fotovoltaicos e baterias, antenas, roteadores e outros equipamentos para garantir a conexão.

A Rede é liderada por organizações representativas dos povos da floresta, como a Coordenação Nacional de Articulação das Comunidades Negras Rurais Quilombolas (CONAQ), a Coordenação das Organizações Indígenas da Amazônia Brasileira (COIAB) e o Conselho Nacional das Populações Extrativistas (CNS), além de outras 50 organizações parceiras.

Juntas, elas colaboram para implementar a infraestrutura de conexão e o programa de inclusão digital, que oferece capacitação para o uso seguro da internet, fortalecendo a governança e a sustentabilidade do projeto.

Até o final de 2025, 2.106 comunidades indígenas, quilombolas e extrativistas foram conectadas em 251 municípios de 9 estados, com mais de 56 mil usuários cadastrados e cerca de 169 mil pessoas beneficiadas.

Mais do que instalar infraestrutura, a Rede Conexão Povos da Floresta conecta comunidades à saúde, educação, políticas públicas, geração de renda, proteção territorial e valorização cultural, contribuindo para o fortalecimento dos povos da floresta e para a proteção sustentável de seus territórios.

Projeto Itaú BioFuturo

Em 2024, lançamos o projeto Itaú BioFuturo com o objetivo de apoiar negócios que promovem impacto socioambiental no Brasil. Utilizando a abordagem de Venture Philanthropy, direcionamos recursos filantrópicos de forma estruturada para fortalecer empresas ambientais em fase de crescimento, que atuam na conservação da biodiversidade brasileira e demonstram o impacto positivo de soluções ambientais em suas comunidades e cadeias de valor.

Em 2025, realizamos uma etapa de curadoria para identificar negócios alinhados aos objetivos do projeto, considerando critérios mínimos como atuação na conservação da biodiversidade da Caatinga, Cerrado ou Amazônia, além de critérios desejáveis como diversidade dos empreendedores e setor de atividade. Os negócios selecionados passaram por avaliações, entrevistas, análise de portfólio e apresentações para a decisão final.

Os negócios escolhidos atuam em diferentes áreas relacionadas ao uso sustentável da biodiversidade brasileira, gerando impacto social e ambiental. A Verde Novo trabalha com coleta e comercialização de sementes de espécies endêmicas do Cerrado, envolvendo coletivos de mulheres coletoras de sementes e restauração de áreas degradadas.

A Bio Assets fortalece a cadeia produtiva da baunilha, capacitando comunidades tradicionais para o plantio, colheita e manejo adequado. A VEDAC projeta e produz móveis com resíduos de madeira certificada, em parceria com artesãos locais. Juntos, esses negócios impactam 50 pessoas e mantêm 560 mil hectares de floresta conservada ou manejada de forma sustentável.

Em 2025, avançamos com o projeto realizando diagnósticos dos desafios dos negócios, elaborando Teorias da Mudança e criando planos de aceleração com metas, frentes de trabalho, indicadores e entregas.

O foco foi nas áreas financeira e comercial, incluindo estratégias de vendas, organização do fluxo de caixa, formalização de contratos e estrutura societária.

Os resultados já são positivos, como o desenvolvimento de estratégias de precificação, obtenção de financiamento, mudança de local de fábrica para otimizar produção e logística, e aumento nas vendas e clientes potenciais.

Além do apoio financeiro e aceleração, o projeto busca evidenciar o impacto positivo das soluções ambientais por meio de pesquisas estruturadas. Ao longo de 2026, serão mensurados os impactos socioambientais gerados pelos negócios acelerados.

Laboratório Criativo da Amazônia

Somos parceiros do Laboratório Criativo da Amazônia, uma iniciativa do Instituto Amazônia 4.0 que desenvolve soluções baseadas em ciência, tecnologia e inovação para impulsionar o potencial econômico da sociobiodiversidade amazônica.

O Laboratório tem como foco capacitar comunidades tradicionais para a produção de chocolates, utilizando cacau e cupuaçu cultivados localmente. O projeto promove conservação da biodiversidade, inclusão produtiva, aumento de renda, valorização da produção local e proteção da vegetação nativa de áreas sensíveis do Pará.

Em 2025, o projeto atuou em duas comunidades: a quilombola Moju-Miri e a indígena do Paiter Suruí. Em Moju-Miri, 20 alunos foram capacitados, dois negócios comunitários participaram e 879 hectares de floresta foram protegidos. Na comunidade Paiter Suruí, 30 alunos receberam capacitação, três negócios comunitários estiveram envolvidos e 239 mil hectares de floresta foram protegidos.

Desde o início do projeto, cinco comunidades já foram atendidas, com 115 alunos capacitados, 10 negócios comunitários envolvidos e 354 mil hectares de floresta protegida na região de influência.

Restauração ecológica | GRI 201-2 |

Em 2024, o governo brasileiro atualizou o Plano Nacional de Recuperação da Vegetação Nativa (Planaveg), ratificando a meta de restaurar 12 milhões de hectares, até 2030.

A restauração ecológica é uma atividade estratégica, que complementa outras políticas voltadas para combater os efeitos das crises climática e de perda de biodiversidade. Diante desse cenário, apoiamos iniciativas que fortalecem a cadeia da restauração, promovendo essa atividade como um caminho para uma economia mais resiliente e sustentável.

Biomas

Para impulsionar a restauração de ecossistemas, em 2022, fundamos a Biomas em parceria com outras organizações. A Biomas é uma empresa dedicada à atividade de restauração ecológica em grande escala, atuando em biomas como Amazônia e Mata Atlântica.

Em 2025, foi lançada a primeira iniciativa da Biomas, o Projeto Muçununga. O projeto prevê o plantio de cerca de 2 milhões de mudas de 100 espécies nativas da Mata Atlântica em uma área de 1.200 hectares no sul da Bahia, com conclusão prevista para 2027. Foram mobilizados R$ 55 milhões em investimentos, e o projeto deve gerar aproximadamente 500 mil créditos de carbono.

Além dos benefícios ambientais, o Projeto Muçununga promove o desenvolvimento social, envolvendo 15 comunidades próximas à área restaurada e trazendo oportunidades e benefícios para a população local.

A Biomas também trabalha para fortalecer o setor de restauração ecológica no Brasil, ajudando a superar desafios e a construir bases regulatórias eficientes que fomentem ainda mais essa atividade.

Sementes do Amanhã

Em 2025, firmamos uma parceria com a Nativas Brasil, associação nacional que reúne 126 produtores de sementes e mudas de espécies nativas de todos os biomas do país. Criada a partir da articulação direta dos produtores, a organização trabalha para fortalecer a restauração ecológica e produtiva, conectando ciência, produção, políticas públicas e mercado.

Os associados têm uma capacidade de produzir até 180 milhões de mudas por ano, abrangendo mais de 1.400 espécies nativas. A atuação da Nativas Brasil envolve qualificação técnica, fortalecimento da cadeia produtiva, participação em políticas públicas e desenvolvimento de soluções para a bioeconomia da restauração.

Nossa parceria acontece por meio do projeto Sementes do Amanhã, que busca qualificar a base técnica e territorial da restauração ecológica e produtiva no Brasil. O projeto enfrenta um dos principais desafios do setor: o uso inadequado de sementes e mudas fora de suas áreas naturais, o que pode prejudicar a qualidade das florestas restauradas.

Em 2026, serão organizadas informações sobre zonas de coleta e uso de sementes nos seis biomas brasileiros, incluindo dados sobre ocorrência natural das espécies, tipos de vegetação, risco de extinção, reprodução e aptidão ecológica para restauração.

Vai ter floresta

Em 2020, durante a Conferência Itaú Amazônia, iniciamos o Projeto Vai Ter Floresta em parceria com o Instituto Socioambiental (ISA). O objetivo é restaurar paisagens e recuperar nascentes e matas ciliares, promovendo e gerando renda para as comunidades locais de maneira participativa e inclusiva.

As ações de restauração acontecem nos municípios de Bom Jesus do Araguaia, Canarana, Querência, São José do Xingu, Gaúcha do Norte e São Félix do Araguaia, principalmente nas regiões das bacias dos rios Xingu e Araguaia.

O projeto também inclui o monitoramento contínuo das áreas restauradas, garantindo o manejo adequado para o crescimento das árvores e o sucesso da iniciativa.

Ao final de 2025, a restauração de 129 hectares, em 7 propriedades, viabilizou o plantio de 775 mil árvores nativas, superando a meta inicial em 104%.





MÉTRICAS
| GRI 2-23 | 2-24 |
| 2-25 | 3-3 | 201-2 |

Riscos social, ambiental e climático (SAC)

Gestão integrada com foco na mitigação de riscos sociais, ambientais e climáticos.

A Política de Riscos Social, Ambiental e Climática estabelece as diretrizes e os princípios fundamentais para a governança e gestão desses riscos nas operações do Itaú Unibanco. Essa política é aplicada por meio de procedimentos específicos e fóruns de deliberação e orientação.

Entendemos como risco social, ambiental e climático a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras para o Itaú Unibanco em função da exposição a eventos de origem social, ambiental ou relacionados à transição para uma economia de baixo carbono ou às mudanças nos padrões climáticos. Esses riscos podem estar relacionados aos nossos negócios com clientes, fornecedores ou às nossas próprias atividades

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

Governança de riscos SAC

O Conselho de Administração supervisiona e avalia os riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticos, por meio do reporte do Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC), do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e do Comitê de Auditoria (CAud).

O CGRC tem a função de garantir a gestão adequada dos riscos e do capital, supervisionando as ações relativas à implementação da Política de Risco Social, Ambiental e Climática, que traz objetivos estratégicos alinhados à agenda ESG do Itaú Unibanco. O CGRC também trabalha em conjunto com o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

O Comitê de Auditoria, por sua vez, é responsável por supervisionar os processos de controles internos, a gestão de riscos, as atividades da auditoria interna e as auditorias independentes realizadas na companhia.

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

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 devido à complexidade e materialidade do tema, especialmente aqueles associados a risco reputacional, e ocorre por convocação específica.

O CRO é responsável por toda a estrutura de riscos, garantindo que os riscos sociais, ambientais e climáticos, estejam integrados à gestão global de riscos do banco. Ele também responde, nos termos da regulação vigente, pela Política de Riscos Social, Ambiental e Climático e por fazer a interlocução com os órgãos reguladores.

A Comissão Superior ESG é composta pelos membros do Comitê Executivo e tem como função principal garantir a execução da nossa Estratégia ESG, monitorando a evolução dos indicadores, projetos e iniciativas de sustentabilidade nos negócios, acompanhando a atuação do banco frente às principais demandas ESG provenientes de partes interessadas e endereçando os desafios prioritários para a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

O Comitê de Riscos Social, Ambiental e Climático (CRSAC) é responsável por deliberar sobre assuntos institucionais e estratégicos, posicionamentos públicos do banco, compromissos e pactos assumidos e riscos reputacionais associados a eventos SAC que envolvam nossos clientes, produtos, serviços e operações.

O comitê também recomenda papéis e responsabilidades para o gerenciamento desses riscos, acompanha o cumprimento das políticas e procedimentos relacionados à gestão dos riscos SAC e, quando necessário, encaminha decisões para o nível executivo.

Além disso, temos o Comitê ESG Itaú BBA, que conta com a participação do CEO do Itaú BBA e de executivos das áreas de Riscos Social, Ambiental e Climático, Sustentabilidade, Crédito, Estratégia e áreas comerciais do banco, reunindo-se trimestralmente. O Comitê é responsável por aprovar, supervisionar e, quando necessário, deliberar sobre o andamento e a evolução das oportunidades, projetos, processos e principais indicadores da agenda ESG do Itaú BBA, assegurando o avanço dessas iniciativas. Entre suas atribuições, estão a aprovação das estratégias de descarbonização setoriais e de seus respectivos planos de ação, bem como o monitoramento do cumprimento dos objetivos de finanças sustentáveis.

Na governança de produtos, contamos com fóruns específicos responsáveis pela avaliação de diferentes aspectos, utilizando critérios que podem incluir riscos SAC,identificação de possíveis riscos de greenwashing ou a necessidade de diligências específicas.

Órgãos responsáveis pela governança de riscos social, ambiental e climático

Nível
Conselho da Administração

- Comitê de Riscos e de Capital (CGRC).
- Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.
- Comitê de Auditoria (CAud).

Nível
Comitê Executivo

- Chief Executive Officer (CEO) e Chief Risk Officer (CRO).
- Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior (CRSAC Superior).
- Comissão Superior ESG.

Nível
Diretoria

- Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior (CRSAC).
- Comitê de Produtos Itaú BBA.
- Comitê ESG Itaú BBA.

As áreas de negócios são responsáveis por identificar, mensurar, avaliar, mitigar, controlar, monitorar e reportar os riscos sociais, ambientais e climáticos em suas atividades diárias, seguindo as diretrizes da Política de Riscos SAC e processos específicos. Elas contam com o apoio das áreas de risco, sustentabilidade e jurídico.

Essas áreas possuem equipes técnicas especializadas, incluindo profissionais das áreas comerciais e da diretoria de Crédito Large, Infra & Energia, e Agro. Essas equipes atuam de forma integrada na gestão do risco de crédito relacionado aos riscos sociais, ambientais e climáticos, mantendo contato direto com os clientes e estruturando as operações.

As áreas de Risco, Sustentabilidade e Jurídico são responsáveis por definir os parâmetros para o processo de gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos e supervisionar sua aplicação, garantindo de forma independente e centralizada que os riscos sejam administrados de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos.

Essas áreas contam com equipes técnicas especializadas, incluindo profissionais das diretorias de Risco de Crédito e Modelagem Atacado, Sustentabilidade e Jurídico.
As equipes atuam de forma integrada na gestão de todas as dimensões dos riscos sociais, ambientais e climáticos, desde questões operacionais, como patrimônio, infraestrutura de agências, tecnologia e fornecedores, até temas relacionados a crédito, investimentos e empresas controladas.

A Auditoria Interna atua de forma independente, realizando avaliações periódicas da gestão dos riscos, controles e governança.

Gerenciamento de riscos SAC | GRI 201-2 | 408-1 | 409-1 | SASB FN-CB-410A.2 |

A Política de Riscos SAC estabelece as diretrizes e princípios fundamentais para a governança e gestão desses riscos nas operações do Itaú Unibanco, por meio de procedimentos específicos e fóruns de deliberação e orientação.

O gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos é pautado nos princípios da relevância e proporcionalidade, sendo realizado em várias etapas. A identificação dos riscos é realizada tanto em produtos e serviços já existentes quanto no desenvolvimento de novos produtos, processos ou projetos, garantindo uma avaliação e mitigação contínua de fatores internos e externos que possam impactar negativamente o Itaú Unibanco.

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

O gerenciamento desses riscos também inclui ações de monitoramento, como o mapeamento interno de processos, riscos, controles, acompanhamento de novas normas e registro de ocorrências em sistemas internos.

Após a identificação, análise, mitigação e monitoramento, a tolerância aos riscos é reportada aos comitês de governança e à alta liderança, podendo ser discutida de forma colegiada nos fóruns responsáveis, conforme o nível de risco.

Como etapa final, além de observar e cumprir todos os requisitos regulatórios de reporte, o Itaú Unibanco divulga informações relevantes sobre nossas ações de gestão de riscos e compromissos para investidores, clientes e demais públicos de interesse.

Capacitação dos colaboradores

Parte importante do processo de gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos é a capacitação de todos os envolvidos, para que possam seguir as diretrizes da Companhia e contribuir para a gestão desses riscos.

A cultura de gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático é disseminada por meio de programas de capacitação, com treinamentos presenciais e online. Esses treinamentos são voltados para executivos, áreas de negócio e de suporte, abrangendo também as empresas controladas e unidades internacionais.

Além dos treinamentos realizados pelas equipes especializadas, os colaboradores das áreas envolvidas na gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos participam regularmente de workshops e eventos sobre o tema, garantindo atualização constante. Um exemplo é a participação no Seminário "Sustentabilidade Social, Ambiental e Climática no Setor Financeiro Brasileiro: Da responsabilidade à gestão dos riscos", realizado pelo Banco Central do Brasil e GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit), que abordou a integração de riscos SAC nas práticas bancárias.

Metodologias

Nossa estratégia para gestão dos riscos social, ambiental e climático teve início no gerenciamento de risco de crédito, considerando a possibilidade desses riscos se materializarem. Com o tempo, essa abordagem foi ampliada para outras áreas, como risco de mercado, liquidez, risco operacional e gestão de capital, por meio de exercícios integrados e de teste de estresse climático.

Além de considerar a materialização dos riscos SAC nos riscos tradicionais, nossa metodologia interna de avaliação do risco de crédito também analisa o potencial impacto dos riscos SAC no risco reputacional, por meio da verificação de critérios objetivos para classificar e qualificar esses riscos.

O gerenciamento dos riscos sociais, ambientais e climáticos no risco de crédito utiliza metodologias e ferramentas baseadas nas melhores práticas nacionais e internacionais, aplicadas para identificar, mensurar, avaliar, monitorar e divulgar esses riscos.

Essas metodologias seguem as principais normas vigentes e boas práticas de mercado, 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, entre outras.

Avaliação de riscos sociais, ambientais e climáticos na visão do cliente

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

	CRITÉRIOS AVALIADOS	CONSEQUÊNCIAS
Lista de atividades excluídas Aplicável a todos os clientes e fornecedores.	Analisamos o envolvimento com trabalho análogo à escravidão, trabalho infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.	Clientes envolvidos em situações de risco podem ser impedidos de acessar novos créditos, seguros e contratar e renovar fornecedores.
Categorização setorial Aplicável a todos os clientes pessoa jurídica.	Consideramos parâmetros socioambientais da IFC, como biodiversidade e saúde e segurança, além de critérios climáticos da TCFD, como consumo de energia e emissões GEE.	A concentração de risco na carteira de crédito é monitorada por meio de métricas de apetite de risco.
Categorização clientes Aplicável a clientes grandes empresas.	Realizamos a categorização setorial dos clientes e avaliamos aspectos individuais, como participação em índices de sustentabilidade e sensibilidade climática.	O risco SAC é considerado na avaliação de risk rating de crédito, influenciando o preço, a alocação de capital e o processo de decisão.
Setores sensíveis Aplicável a clientes grandes empresas e Agro.	Além da categorização setorial e aspectos individualizados aplicamos metodologias específicas para setores sensíveis, considerando as particularidades desses segmentos. Para produtores rurais, levamos em conta embargos, desmatamento e sobreposição a áreas de comunidades tradicionais.	O risco SAC é considerado na avaliação de risk rating de crédito, influenciando o preço, a alocação de capital e o processo de decisão. Dependendo do nível de risco, pode ser necessário escalonamento para aprovação ou renovação do crédito.

Lista de atividades excluídas

Na avaliação de riscos sociais, damos prioridade à proteção dos Direitos Humanos.

Seguindo os princípios estabelecidos na Política de Riscos Social, Ambiental e Climático, principalmente aqueles relacionados aos Direitos Humanos, adotamos uma diligência específica e procedimentos para excluir clientes envolvidos com trabalho análogo à escravidão, trabalho infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Para monitorar os clientes, verificamos o Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão (instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016) e analisamos menções negativas na mídia. Se confirmado o envolvimento, o cliente pode ter o CNPJ ou CPF bloqueado em todos os segmentos do Itaú Unibanco, ficando impedido de acessar novos créditos, contratar ou renovar fornecedores e contratar seguros.

Categorização

Categorizamos nossos clientes de acordo com os riscos sociais, ambientais e climáticos do setor em que atuam, em alto, médio e baixo. Para isso, avaliamos os riscos próprios de cada setor econômico, considerando possíveis impactos negativos para a sociedade, o meio ambiente e o clima.

Utilizamos parâmetros da IFC, como consumo de energia e de água, risco de desmatamento e condições de saúde e segurança do trabalhador, além de critérios climáticos do TCFD, que incluem riscos físicos e de transição.

Para clientes de grandes empresas, além da categorização setorial, analisamos aspectos individualizados, como participação em índices de sustentabilidade, que sinalizam a adoção de práticas de gestão para mitigação dos riscos setoriais, e a sensibilidade climática do cliente, que mede o quanto o cliente está exposto aos efeitos físicos e de transição das mudanças climáticas.

Setores sensíveis

Setores sensíveis são aqueles que apresentam riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes, exigindo uma análise individualizada dos clientes. Os critérios avaliados variam conforme a importância para o setor de atuação do cliente:

- Na **dimensão Social,** consideramos fatores como impacto em comunidades tradicionais, indicadores de saúde e segurança no trabalho e violações dos Direitos Humanos.
- Na **dimensão Ambiental,** verificamos impactos à biodiversidade, como a existência de embargos, autuações ambientais, sobreposição ou proximidade com unidades de conservação, práticas de consumo e gestão de recursos hídricos, uso ou produção de materiais perigosos e riscos relacionados a estruturas ou barragens.
- Na **dimensão Climática,** analisamos critérios físicos e de transição, como sensibilidade climática, risco de escassez de água em cenários de altas emissões, volume de emissões de gases de efeito estufa, metas e práticas de compensação.

Também são considerados aspectos de governança, como independência e diversidade do Conselho de Administração.

Para todas as dimensões, nossa metodologia inclui aspectos qualitativos e quantitativos, considerando possíveis impactos na reputação, desempenho financeiro e a sustentabilidade dos negócios dos clientes.

Exemplos dessa abordagem são a análise de litígios por acidentes ambientais, custos de adaptação a mudanças regulatórias e tecnológicas de transição para uma economia mais sustentável, e a avaliação da capacidade financeira para compensar emissões de GEE por meio de crédito de carbono.

Também avaliamos questões que podem causar impactos negativos, como produtos que oferecem riscos à sociedade ou à biodiversidade, conforme os principais direcionadores apresentados a seguir.

Os temas e critérios são avaliados principalmente com base em informações públicas divulgadas pelos clientes ou disponibilizadas em bases de dados de órgãos públicos e 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, além de dados fornecidos diretamente pelos clientes ou terceiros contratados.

Além do viés de risco associado à probabilidade de impacto, a metodologia considera a adoção de boas práticas e compromissos para mitigar esses riscos, como 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.

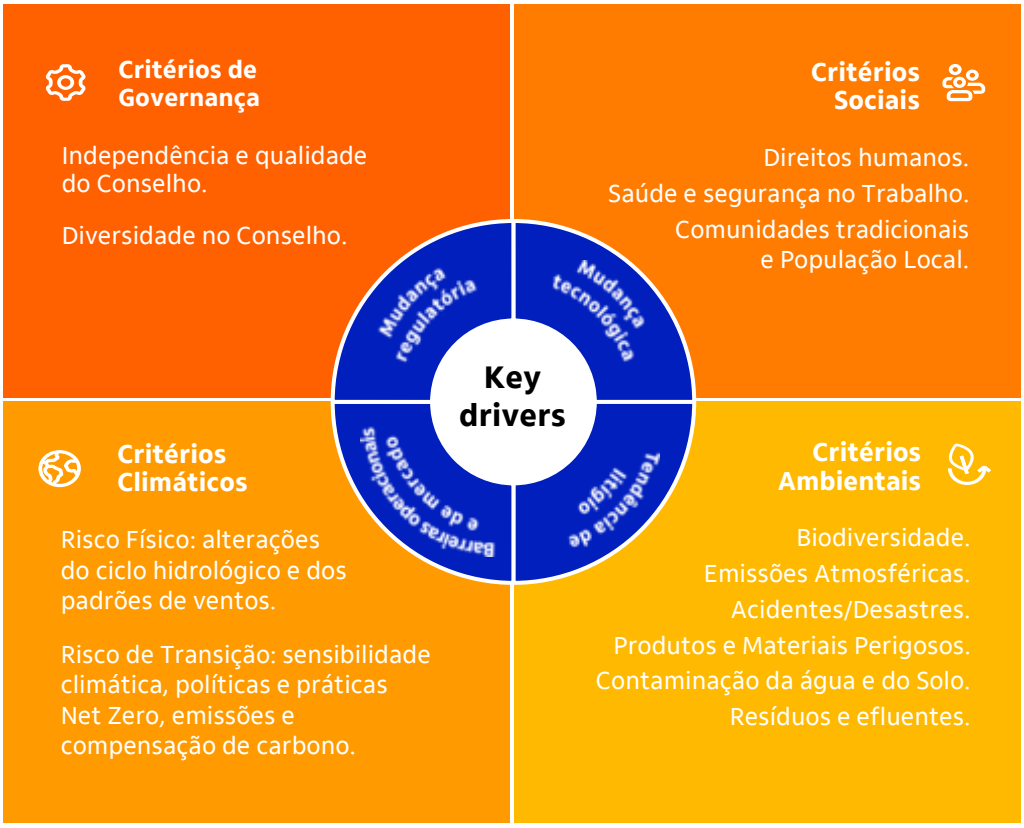
Para clientes produtores rurais, aplicamos metodologias específicas, com análises individualizadas que variam conforme parâmetros financeiros e operacionais. Sempre verificamos o envolvimento do cliente com a Lista de Atividades Excluídas, embargos e autuações ambientais.

Nas análises mais completas, realizamos avaliações georreferenciadas das propriedades rurais que, cruzamos com dados públicos para identificar desmatamento e sobreposição a unidades de conservação ou comunidades tradicionais. Na dimensão climática, também analisamos o risco de escassez hídrica nas regiões das propriedades.

Temas e critérios utilizados na avaliação de setores sensíveis

SETORES SENSÍVEIS

- Agro (Defensivos, Fertilizantes e Frigoríficos)
- Energia
- Imobiliário
- Madeira
- Mineração
- Metalurgia e Siderurgia
- Óleo e gás
- Celulose e Papel
- Produtores rurais
- Química e Petroquímica
- Indústria Têxtil e Varejo Vestuário



Régua de sensibilidade climática

Para avaliar o risco climático, utilizamos a régua de sensibilidade climática, uma ferramenta que combina relevância e proporcionalidade. Ela é aplicada na análise de clientes de grandes empresas para mensurar e monitorar a exposição da carteira de crédito aos riscos climáticos.

A relevância considera o grau de exposição dos setores ao risco climático, incluindo riscos físicos e de transição, além da qualidade de crédito de cada cliente.

A proporcionalidade avalia os prazos das operações vigentes e o quanto determinado setor ou cliente representa dentro da carteira de crédito do Itaú Unibanco.

Análise de cenários climáticos

O Itaú Unibanco realiza análises de cenários climáticos seguindo as recomendações da TCFD e do IFRS S2 Climate-Related Disclosure. Esses exercícios consideram tanto riscos físicos quanto riscos de transição.

Para identificar os riscos físicos, utilizamos as conclusões do IPCC (Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas), por meio dos cenários RCP (Representative Concentration Pathways) 4,5 e RCP 8,5, adaptando-os às características das regiões onde atuamos. As projeções são baseadas em ferramentas amplamente utilizadas e reconhecidas, como a Adapta Brasil, do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) do Brasil, e o Climate Change Knowledge Portal.

A classificação de risco foi feita por região geográfica, considerando a concentração das operações em cada município e estado, resultando em uma escala de risco que vai de muito baixo a muito alto.

No caso dos riscos de transição, utilizamos cenários desenvolvidos internamente, baseados em estudos do Network for Greening the Financial System (NGFS), para entender a particularidade de cada cenário. Também consideramos os cenários Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA), que servem de referência para definir metas de descarbonização setoriais e ambição comercial. Esses cenários climáticos, tanto de riscos físicos quanto de transição, são usados nos testes de estresse para avaliar potenciais impactos no sistema financeiro e nas instituições.

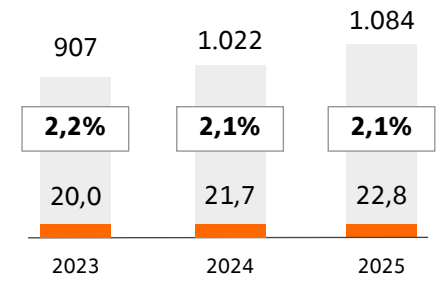
A ampliação dos testes de estresse para o risco climático é uma estratégia recente para órgãos reguladores e instituições financeiras. No Brasil, a Resolução 4.943/21 regulamentou os requisitos para esses exercícios de teste de estresse climático, implementados em 2022. Desde então, o Itaú Unibanco tem aprimorado seus processos com base nos feedbacks do regulador e nas melhores práticas internacionais, tanto para riscos físicos quanto para riscos de transição.

Setores e atividades controversas

Atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R$ 22,8 bilhões a companhias que produzem ou comercializam combustíveis fósseis e derivados e a organizações que produzem ou comercializam produtos que, eventualmente, possam ocasionar riscos à saúde, 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. Além disso, há revisões e monitoramento frequentes desses financiamentos. Para o setor de indústria de armas e outros setores controversos, temos uma política restritiva, com regras específicas para a concessão de crédito.

Setores e atividades controversas



Setores e atividades controversas (R$ bi)
Carteira de crédito total[1] (R$ bi)
Representatividade da carteira (%)

([1]) Total da carteira de crédito sem garantias financeiras prestadas ao final do período.

Riscos sociais, ambientais e climáticos na gestão do risco de crédito

Utilizamos diferentes metodologias e ferramentas, baseadas em normas nacionais e nas melhores práticas internacionais, para gerenciar os riscos social, ambiental e climático como parte da gestão de risco de crédito. Essas práticas são aplicadas nas análises de portfólio, clientes e produtos, conforme detalhadas a seguir.

Gestão do portfólio de crédito

Para monitorar a exposição da carteira de crédito aos riscos social, ambiental e climático, utilizamos duas métricas principais: apetite de risco socioambiental e apetite de risco climático.

A métrica de apetite de risco socioambiental avalia regularmente a exposição da carteira a setores econômicos com alto potencial de causar danos sociais e ambientais, gerando alertas quando os limites de exposição pré-definidos são atingidos. Para isso, classificamos toda a carteira de crédito conforme a metodologia de categorização setorial já apresentada.

A métrica de apetite de risco climático monitora a concentração da carteira em setores com alta exposição a riscos climáticos, considerando tanto riscos físicos quanto de transição.

Essas métricas são acompanhadas mensalmente pelo Comitê de Gestão de Riscos e Capital (CGRC), que orienta e toma medidas preventivas para manter as exposições dentro dos limites estabelecidos e alinhadas à estratégia do banco.

Gestão a nível cliente

No gerenciamento de riscos social, ambiental e climático na gestão de risco de crédito, incorporamos metodologias e ferramentas que avaliam critérios individualizados de risco para cada cliente, além da análise setorial.

Com base nessas metodologias, adotamos procedimentos específicos de gestão e mitigação. O primeiro passo é verificar se algum cliente está envolvido em atividades presentes na Lista de Atividades Excluídas. Caso seja comprovado esse envolvimento, o cliente é impedido de acessar novos créditos.

Essa verificação é feita tanto para empresas quanto para pessoas físicas, independentemente do relacionamento prévio com o Itaú Unibanco, e pode restringir a entrada de potenciais novos clientes.

Considerando que grandes empresas têm maior potencial de causar impactos sociais, ambientais e climáticos, todos esses clientes passam por uma categorização individualizada, que influencia os modelos de cálculo do risk rating de crédito, a precificação e a alocação de capital.

Além do porte, o setor de atuação desses clientes também é considerado uma variável importante para definir procedimentos de gestão diferenciados, tendo em vista que algumas atividades apresentam maior potencial de gerar impactos negativos relevantes.

Para clientes de setores sensíveis, aplicamos metodologias e ferramentas específicas com critérios ESG adicionais na aprovação e renovação de crédito, fortalecendo a tomada de decisão integrada na concessão e precificação de crédito.

Se forem identificados riscos relevantes, a aprovação do crédito pode exigir análise por instâncias superiores do banco, como colegiados sêniores, que deliberam sobre o início ou a renovação do relacionamento de crédito com o cliente.

Em alguns casos, é necessário engajar o cliente para discutir riscos encontrados, sugerir melhorias em suas práticas e, se necessário, propor planos de transição para uma economia mais sustentável.

Desde 2023, garantimos que mais de 50% dos clientes de grandes empresas e produtores rurais, que representam cerca de 50% da exposição de crédito, sejam avaliados individualmente quanto aos riscos social, ambiental e climático.

Todas essas análises são renovadas periodicamente, permitindo o acompanhamento contínuo das práticas e o monitoramento de riscos dos clientes.

Gestão no nível de produto e operação

O gerenciamento dos riscos social, ambiental e climático também é realizado para produtos específicos, utilizando diferentes metodologias e ferramentas baseadas em normas nacionais e nas melhores práticas internacionais. Essas ações envolvem a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação dos riscos SAC.

Dessa forma, garantimos que a gestão desses riscos esteja presente desde a criação de novos produtos até sua renovação, operacionalização e monitoramento contínuo.

Quando são identificados riscos relevantes durante a avaliação de operações, a aprovação pode precisar passar por instâncias superiores do banco. Além disso, podem ser incluídas condições específicas para a contratação ou liberação dos recursos, bem como cláusulas contratuais para acompanhamento.

A seguir, apresentamos as principais medidas adotadas para a gestão de riscos social, ambiental e climático em nossos produtos e operações:

Garantias imobiliárias

Para operações de crédito com garantias imobiliárias, urbanas ou rurais, realizamos processos de avaliação dos imóveis, considerando aspectos sociais, ambientais e climáticos, tanto no momento da constituição quanto ao longo da vigência da garantia.

No caso de garantias imobiliárias urbanas, analisamos o imóvel com base no Levantamento de Indícios de Contaminação (LIC), documento padrão utilizado pelas instituições financeiras signatárias da Autorregulação da Febraban e o Normativo SARB nº 14/2014. O LIC traz informações sobre o histórico de ocupação do imóvel, uso atual, dados do entorno e possíveis indícios de contaminação.

Se forem constatados indícios de contaminação ou restrições de uso, nossa equipe técnica realiza uma análise detalhada, podendo solicitar uma Avaliação Ambiental Preliminar, Investigação Confirmatória ou outros estudos, conforme necessário.

Para a constituição de garantias de imóveis rurais em operações de crédito, o Itaú Unibanco utiliza laudos de avaliações presenciais ou remotos. Nessas avaliações, verificamos se há passivos florestais e se o imóvel está sobreposto a áreas sensíveis, como unidades de conservação, terras indígenas ou quilombolas.

Quando identificados riscos de natureza social, ambiental ou climática nesses imóveis, pode ser necessário que a aprovação passe por alçadas superiores do banco. Esses riscos também podem influenciar o valor do imóvel ou até exigir a troca da garantia.

Além da avaliação feita no momento em que a garantia imobiliária é constituída, realizamos reavaliações periódicas dos imóveis, seguindo regras internas específicas. Esse processo garante que continuemos monitorando possíveis riscos ao longo do tempo, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental nas operações.

OPERAÇÕES COM RECURSOS DIRECIONADOS

Nos financiamentos voltados para uma propriedade específica, como no crédito rural e no BNDES Agro, a diligência vai além da contratação. Durante todo o período do financiamento,através de laudos remotos, verificamos se há sobreposição do imóvel com áreas protegidas, como Unidades de Conservação, ou com comunidades tradicionais, entre outros aspectos importantes como desmatamentos.

OPERAÇÕES ESTRUTURADAS PARA FINANCIAMENTO DE PROJETOS

Quando conhecemos a destinação final dos recursos de uma operação e ela apresenta maior potencial de riscos sociais, ambientais e climáticos ao banco, aplicamos um tratamento diferenciado na gestão desses riscos. A diligência é feita conforme a estrutura do produto ou operação.

Critérios avaliados na análise de riscos social, ambiental e climático por produto

Garantias imobiliárias

Passivos ambientais no imóvel, como indícios de contaminação e/ou déficit de cobertura vegetal exigida por lei.

Operações com recursos direcionados

Sobreposições a áreas protegidas, como Unidades de Conservação e comunidades tradicionais.

Financiamento de projetos imobiliários

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.

Operações estruturas para financiamento de projetos

Sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão socioambiental e governança do sponsor.

Operações com selo ESG

Controvérsias, como passivos ambientais e multas, regularidade ambiental (licenças ambientais e autorizações), e/ou práticas setoriais, como certificação da matéria-prima, inventário de emissões de gases de efeito estufa, entre outros.

Consequências

- Parecer pré-contratação e monitoramento ao longo da vigência da operação.
- Impacto no Risk Rating, parecer pré-contratação e monitoramento ao longo da vigência da operação.

Este grupo inclui financiamentos via mercado de crédito e operações de mercado de capitais destinados para projetos, que contam com diferentes metodologias de avaliação, de acordo com a complexidade e a relevância de risco envolvido.

As avaliações vão desde modelos simplificados, como os utilizados em fianças para projetos, até modelos mais complexos, como as que exigem due diligence produzida por assessores legais contratados ou aplicação de critérios dos Princípios do Equador[1], especialmente em operações de financiamento de longo prazo na modalidade project finance.

Nessas operações, a diligência social, ambiental e climática começa com a coleta de informações técnicas e legais relevantes, incluindo aspectos como sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento, nível de gestão socioambiental e climático e governança do responsável pelo projeto. Com base nessas informações, o projeto é categorizado em alto, médio ou baixo risco.

Depois desta etapa, elaboramos uma análise mais detalhada, considerando diversos aspectos sociais, ambientais e climáticos, conforme as disposições legais e as boas práticas de mercado. Ao final, podem ser definidos condicionantes contratuais para acompanhamento e liberação dos recursos, incentivando o cliente a adotar melhores práticas e cumprir os critérios estabelecidos pelo Itaú Unibanco.

(1) Os Princípios do Equador são um compromisso voluntário que o Itaú Unibanco assumiu em 2004. Eles funcionam como uma ferramenta de gestão para riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC), estabelecendo critérios para avaliar temas importantes e sensíveis, como impactos em populações tradicionais, Direitos Humanos e mudanças climáticas. Essa avaliação segue os padrões de desempenho da IFC (International Finance Corporation) e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial. Além disso, considera o cumprimento da legislação local e a adoção de sistemas de gestão social, ambiental e climática. Nos projetos analisados por essa metodologia, pode ser contratada uma consultoria socioambiental independente, sendo essa contratação obrigatória para casos classificados como de alto risco.

Para financiamentos de longo prazo, se o projeto for classificado com riscos sociais, ambientais e climáticos relevantes, pode ser necessário estabelecer um plano de ação junto ao cliente, visando alinhar suas práticas às referências de mercado.

Esse plano é monitorado pelo banco ou por consultores independentes, pelo menos uma vez por ano, durante toda a vigência do contrato, podendo incluir visitas ao projeto, revisão de documentos e reuniões com o cliente e agentes financiadores.

Em operações em que o Banco assume o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utilizamos um modelo de crédito específico, onde a categorização dos riscos social, ambiental e climático influencia diretamente a classificação de risco, o preço e a alocação de capital.

Também estão incluídas aqui, operações como investimentos societários (compra de ações preferenciais), que passaram por avaliação técnica especializada além da due dilligence externa.

Operações de Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) também podem receber suporte técnico antes da contratação, dependendo de suas características.

FINANCIAMENTO DE PROJETOS IMOBILIÁRIOS
| SASB FN-MF-450a.3 |

Nas operações de financiamento para construção de empreendimentos imobiliários, realizamos avaliações para identificar e reduzir riscos relacionados à contaminação do solo e da água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras próximas ao projeto.

A diligência inclui a revisão de documentação ambiental, como avaliações preliminares, confirmatórias e detalhadas sobre contaminantes em solo e água, além de informações sobre o histórico de uso e ocupação do terreno e seu entorno, licenças ambientais e outras autorizações legais.

Quando necessário, solicitamos planos de intervenção e remediação, em acordo com órgãos ambientais competentes. Se algum risco for identificado, podem ser definidas condições contratuais específicas para garantir o acompanhamento, solução ou a remediação do problema.

Operações com selo ESG

A gestão de riscos social, ambiental e climático em operações e produtos ESG utiliza diferentes metodologias, conforme a complexidade e o nível de exposição do Itaú Unibanco aos riscos.

Nas operações com selo ESG, todas as propostas são feitas por áreas de negócio especializadas, que garantem a estruturação adequada das transações, evitando práticas de greenwashing e garantindo que os recursos sejam destinados a finalidades ESG relevantes ou ao cumprimento de metas ESG robustas.

Todas as operações de crédito e mercado de capitais com selo ESG são objeto de avaliação de riscos social, ambiental e climático realizada por uma equipe técnica especializada. Essa análise é feita independentemente do risco de crédito e pode variar de acordo com a estrutura da operação, incluindo a verificação de possíveis controvérsias, como passivos ambientais, multas e regularidade ambiental.

A avaliação envolve a verificação de licenças ambientais e outras autorizações, quando aplicável, além de práticas do setor, como certificação da matéria-prima e inventário de emissões de gases de efeito estufa. O objetivo é identificar e analisar eventuais vulnerabilidades e controvérsias, reduzindo riscos reputacionais para o Itaú Unibanco e seus clientes.

Desde 2023, a gestão de riscos social, ambiental e climático em produtos ESG conta com um fórum próprio, formado por áreas e especialistas no tema. Esse grupo garante decisões colegiadas sobre a atribuição do selo ESG e define critérios de governança que devem ser verificados tanto na contratação quanto, se necessário, durante a vigência da operação.

Riscos sociais, ambientais e climáticos na gestão dos riscos tradicionais

Para integrar o gerenciamento dos diferentes tipos de risco com os riscos social, ambiental e climático, o Itaú Unibanco mantém um painel de visão integrada de Riscos. Esse painel reúne indicadores que refletem tanto as atividades do banco quanto temas institucionais e internos, permitindo uma gestão conjunta e tempestiva dos fatores de risco socioambiental e climático que impactam toda a organização.

Em 2025, aprimoramos a governança e o acompanhamento desses indicadores, mostrando evolução e maturidade do tema em várias áreas. As melhorias trouxeram maior transparência para os aspectos ligados aos negócios e reforçaram a integração entre os riscos SAC e outras modalidades de risco, como crédito, operacional, liquidez e mercado. O acompanhamento é feito de forma estruturada nos fóruns de governança responsáveis pelo tema.

O resumo do gerenciamento integrado dos riscos social, ambiental e climático, junto com os demais riscos tradicionais, é apresentado no documento de avaliação da adequação de suficiência de capital (ICAAP), em um capítulo específico. Esse documento é aprovado anualmente pelo Conselho de Administração e enviado ao Banco Central, que acompanha todas as evoluções da gestão de riscos do Itaú Unibanco.

Gestão do risco operacional

Realizamos a gestão dos casos em que o risco operacional se relaciona com os riscos social, ambiental e climático identificando eventos ligados a temas definidos pela Resolução CMN nº 4.943/2021 e previstos na Autorregulação bancária SARB 14. Para isso, são analisados registros de ações cíveis e trabalhistas, danos a ativos físicos e patrimoniais, além de processos administrativos e judiciais contra o banco.

Essas informações são reunidas em sistemas internos, alimentados por diferentes áreas do banco, formando uma base de dados de perdas operacionais. Os eventos são categorizados conforme critérios definidos pelas áreas técnicas responsáveis. Ao longo do monitoramento histórico, não foram identificados volumes significativos de perdas operacionais efetivas ou provisões relacionadas a riscos social, ambiental e climático.

Gestão do risco de mercado

Na gestão do risco de mercado, os riscos social, ambiental e climático são considerados ao avaliar possíveis ajustes nas posições ou na precificação dos ativos, caso ocorram eventos relacionados a esses temas. O time de risco de mercado analisa essas informações e incorpora os fatores SAC no processo de gestão dos ativos.

Além disso, o acompanhamento dos preços no mercado secundário, também leva em conta os eventos socioambientais, especialmente quando eles se tornam públicos ou passam a ser reconhecidos pelo mercado.

Para entender melhor o impacto dos riscos sociais, ambientais e climáticos no risco de mercado, realizamos um exercício de sensibilização em títulos de valores mobiliários negociados que são mais vulneráveis ou têm relação com esses eventos. Esse monitoramento é feito todo mês e os resultados são reportados para as diretorias de Capital, Risco de Mercado e Liquidez.

Em 2025, não foram identificados impactos relevantes relacionados a riscos sociais, ambientais e climáticos no risco de mercado.

Gestão de risco de liquidez

Para avaliar como os riscos sociais, ambientais e climáticos podem impactar o risco de liquidez, avaliamos periodicamente o efeito das carteiras ESG do banco usando indicadores LCR (Índice de Liquidez de Curto Prazo) e NSFR (Índice de Liquidez de Longo Prazo). O objetivo é entender se existe algum risco caso aconteça um evento relacionado ao tema e seja necessário cumprir antecipadamente as obrigações previstas para essas emissões.

Em 2025, os resultados das simulações mostram que o impacto dos riscos SAC foi insignificante em relação aos níveis atuais de LCR e NSFR do banco, e não houve necessidade de acionar os alertas definidos. No entanto, caso algum evento social, ambiental ou climático se materialize e seja forte o suficiente para que o LCR atinja seu alerta, o plano de contingência do banco é colocado em prática.

Operações de financiamento de projetos

Em 2025, o Itaú Unibanco acompanhou 17 contratos de financiamento para projetos e analisou 229 novas operações estruturadas, incluindo projetos imobiliários e operações de Corporate Finance relacionados a projetos enquadrados em Princípios do Equador. Todos os projetos passam por uma análise inicial, e as propostas que não atendem aos critérios mínimos de sustentabilidade são descartadas nesta etapa, não avançando para as próximas fases de avaliação. Durante o ano, uma operação de financiamento de projetos foi rejeitada por motivos sociais, ambientais e climáticos. Os detalhes sobre o volume de produtos contratados relacionados a projetos estão disponíveis nas tabelas a seguir. Em 2025, não foram realizadas novas operações de Project Finance.

Operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos [1,6]

	Fiança para projeto[2]			Empréstimo ponte[3]			Total			Var.
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	
Investimento (R$ milhão)[4]										
Investimento total	25.441	12.771	17.192	3.677	30.046	8.951	29.118	42.817	26.143	-38,9%
Participação do Itaú	5.644	8.815	5.755	2.895	7.181	5.488	8.539	15.996	11.243	-29,7%
Categoria										
A	—	1	—	—	—	—	—	1	—	(1)
B	20	20	19	5	7	7	25	27	26	(1)
C	11	12	12	6	10	6	17	22	18	(4)
Setor										
Açúcar e etanol	—	—	2	—	1	-	—	1	2	1
Agro e fertilizantes	—	—	2	—	—	-	—	—	2	2
Energia	23	24	20	8	14	4	31	38	24	(14)
Infraestrutura	6	3	4	2	—	6	8	3	10	7
Logística	1	4	—	—	—	1	1	4	1	(3)
Mineração	—	—	1	—	—	—	—	—	1	1
Óleo e gás	—	2	1	—	—	—	—	2	1	(1)
Papel e Celulose	—	—	—	—	1	2	—	1	2	1
Saneamento	1	—	—	1	—	—	2	—	—	—
Serviços Diversos	—	—	—	—	1	—	—	1	-	(1)
Tratamento de resíduos	—	—	1	—	—	—	—	—	1	1
Localização										
Brasil[1,5]	1	2	4	1	2	2	2	4	6	2
Centro-Oeste	—	3	4	2	3	—	2	6	4	(2)
Nordeste	14	16	11	1	4	2	15	20	13	(7)
Norte	4	5	1	1	2	—	5	7	1	(6)
Sudeste	11	5	7	6	6	4	17	11	11	—
Sul	1	2	4	—	—	5	1	2	9	7
Total de operações contratadas	**31**	**33**	**31**	**11**	**17**	**13**	**42**	**50**	**44**	**-12,0%**

Nota: os dados apresentados na tabela consideram apenas as operações no Brasil. (1) Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. (2) Não incluem operações de aditamento (somente alongamento de prazo) de fiança. (3) Operações de mercado de crédito e mercados de capitais (debêntures de curto prazo e notas comerciais/promissórias) que tenham sido parcial ou totalmente encarteiradas. (4) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação. (5) Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.). (6) Não foram consideradas operações de Fiança e Empréstimos-Ponte do segmento Middle Market neste report.

Operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos [1]

	2023	2024	2025	Var.
Categoria				
A[5]	—	1	1	—
B[6]	21	36	52	16
C[7]	12	21	20	(1)
Setor				
Açúcar e etanol	7	9	8	(1)
Agro e fertilizantes	—	4	1	(3)
Energia	13	28	36	8
Indústria	—	—	1	1
Infraestrutura	1	4	13	9
Logística	2	3	2	(1)
Mineração	—	—	1	1
Óleo e gás	1	2	5	3
Papel e Celulose	1	2	1	(1)
Saneamento	5	2	4	2
Serviços Diversos	1	1	1	—
Telecomunicações	2	3	—	(3)
Localização				
Brasil[3]	6	9	19	10
Centro-Oeste	3	7	16	9
Nordeste	5	8	10	2
Norte	1	—	2	2
Sudeste	13	29	23	(6)
Sul	5	5	3	(2)
Número de operações contratadas	**33**	**58**	**73**	**25,9%**
Volume das operações (R$ milhão) [2,4]	**30.487**	**62.931**	**77.118**	**22,5%**

Nota: Financiamentos corporativos dirigidos a projetos (Corporate Finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas. Os dados apresentados na tabela consideram apenas as operações no Brasil.
([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.
([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 projetos[1]

	Número de projetos			Investimento total (R$ milhão)[2]			Participação do Itaú (R$ milhão)[2]		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Categoria									
A	—	—	—	—	—	—	—	—	—
B	—	6	5	—	—	1.519	—	—	1.519
C	1	1	1	126	225	400	126	225	400
Setor									
Energia	—	1	—	—	225	—	—	225	—
Indústria	—	—	2	—	—	1.004	—	—	1.004
Saneamento	—	—	3	—	—	515	—	—	515
Telecomunicações	1	—	—	126	—	—	126	—	—
Localização									
Brasil[3]	1	—	—	126	—	—	126	—	—
Centro-Oeste	—	—	1	—	—	261	—	—	261
Nordeste	—	1	—	—	225	—	—	225	—
Norte	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Sudeste	—	—	4	—	—	1.258	—	—	1.258
Sul	—	—	1	—	—	400	—	—	400
Total de operações contratadas	**1**	**1**	**6**	**126**	**225**	**1.919**	**126**	**225**	**1.919**

Nota: financiamentos corporativos dirigidos a projetos (Corporate Finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas. Os dados apresentados na tabela consideram apenas as operações no Brasil.
([1]) Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco, incluindo casos enquadrados nos critérios dos Princípios do Equador.
([2]) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.
([3]) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil.

MÉTRICAS
| GRI 3-3 | 201-2 |



Sustentabilidade nos negócios

Impulsionamos a transformação sustentável, guiando as finanças para um futuro inclusivo.

Questões sociais, ambientais e climáticas exercem influência direta sobre a sociedade e a estabilidade do sistema financeiro global. Nesse contexto, atuamos de maneira estruturada para identificar nossa exposição a riscos, gerenciar impactos e promover oportunidades, apoiando nossos clientes na transição para uma economia cada vez mais sustentável inclusiva e de baixo carbono, por meio de oferta de soluções e produtos inovadores.

Considerando o amadurecimento dos compromissos e das agendas previamente estabelecidas, que resultaram no fortalecimento da integração e da corresponsabilidade das áreas em relação aos temas ESG e de sustentabilidade, nossa Estratégia ESG está alinhada à evolução do negócio e às melhores práticas de mercado.

A Estratégia ESG estabelece objetivos para as finanças sustentáveis e garante o acompanhamento e a mensuração transversal das iniciativas já implementadas. Entre os três pilares que orientam nossas ações e sustentam nossa jornada de transformação, o pilar de Finanças Sustentáveis tem o propósito de mobilizar instrumentos financeiros para impulsionar o desenvolvimento sustentável, integrando os temas ESG aos negócios por meio do desenvolvimento de novos produtos e serviços que entreguem soluções para os desafios de cada setor, aprofundando o conhecimento técnico, atuando com advocacy e engajamento de diversos públicos de interesse.. Ao financiarmos projetos de nossos clientes, direcionamos capital de forma estratégica para promover a transformação da sociedade.

Integração ESG

Produtos e serviços que contribuem positivamente para as questões ESG e para a integração de políticas e práticas de sustentabilidade em nossos negócios.

	Produtos e serviços ESG	Integração ESG
Itaú BBA Banco de Atacado e Investimento	No Itaú BBA, financiamos atividades com impacto socioambiental positivo, operações e títulos ESG, construções sustentáveis, produtos ESG Agro e linhas de crédito BNDES.	Adotamos governança integrada com políticas de responsabilidade e risco socioambiental,além de seguir os Princípios do Equador. Temos como prática a análise de fatores ESG na avaliação de crédito, project finance, engajamento ESG, além de promover capacitação e treinamento.
WMS Asset Management, Private Banking e Plataforma de investimentos	Na WMS, oferecemos fundos temáticos, fundos de índices – Exchange Traded Funds (ETFs), ativos sob custódia ESG, além de publicar estudos e promover comunicação e eventos para clientes sobre temas ESG.	Adotamos políticas de investimento responsável e sustentabilidade, e seguimos um modelo de avaliação ESG em fundos próprios e de terceiros, gestão de ativos com critérios ESG e práticas de stewardship para promover investimentos sustentáveis.
Varejo Banco de Varejo, Micro e Pequenas Empresas	No varejo, oferecemos crédito para veículos elétricos e híbridos, linhas de crédito com impacto positivo, além de promover inclusão financeira por meio de microcrédito e crédito para mulheres, micro e pequenas empresas.	Adotamos a Políticas de Relacionamento com Clientes, e seguimos diretrizes de oferta responsável, proteção de dados, canais de atendimento, renegociação e reinserção no crédito, além de promover educação e orientação financeira.
Seguros	Oferecemos seguros agrícolas, seguro de vida com avaliação clínica preventiva, seguros acessíveis e soluções inovadoras, ampliando a proteção e promovendo sustentabilidade no setor de seguros.	Adotamos políticas de sustentabilidade em seguros, gestão e inventário de riscos sociais, ambientais e climáticos, além de aplicar os Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI) e realizar análise KYP (Know your Partner).

Governança de finanças sustentáveis e investimento responsável | SASB FN-IB-410a.2 |FN-IB-410a.3 |

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

Comitê Investimento Responsável

O Comitê de Investimento Responsável é composto por executivos e lideranças da WMS (Wealth Management and Services) reunindo-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 os movimentos regulatórios.

Comitê ESG do Itaú BBA

Conta com a participação do CEO do Itaú BBA e de executivos das áreas de Riscos Social, Ambiental e Climático, Sustentabilidade, Crédito, Estratégia e áreas comerciais do banco, reunindo-se trimestralmente. O Comitê é responsável por aprovar, supervisionar e, quando necessário, deliberar sobre o andamento e a evolução das oportunidades, projetos, processos e principais indicadores da agenda ESG do Itaú BBA, assegurando o avanço dessas iniciativas. Entre suas atribuições, estão a aprovação das estratégias de descarbonização setoriais e de seus respectivos planos de ação, bem como o monitoramento do cumprimento dos objetivos de finanças sustentáveis.

FÓRUM SOBRE 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 para assegurar a conformidade e o monitoramento dos critérios de elegibilidade para financiamento sustentável.

O fórum conta com a participação de áreas com expertise complementar em ESG às equipes responsáveis pela criação de produtos. Esses participantes não apenas analisam o fluxo proposto, como 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, legais e de reputação, 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:** das operações ESG para validar a alocação financeira e/ou indicadores de impacto, conforme estabelecido em contrato até o vencimento da operação.

MÉTRICAS
| GRI 2-6 | 3-3 |



Finanças sustentáveis

Inovamos em Finanças Sustentáveis ao integrar critérios ESG ao desenvolvimento de produtos e serviços, à criação de parcerias e ao engajamento dos nossos clientes.

Oferecemos aos nossos clientes soluções financeiras e não financeiras para apoiar a transição para uma economia mais inclusiva e de baixo carbono. Trabalhamos em parceria com nossos clientes para identificar oportunidades e criar soluções inovadoras que ajudam a tornar os negócios cada vez mais sustentáveis.

Para setores e projetos que buscam mitigar impactos negativos ao clima e ao meio ambiente, oferecemos produtos do mercado de capitais, linhas de crédito próprias e de repasse. Também captamos 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 Itaú BBA, nosso Banco de Atacado e Investimento, que envolvem o repasse de recursos públicos, como Crédito Rural e operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), passam por uma avaliação prévia de risco social, ambiental e climático.

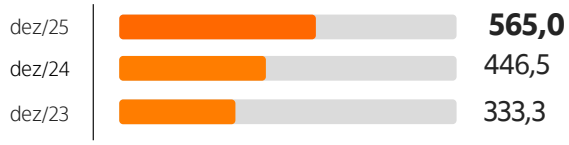
Objetivo de Finanças Sustentáveis

Estratégia ESG

Mobilizar

R$ 1 trilhão

em finanças sustentáveis até 2030



Em dezembro de 2025, atingimos o volume de R$ 565,0 bilhões, o que representa 57% do nosso objetivo para 2030.

Nota: Inclui operações de crédito para setores de contribuição positiva, estruturação de operações com selo ESG e produtos ESG do Varejo.

Nossa estratégia de Finanças Sustentáveis evoluiu significativamente, acompanhando o amadurecimento do mercado e o compromisso do banco em promover o desenvolvimento sustentável. No início, nosso objetivo era mobilizar R$ 100 bilhões para seis setores de contribuição positiva até 2019. Em 2021, ampliamos esse objetivo para R$ 400 bilhões, incluindo a concessão de crédito a setores de contribuição positiva, a estruturação de operações de mercado com selo ESG e produtos ESG para o varejo.

Em 2024, avançamos ainda mais e definimos o objetivo de mobilizar R$ 1 trilhão em Finanças Sustentáveis até dezembro de 2030, reforçando nosso papel no apoio a projetos que geram impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente. Para garantir transparência, a partir de janeiro de 2025, passamos a reportar esse objetivo considerando apenas os valores acumulados desde 2020, desconsiderando os montantes referentes à meta anterior, entre agosto e setembro de 2019.

Também atualizamos nossos critérios, alinhado-os às principais taxonomias de finanças sustentáveis e às novas oportunidades de produtos e serviços desenvolvidos pelo banco. O objetivo contempla:

- Financiamento de atividades sustentáveis e produtos alinhados à Taxonomia Verde da Febraban (sistema de classificação criado pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, para caracterizar o crédito bancário no Brasil sob a ótica socioambiental e climática).
- Produtos e títulos com rótulo ESG como operações bilaterais, operações no mercado de capitais (local e externo) e produtos de prateleira.
- Finanças inclusivas, como crédito voltado a mulheres empreendedoras e microempreendedores.
- Linhas verdes do varejo como financiamento de veículos elétricos e híbridos e repasse verde.

Volume de crédito Acumulado[1] (R$ Bilhão) | GRI 2-4 |	dez/23	dez/24	dez/25	Var.
Financiamento para atividades sustentáveis[2]	238,7	309,5	376,6	21,7%
Finanças inclusivas e linhas verdes[3]	54,8	77,3	97,2	25,8%
Produtos e títulos com rotulo ESG[4]	39,8	59,7	91,2	52,7%
Total	**333,3**	**446,5**	**565,0**	**26,5%**

([1]) Valores acumulados desde janeiro 2020. Notas GRI 2-4: ([2]) A partir de janeiro de 2025, financiamento para clientes cujas atividades estão alinhadas aos CNAES (classificação nacional das atividades econômicas) da Taxonomia Verde da Febraban com contribuições sociais e ambientais. Em 2023 e 2024 era adotada a Taxonomia de impacto positivo. ([3]) Financiamento de carros elétricos/híbridos, repasse verde, painéis solares, microcrédito e crédito para mulheres. ([4]) Produtos ativos de crédito como, por exemplo, ESG loans, produtos de prateleira, plano empresario verde e produtos customizados além de produtos do mercado de capitais (renda fixa) com viés ESG como, por exemplo, ESG bonds e debêntures verdes .

Taxonomia Sustentável Brasileira

Em 2025, o Governo Federal lançou a primeira fase da Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB). O Itaú Unibanco participou ativamente das consultas públicas relacionadas ao seu desenvolvimento, por meio de entidades representativas como a Febraban, a Anbima e o Cebds, que integram o Conselho Consultivo da TSB. Internamente, engajamos as áreas do banco que podem ser impactadas pela nova ferramenta e realizamos estudos para entender os desafios e as oportunidades que a TSB pode trazer.

A Taxonomia Sustentável Brasileira é um sistema oficial criado pelo governo para classificar atividades econômicas, projetos e ativos que contribuem para objetivos ambientais e sociais no país. Na prática, ela orienta investidores e empresas na alocação de recursos para iniciativas com impactos positivos para o meio ambiente, o clima e a sociedade, além de reduzir o risco de greenwashing. A TSB também é um instrumento estratégico para mobilizar e redirecionar fluxos de capital voltados ao enfrentamento da crise climática.

Atualmente, a TSB ainda não é obrigatória para as instituições financeiras. Continuaremos acompanhando sua evolução para, no futuro, estarmos totalmente alinhados a essa ferramenta. Por enquanto, continuamos utilizando a Taxonomia Verde da Febraban. Consideramos essas iniciativas fundamentais para a padronização de atividades e operações sustentáveis, e para a consolidação de estratégias que promovam o desenvolvimento sustentável no Brasil.



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 as melhores práticas de mercado, incluindo o Guia para Ofertas de Títulos Sustentáveis e as Regras e Procedimentos de Ofertas Públicas (ambos da Anbima), contemplando operações com aspectos verdes, sociais, sustentáveis, de transição e/ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (ESG-Linked).

Podemos classificar as operações de títulos de dívida ESG, como:

TÍTULOS VERDES

Os recursos captados com a oferta são destinados para financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto ambiental positivo, amparados pelo Green Bond Principles da ICMA

TÍTULOS SOCIAIS

Os recursos captados com a oferta são destinados a financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto social positivo, amparados pelo Social Bond Principles da ICMA.

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, amparados pelo Sustainability Bond Guidelines da ICMA.

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.

Mercado local

As operações de dívida ESG no mercado local podem ser estruturadas tanto por meio de instrumentos não-securitizados quanto por instrumentos securitizados, a depender do perfil da operação e do mercado-alvo.

OPERAÇÕES NÃO-SECURITIZADAS

No âmbito dos instrumentos não-securitizados de renda fixa, a atuação contemplou a oferta de debêntures simples e debêntures incentivadas (amparadas pela Lei Federal nº 12.431/11), notas comerciais, entre outros, totalizando em originações para o mercado local em 2025:

R$ 9,5 bilhões
em operações verdes.

R$ 1,7 bilhão
em operações vinculadas a metas de sustentabilidade.

R$ 1,3 bilhão
em operações sustentáveis.

R$ 30 milhões
em uma operação social.



OPERAÇÕES SECURITIZADAS

As operações securitizadas podem ser caracterizadas como a conversão de dívidas que um credor detém contra seus devedores em ativos financeiros destinados ao mercado de investidores, por meio da emissão e venda de títulos. No mercado local, tais estruturas podem ser viabilizadas por meio de Certificados de Recebíveis do Agronegócio ("CRA") e Certificados de Recebíveis Imobiliários ("CRI").

Esses instrumentos se diferenciam das demais modalidades por envolverem a participação de companhias securitizadoras, responsáveis pela aquisição dos recebíveis e pela sua conversão em títulos, permitindo a antecipação de recursos às companhias originadoras.

No mercado local, exercendo a função de líder e coordenador na estruturação das operações de nossos clientes, contribuímos com a captação de R$ 13,2 bilhões em operações verdes, sociais, sustentáveis e vinculadas a metas de sustentabilidade. Esse montante representa cerca de 9,1% do volume total originado para este mesmo tipo de instrumento pelo Itaú em 2025, que atingiu cerca de R$ 145 bilhões.

Mercado externo

No mercado externo, apoiamos na estruturação de R$ 4,4 bilhões, distribuídos através de títulos verdes, sustentáveis e vinculados a metas de sustentabilidade.

Transações de renda fixa ESG por tipo (R$ milhão)	2024	2025	Var.
Green bonds	11.694	11.168	-4,5%
Social bonds	70	30	-57,1%
Sustainable bonds	4.030	1.792	-55,5%
Sustainability-linked bonds	774	3.093	299,6%
Outros	0	1.492	—
Total	**16.568**	**17.574**	**6,1%**

Volume de transações de renda fixa ESG por tipo	2023	2024	2025	Var.
Local	20	29	24	(5)
Externo	2	6	6	—
Total	**22**	**35**	**30**	**(5)**
Green bond	12	24	20	(4)
Social bonds	1	1	1	—
Sustainable bonds	6	8	4	(4)
Sustainability-linked bonds	2	2	3	1
Híbrido	1	0	2	2

Transações de renda fixa ESG por mercado (R$ bilhão)	2023	2024	2025	Var.
Local	28	13,4	13,2	-1,5%
Externo	2,5	3,2	4,4	37,5%
Total	**30,5**	**16,6**	**17,6**	**6,0%**

Operações de crédito com critérios ESG

Atuamos, por meio do Itaú BBA, na estruturação de diversas operações de crédito ESG, tanto onshore quanto offshore, buscando alinhamento às diretrizes da Loan Market Association (LMA), aos guias da Climate Bonds Initiative, à Taxonomia Sustentável Brasileira, entre outras práticas de mercado, para a construção de operações com enquadramento verde, social, sustentável, de transição ou vinculadas 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, incorporando, adicionalmente, requisitos, critérios e diretrizes ESG, conforme aplicável. Podemos classificar as operações de crédito ESG da seguinte forma:

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

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

OPERAÇÕES SUSTENTÁVEIS: Uso de Recursos 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 A METAS DE SUSTENTABILIDADE: Operações sem destinação específica dos recursos, nas quais as características financeiras — como prazo e/ou custo — podem variar em função do atingimento de uma ou mais metas ESG, mensuradas a partir de indicadores de sustentabilidade previamente definidos.

Em dezembro de 2025, nossa carteira de crédito PJ totalizava R$ 488,8 bilhões alocados em linhas de crédito disponibilizadas para micro, pequenas, médias e grandes empresas, sendo R$ 4,4 bilhões originados em 2025 com recursos direcionados, seguindo os modelos de enquadramento destacados anteriormente.

- **R$ 241,8 milhões**

  em recursos financeiros disponibilizados para operações verdes.

- **R$ 10,0 milhões**

  em recursos financeiros disponibilizados para operações sustentáveis.

- **R$ 4,1 bilhões**

  em recursos financeiros disponibilizados para operações vinculadas a metas de sustentabilidade (SLB).

Construções sustentáveis

O Plano Empresário Verde, produto do Itaú BBA, financia empreendimentos no Brasil, residenciais ou comerciais, que utilizem técnicas e recursos de construção sustentável 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): emitida 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 em nosso framework e nas práticas observadas. Atualmente, somos o único banco a oferecer o produto considerando estas três principais certificações do mercado.

Em 2025, o valor financiado pelo Plano Empresário Verde alcançou R$ 2,5 bilhões, correspondendo a cerca de 24,8% do total de contratações do ano do Plano Empresário, e totalizou um Valor Geral de Vendas (VGV) de R$ 7 bilhões em projetos de construções sustentáveis.

TAXA DIFERENCIADA PARA PESSOAS FÍSICAS

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 oferece soluções imobiliárias completas e ecoeficientes, proporcionando aos clientes não apenas vantagens de preços, 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 2025, tivemos 79 empreendimentos habilitados no plano na cidade de São Paulo, com 1.400 contratos emitidos, totalizando mais de R$ 1,0 bilhão em VGV.

Produtos ESG no 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 na definição de conceitos, no estabelecimento de governança e na instituição de diretrizes para a construção de linhas de produtos ESG escaláveis 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 serviu de base para a construção da estratégia de produtos ESG para o setor.

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 Loan Market Association (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 2025, nosso portfólio ESG para o Agro contou com cinco modalidades de prateleira e um Programa de parceria destinados a incentivar a adoção de melhores práticas na atividade agropecuária: Bioinsumos Uso, Bioinsumos Comercialização, Energia Solar, Certificações, Cobertura e o 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. Todas as modalidades passam pela Governança de Aprovação de Produtos ESG.

Ao todo, em 2025, foram contratados R$ 3,7 bilhões em produtos alinhados às diretrizes ESG Agro do Itaú BBA, incluindo modalidades de prateleira, programas e parcerias ESG, resultando em R$ 5,7 bilhões em carteira de tais produtos.

Conheça as modalidades ESG disponíveis em nosso portfólio:

BIOINSUMOS

A linha é disponibilizada em duas modalidades, Uso e Comercialização, para ampliar a oferta dessa categoria de produtos no mercado e incentivar a adoção dessa tecnologia nos sistemas de produção de nossos clientes.

O tema dos 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 as emissões de gases de efeito estufa oriundas dos sistemas agropecuários.

A adoção de bioinsumos traz diversos outros benefícios ao sistema, tais como a melhoria da fixação e da disponibilidade de nutrientes no 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, uma vez que os produtos biológicos são, majoritariamente, de origem nacional, reduzindo a dependência de importações.

Em 2025, foram contratados R$ 203 milhões em 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 2025, foram contratados R$ 384 milhões na modalidade Certificações.

PLANTIO DE COBERTURA

Destinada a Produtores Rurais e Cooperativas de Produção, o objetivo da linha é evitar o revolvimento e reduzir o período no qual os solos ficam descobertos durante o ciclo de produção anual, através da rotação de culturas e da adoção de cultivos de cobertura em períodos de entressafra. Tais práticas compõem o Sistema de Plantio Direto, um dos pilares da agricultura regenerativa. Em 2025, foram contratados R$ 2,7 bilhões na modalidade Plantio de Cobertura.

Linhas de crédito do 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.

Em 2025, destinamos diferentes financiamentos a investimentos e projetos que contribuem para o desenvolvimento social, ambiental e climático, que somaram mais de R$4,5 bilhões.

Linhas de repasse ESG: Produtos BNDES (R$ milhão)	2023	2024	2025	Var.
Automático - ABC/Renovagro[1]	164,8	438,7	587,9	34,0%
Automático - Giro[2]	144,4	99,8	260,3	160,8%
FINAME - Baixo Carbono/Fundo Clima[3]	0,8	27,6	88,0	218,8%
Programa Emergencial Automático[4]	—	1.018,0	147,1	-85,6%
Programa Brasil Soberano[5]	—	—	3.450,5	—
Total	**310,0**	**1.584,1**	**4.533,8**	**186,2%**

Linhas de repasse ESG: Produtos BNDES por segmento (R$ milhão)	Pessoa física	Micro e pequenas empresas	Médias e grandes empresas	Total 2025
Automático - ABC/Renovagro[1]	522,4	55,5	10,0	587,9
Automático - Giro[2]	—	260,3	—	260,3
FINAME - Baixo Carbono/Fundo Clima[3]	—	7,7	80,3	88,0
Programa Emergencial Automático[4]	—	70,3	76,9	147,1
Programa Brasil Soberano[5]	—	1.424,0	2.026,5	3.450,5
Total	**522,4**	**1.817,7**	**2.193,7**	**4.533,8**

([1]) Programas Agropecuários do Governo Federal (PAGF), que tem como objetivo o financiamento da melhoraria 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.
([5]) Apoio às empresas e aos empregos impactados pela imposição de tarifas adicionais pelos Estados Unidos.

Programas e parcerias ESG

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

O programa Reverte, iniciativa da Syngenta e, no Cerrado, conta com a parceria com a The Nature Conservancy (TNC), tem como objetivo promover, técnica e financeiramente, a conversão de áreas de pastagens degradadas em áreas agricultáveis.

Esse movimento possibilita o incremento de produtividade e a expansão das áreas de produção sem a necessidade de abertura de novas áreas.

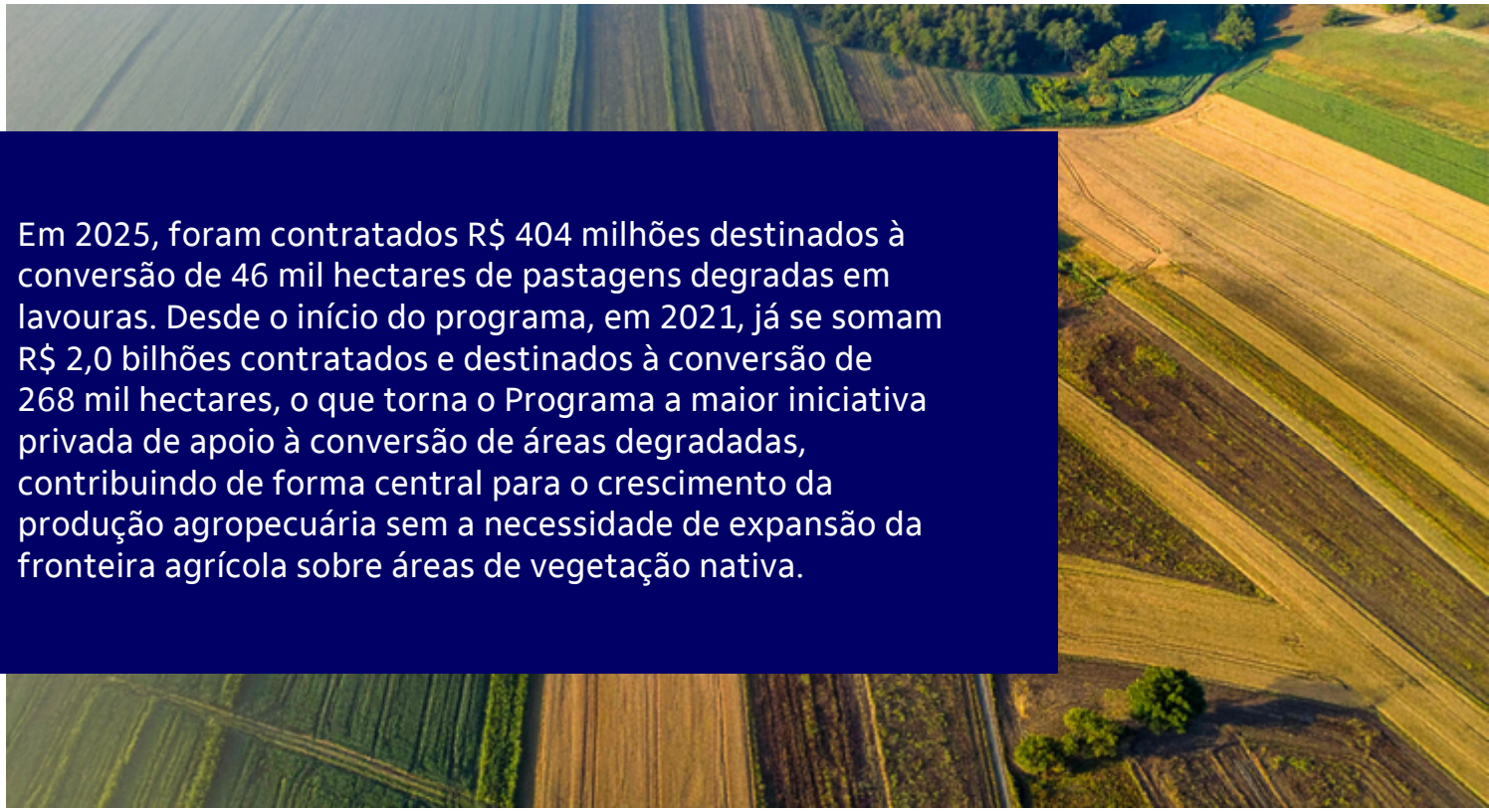
Os produtores rurais aderentes ao programa cumprem com critérios sociais, ambientais e climáticos, recebem orientações técnicas e soluções tecnológicas providas pela Syngenta e parceiros para a implementação do projeto de recuperação e conversão das áreas.
Somos parceiros do programa Reverte, desde seu lançamento, provendo solução financeira exclusiva e adequada às necessidades do produtor rural para execução do projeto.

Framework de Finanças Sustentáveis

O documento funciona como um guia que orienta nossas emissões de dívidas verdes, sociais e sustentáveis, e nele são identificadas as categorias de uso de recursos elegíveis, os indicadores de monitoramento e as informações sobre a asseguração das informações.

Está alinhado aos Princípios para Títulos Verdes (Green Bond Principles – GBP), aos Princípios para Títulos Sociais (Social Bond Principles – SBP) e às Diretrizes para Títulos Sustentáveis (Sustainability Bond Guidelines – SBG), administrados pela International Capital Market Association (ICMA), bem como aos Princípios para Empréstimos Verdes (Green Loan Principles – GLP), publicados pela Loan Market Association (LMA), associações reconhecidas internacionalmente no mercado.

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



Em 2025, foram contratados R$ 404 milhões destinados à conversão de 46 mil hectares de pastagens degradas em lavouras. Desde o início do programa, em 2021, já se somam R$ 2,0 bilhões contratados e destinados à conversão de 268 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.

Captações Sustentáveis

Desde o lançamento do Framework de Finanças Sustentáveis, emitimos títulos verdes, sociais e sustentáveis para financiar ou refinanciar investimentos ESG elegíveis em nosso portfólio de crédito e reportamos todas as informações em nosso Relatório de Alocação das Captações Sustentáveis, disponível nos sites de relações com investidores e de sustentabilidade do Itaú.

Destaque para a primeira emissão externa de títulos de biodiversidade realizada por uma instituição financeira brasileira, em fevereiro. Em parceria com a IFC (International Finance Corporation) e o IDB Invest, emitimos duas séries no mercado externo no volume de US$ 250 milhões. Uma das tranches foi 100% focada em financiamento à biodiversidade e outra em finalidades sociais.

Do total captado, destinamos US$ 75 milhões ao Programa Reverte, voltado à conversão de áreas de pastagens degradas em áreas agriculturáveis, e aproximadamente US$ 175 milhões para apoiar micro, pequenas e médias empresas, com foco especial na reconstrução econômica do Rio Grande do Sul.

No mesmo ano, emitimos no mercado externo um green bond de US$ 65 milhões, e um social bond de US$ 15 milhões, para financiamento de operações elegíveis abaixo do nosso Framework.

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 2025.

Operações de captação	Ano de emissão	Moeda	Volume (R$ Milhão)	Volume (USD Milhão)	Alocação
Captações Sustentáveis					
Sustainable bond	2021	USD	2.751	500	20% para projetos verdes e 80% sociais.
CDB ESG[2]	2022	BRL	280	51	20% para projetos verdes e 80% sociais.
Captações Verdes					
Biodiversity (Green) bond	2025	USD	413	75	100% para projetos verdes (Reverte).
Private Placement Green bond	2025	USD	358	65	100% para projetos verdes.
Captações Sociais					
LF Social IFC (Gender)	2022	BRL	1.064	193	100% para projetos sociais.
LF Social Investors (Gender)	2023	BRL	1.060	193	100% para projetos sociais.
Social bond	2025	USD	963	175	100% para projetos sociais.
Private Placement - Social bond	2025	USD	83	15	100% para projetos sociais.
Captações Totais			**6.971**	**1.267**	

([1])Taxa de câmbio utilizada de R$ 5,5024
([2]) Data de emissão do primeiro CDB ESG. Ao longo dos anos, foram feitas novas emissões.

Eco Invest

Dentro do conceito do Plano de Transformação Ecológica, o Governo Federal lançou o programa Eco Invest, com intuito de financiar projetos com benefícios socioambientais e atrair capital estrangeiro. Em 2025, iniciamos o desembolso do 1º leilão - realizado ao final de 2024 – e do 2º leilão, que ocorreu também em 2025. Ambos os leilões na modalidade Blended Finance, que combinam recursos públicos e privados para viabilizar projetos que contribuam com a transformação ecológica no país.

No 1º Leilão fomos contemplados ao fim de 2024 para financiar projetos na modalidade Greenfield em 60 categorias diferentes, alocadas em 4 eixos: Transição Energética, Bioeconomia, Economia Circular e Infraestrutura Verde. Iniciamos em 2025 e até dezembro desembolsamos R$ 5,45 bilhões — sendo R$ 2,2 bilhões em operações de crédito e R$ 3,2 bilhões em títulos de dívida.

Para o 2º Leilão do Eco Invest o enfoque é a viabilização de projetos voltados à recuperação de terras degradadas para conversão em sistemas produtivos sustentáveis, abrangendo todo o território nacional.



1º LEILÃO

Destacamos a nossa atuação como coordenador líder da operação da Sabesp, que captou R$ 1,06 bilhão para a construção, ampliação e melhoria dos sistemas de água e esgoto nas regiões metropolitanas de São Paulo e da Baixada Santista. A iniciativa tem foco em áreas vulneráveis, por meio dos programas Se Liga na Rede e Água Legal, contribuindo para o avanço da universalização do saneamento básico. Outra operação de destaque no 1º leilão foi o financiamento de R$ 500 milhões à São Martinho, destinado à expansão da produção de etanol de milho na Unidade Boa Vista (GO). Com a nova planta, a Companhia passará a produzir cerca de 270 mil m³ de etanol de milho por ano. O projeto está alinhado à estratégia de ampliação de soluções renováveis e de menor intensidade de carbono, contribuindo para a diversificação da matriz energética. Além do etanol, a iniciativa contempla o aproveitamento de coprodutos, como farelo para nutrição animal (DDGS) e óleo de milho, promovendo maior eficiência e integração com o setor agropecuário. A expansão também contribui para a geração de empregos e o desenvolvimento regional.

2º LEILÃO

Desembolsamos em 2025 uma operação de R$ 100 milhões, destinados ao projeto da Adecoagro, que prevê a conversão da área de pastagem degradada para produção de cana de açúcar, com também potencial de redução de gases de efeito estufa (GEE). A operação foi a 1ª a ser desembolsada no leilão, demostrando a robustez técnica de nossos times no tema e compromisso com a agenda ESG, de impacto nacional.

Assessoria ESG e Advisory | GRI 2-29 |

Em 2025, atingimos marcos significativos em nossa agenda de finanças sustentáveis, com um foco cada vez mais orientado ao olhar transacional, conectando a agenda ESG à identificação de oportunidades de negócio concretas e à geração de valor para nossos clientes e para o banco. Essa abordagem integra aspectos ambientais, sociais e de governança às decisões de financiamento e estruturação de operações, apoiando nossos clientes em sua jornada sustentável.

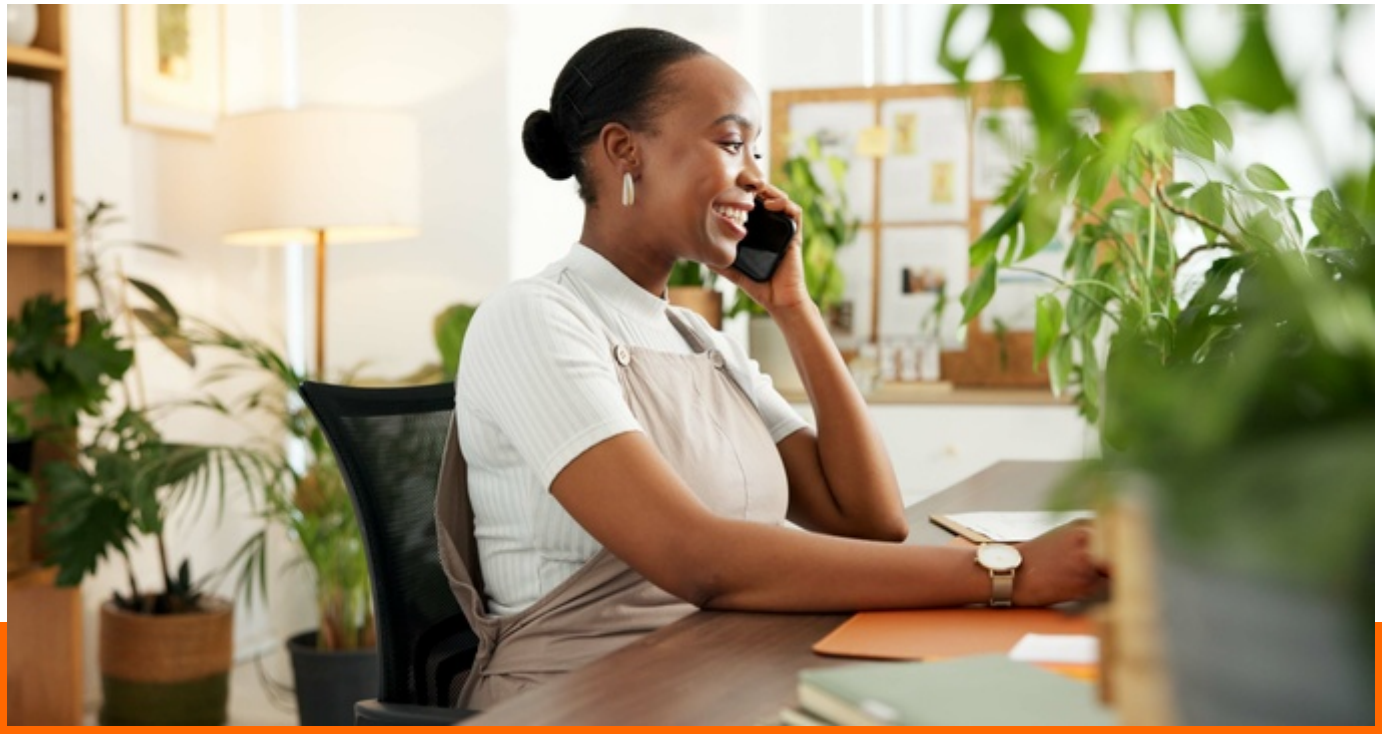
Nesse contexto, o Eco Invest teve papel central em nossa estratégia, reforçando nossa atuação ativa junto aos clientes na identificação, estruturação e viabilização de projetos voltados à transição ecológica, com a utilização de mecanismos de blended finance para ampliar o alcance e a viabilidade dessas iniciativas.

Adicionalmente, seguimos fortalecendo o acesso dos nossos clientes a diferentes fontes e soluções de financiamento sustentável, incluindo a atuação junto a bancos de fomento, fundos dedicados à agenda ESG e linhas de financiamento específicas. Essa combinação de instrumentos nos permitiu expandir o leque de oportunidades e oferecer soluções mais aderentes aos diferentes perfis e necessidades dos nossos clientes.

Nossos serviços de assessoria ESG permanecem direcionados pelos nossos compromissos institucionaise pelas melhores práticas de mercado em finanças sustentáveis, incluindo os princípios da ICMA,, da LMA , da Agenda 2030 da ONU e os guias da Anbima.

Nosso pioneirismo, como o primeiro banco no Brasil a estruturar um time de finanças sustentáveis, se reflete na nossa posição de referência no mercado, evidenciada pela liderança em emissões ESG no Brasil, pelas premiações conquistadas, pela contínua ampliação do portfólio de produtos sustentáveis e pelo aprofundamento do relacionamento com nossos clientes.

Acreditamos que esse engajamento é fundamental para apoiar a integração de critérios ESG aos modelos de negócio, fortalecendo a resiliência financeira das empresas e gerando impacto positivo de longo prazo.



Comunicação e engajamento sobre Finanças Sustentáveis

Capacitação dos times comerciais

Nos últimos dois anos, a capacitação das áreas de negócios do Itaú BBA esteve focada na equalização do conhecimento sobre ESG, abrangendo a estratégia do banco, sua governança interna e a identificação de riscos e oportunidades de negócios. As trilhas desenvolvidas nesse período permanecem disponíveis na plataforma de aprendizagem para todos os colaboradores no Brasil.

Em 2025, as trilhas “ESG Academy” e “ESG na Prática” voltadas para os profissionais do Itaú BBA, foram concluídas por 1.541 colaboradores das áreas de negócios e áreas de suporte, reforçando o compromisso com a ampliação das competências relacionadas ao tema.

Ainda em 2025, com a base de conhecimento já consolidada, avançamos para diálogos de aprofundamento com as equipes comerciais mais próximas dos setores que fortalecem o pilar de finanças sustentáveis da agenda ESG. Foram realizadas sessões que contaram com a participação de 480 colaboradores para abordar panoramas setoriais, caminhos de descarbonização e identificação de oportunidades ESG.

Comunicação e engajamento de clientes

Ao estabelecer nossos objetivos de descarbonização e o plano de transição climática, mantemos um diálogo contínuo com clientes de setores prioritários para compreender seus desafios, prioridades e níveis de maturidade na agenda climática, considerando as especificidades de cada setor e região.

Ao longo de 2025, engajamos mais de 1.300 clientes de setores relevantes para os nossos objetivos de descarbonização, como metalurgia, siderurgia, infraestrutura, construção, energia, transporte e agronegócio, além de abordarmos oportunidades relacionadas a finanças sustentáveis.

Adicionalmente, disponibilizamos uma newsletter com conteúdos relevantes sobre as questões sociais ambientais e climáticas que possam impactar nossos clientes, como o cenário regulatório, transição energética, mercado de carbono, eficiência logística, economia circular e agronegócio, totalizando mais de 10 mil clientes engajados.

Ferramenta de avaliação de clientes

Para apoiar o engajamento com clientes, a gestão de riscos e a identificação de oportunidades, desenvolvemos uma ferramenta proprietária que oferece um diagnóstico abrangente da estratégia ESG de cada empresa, a partir da integração de dados públicos e internos.

Em sua evolução mais recente, com mais de 400 clientes analisados, a ferramenta passou a incorporar inteligência artificial, ampliando a eficiência, a consistência e a escala do diagnóstico.

Como parte desse aprimoramento, revisamos o modelo e aprofundamos a metodologia em colaboração com diferentes áreas do banco – como crédito, sustentabilidade, riscos, área comercial, estratégia, entre outras - diretamente envolvidas no tema, incorporando análises históricas consistentes com foco na qualidade dos resultados.

A ferramenta contribui para o entendimento do estágio de maturidade de cada cliente em temas ESG e climáticos, bem como o alinhamento com a estratégia do Itaú nessas agendas e às oportunidades em finanças sustentáveis e no mercado de carbono.

Carteira Recomendada ESG

O time de especialistas do Research do Itaú BBA possui 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.

Rankings e reconhecimentos

Os prêmios recebidos em 2025 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:

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 que estimulam o crescimento desse mercado.

Em 2025, o Itaú BBA foi reconhecido pela Environmental Finance por sua atuação como Coordenador Líder na emissão de Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) com rótulo social, nas categorias Social Bond of The Year e Initiative of the Year - Social Bond. O banco também foi reconhecido por sua atuação na estruturação de títulos sustentáveis (Sustainability Bonds) e títulos vinculados à sustentabilidade (Sustainability-Linked Bonds), na categoria Initiative of the Year - Sustainability Bond.

Global Finance

Os prêmios e programas de reconhecimento da Global Finance, respaldados por 39 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 2025, na categoria América Latina, o Itaú BBA foi reconhecido como Best Bank for Sustainable Financing in Emerging Markets, Best Bank for ESG-Related Loans, Best Bank for Transition/Sustainability-Linked Loans.

Euromoney – Awards for Excellence

A Awards for Excellence, com mais de 30 anos de história, é a premiação da revista Euromoney que reconhece anualmente as instituições financeiras de destaque em âmbito global e regional, valorizando práticas inovadoras que aliam tecnologia, eficiência operacional e impacto positivo para clientes, para o meio ambiente e para a sociedade, considerando iniciativas institucionais, iniciativas financeiras e não financeiras.

Em 2025, o Itaú Unibanco foi reconhecido como Best Bank for Diversity and Inclusion (World), e Best Bank for ESG (Latin America).



MÉTRICAS
| GRI 2-29 | 3-3 |

Investimento responsável

Inovamos em Finanças Sustentáveis ao integrar critérios ESG no desenvolvimento de produtos e serviços, na criação de parcerias e no engajamento dos nossos clientes.

No Itaú, temos um grande potencial de impacto em diferentes cadeias de valor, por meio do direcionamento de recursos financeiros às empresas investidas. Por isso, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos, bem como 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).

Buscamos integrar práticas sustentáveis e responsáveis em nossos investimentos. Para isso, estabelecemos os seguintes objetivos:

- Avaliação ESG dos ativos.
- Disponibilização de produtos de investimento ESG ou temáticos.
- Acompanhamento do patrimônio em ativos ESG.

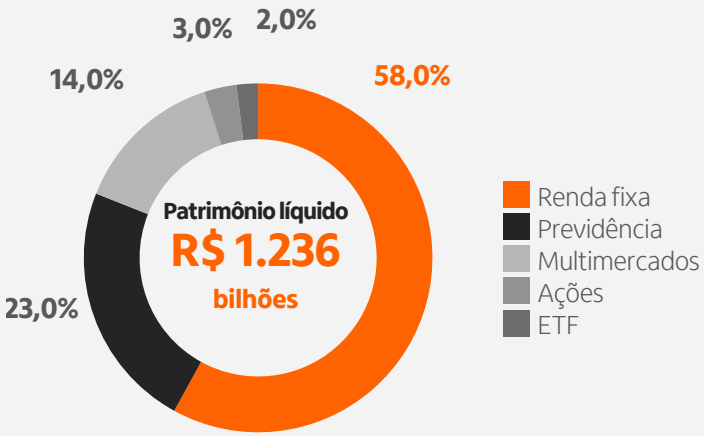
A seguir, apresentamos os status de cada objetivo em 2025, destacando os progressos alcançados:

Ativos sob gestão

A Itaú Asset Management, unidade de gestão de recursos de terceiros do Itaú Unibanco, é a maior gestora privada de recursos do Brasil, com mais de R$ 1 trilhão em ativos sob gestão[1].

([1]) Nossos ativos sob gestão estão registrados ou em bolsa ou na Comissão de Valores Mobiliários (CVM).
([2]) Para esses valores, utilizamos como fonte os números ANBIMA divulgados publicamente, sendo os critérios: 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 2025.

Percentual de ativos sob gestão em fundos abertos[2] | SASB FN-AC-550A.1 | FN-AC-410a.2 |



Objetivos de investimento responsável

Avaliação ESG

Até dezembro de 2025, ter avaliação ambiental, social e de governança (ESG) em 100% dos ativos aplicáveis.

99,7%
de cobertura ESG para todos os ativos elegíveis sob gestão.

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.

13
produtos abertos para captação em 2025.

Ativos ESG

Crescer continuamente o volume de ativos ESG sob gestão até 2025.

R$ 11,5 bilhões
de PL em ativos ESG, considerando fundos de investimentos, ETFs, títulos privados onshore e offshore, um crescimento de 190% em relação ao ano de comparação com 2021.



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.

Investimento responsável na Itaú Asset Management

| 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 compreender completamente as oportunidades e os riscos envolvidos em nossas decisões.

Acreditamos que uma boa gestão dos fatores ambientais, sociais, climáticos e de governança corporativa é importante para o desempenho de longo prazo das 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.

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.

99,7%
cobertura ESG na avaliação para os ativos elegíveis na Itaú Asset[1].

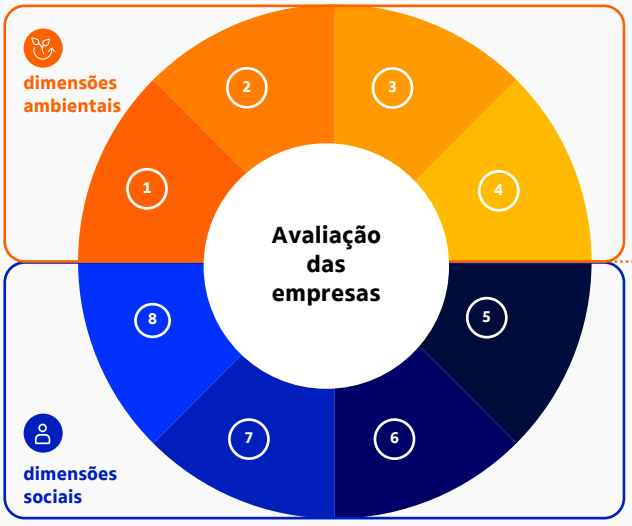
2%
dos recursos alocados em setores controversos[2].

234
engajamentos com empresas de diferentes setores.

255
participações em assembleias de empresas investidas.

382
profissionais qualificados.

Integração ESG nas decisões de investimentos | SASB FN-AC-410a.2 | FN-IN-410a.2 |



1 Mudanças climáticas 2 Biodiversidade e uso do solo
3 Água, energia e materiais 4 Manejo de resíduos
5 Relações com clientes 6 Relações com fornecedores
7 Relações trabalhistas 8 Relações com a comunidade

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.

([1]) Considera ativos sob gestão, exceto moedas, commodities, derivativos e ETFs.
([2]) Aqueles que podem apresentar riscos para o consumidor, ou para terceiros, e setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados.

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 especificidades de cada setor e seu potencial de impacto no valor dos ativos em que investimos. Além disso, dispomos de um rating de governança corporativa para avaliar as práticas de cada empresa investida.

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

Renda variável: 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.

Renda fixa: inserção e avaliação de seu impacto no fluxo de caixa e nos indicadores de solvência da empresa pesquisada.

Previdência privada: através de seus gestores de fundos de investimento (Asset e Fund of Funds), utiliza critérios e procedimentos que levam em conta riscos sociais, ambientais e climáticos para seleção de seus investimentos, nos termos do artigo 6° da Circular SUSEP 666 /2022.

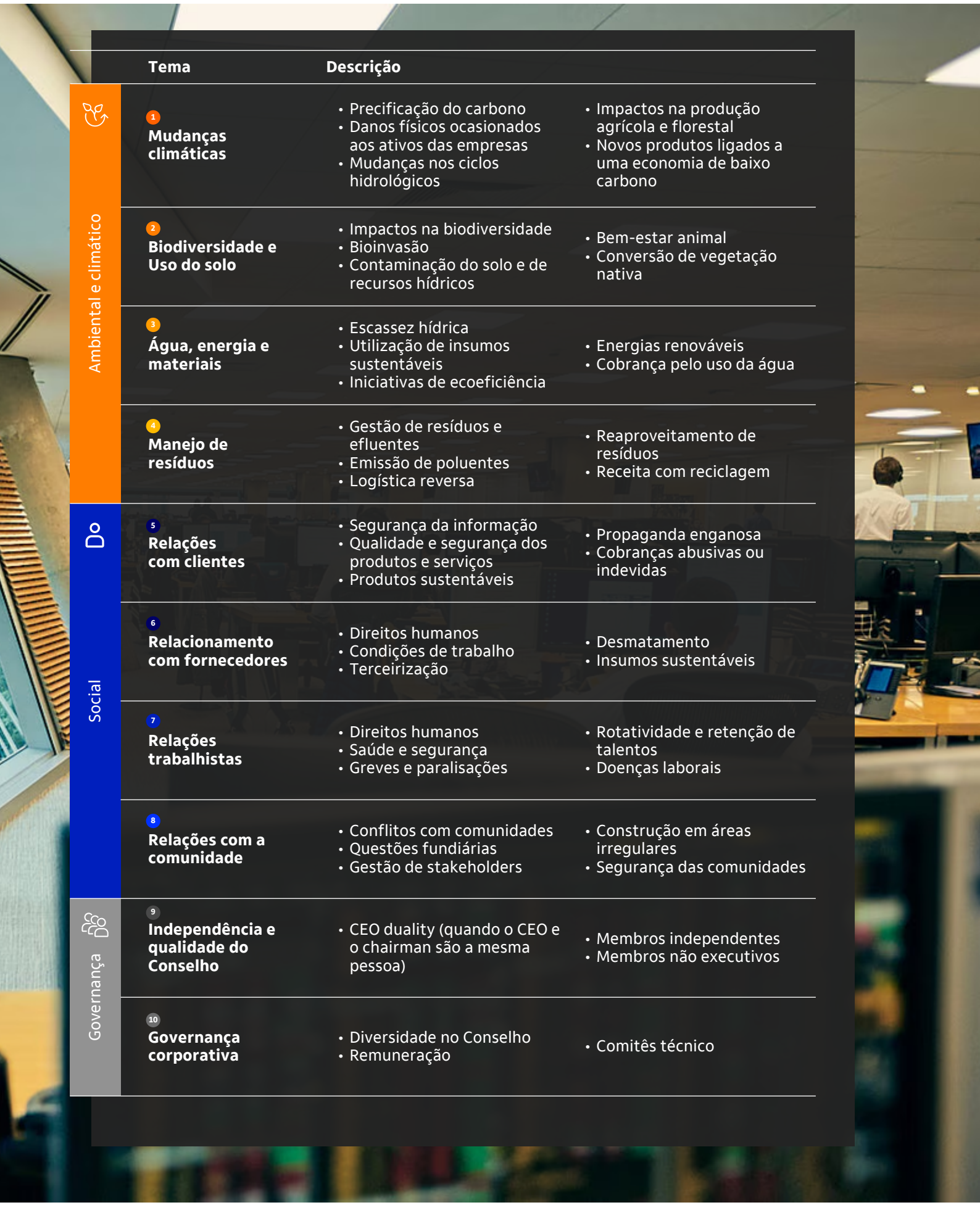
Ambas as abordagens permitem flexibilidade para os gestores de carteira, que utilizam as análises de acordo com suas estratégias e mandatos específicos.

Os principais fatores das dimensões ambiental, social e de governança incluídos na avaliação das empresas investidas e monitorados pela Itaú Asset Management, que podem dar início ao processo de interação ou engajamento, pré ou pós investimento são:

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 três cenários climáticos distintos: aumento de 1,5º C, de 2º 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.



	Tema	Descrição	
Ambiental e climático	1 **Mudanças climáticas**	• Precificação do carbono • Danos físicos ocasionados aos ativos das empresas • Mudanças nos ciclos hidrológicos	• Impactos na produção agrícola e florestal • Novos produtos ligados a uma economia de baixo carbono
	2 **Biodiversidade e Uso do solo**	• Impactos na biodiversidade • Bioinvasão • Contaminação do solo e de recursos hídricos	• Bem-estar animal • Conversão de vegetação nativa
	3 **Água, energia e materiais**	• Escassez hídrica • Utilização de insumos sustentáveis • Iniciativas de ecoeficiência	• Energias renováveis • Cobrança pelo uso da água
	4 **Manejo de resíduos**	• Gestão de resíduos e efluentes • Emissão de poluentes • Logística reversa	• Reaproveitamento de resíduos • Receita com reciclagem
Do Social	5 **Relações com clientes**	• Segurança da informação • Qualidade e segurança dos produtos e serviços • Produtos sustentáveis	• Propaganda enganosa • Cobranças abusivas ou indevidas
	6 **Relacionamento com fornecedores**	• Direitos humanos • Condições de trabalho • Terceirização	• Desmatamento • Insumos sustentáveis
	7 **Relações trabalhistas**	• Direitos humanos • Saúde e segurança • Greves e paralisações	• Rotatividade e retenção de talentos • Doenças laborais
	8 **Relações com a comunidade**	• Conflitos com comunidades • Questões fundiárias • Gestão de stakeholders	• Construção em áreas irregulares • Segurança das comunidades
Governança	9 **Independência e qualidade do Conselho**	• CEO duality (quando o CEO e o chairman são a mesma pessoa)	• Membros independentes • Membros não executivos
	10 **Governança corporativa**	• Diversidade no Conselho • Remuneração	• Comitês técnico

Código Brasileiro de ESG Stewardship

A Itaú Asset, como signatária do Código Brasileiro de Stewardship, reconhece que a adoção de boas práticas de sustentabilidade empresarial, governança corporativa e excelência na gestão e no monitoramento dos valores mobiliários detidos em nome de nossos clientes é fundamental para gerar valor nas empresas e para promover um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

Os sete princípios de excelência delineados pelo Código reforçam o compromisso da Itaú Asset com a transparência e eficiência no mercado de capitais.

Engajamento de investidas | SASB FN-AC-410a.3 |

O engajamento com empresas investidas é considerado cada vez mais importante em todo o mundo, pois permite que os investidores interajam ativamente, buscando influenciar a tomada de decisões e a promoção melhorias em temas materiais, como governança corporativa, performance ambiental e relacionamento com stakeholders.

Um passo relevante para um engajamento eficaz 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, por exemplo, 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 nosso Relatório de engajamento, detalhamos casos práticos dos engajamentos e interações com as empresas. 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.

Em 2025, foram realizados 234 engajamentos com empresas de diferentes setores econômicos, incluindo os mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.

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 um engajamento com o provedor para buscar esclarecimentos e promover um melhor alinhamento entre as práticas da empresa e sua avaliação pelo provedor.

Percentual de engajamentos com empresas investidas por setor	2025
Serviços Financeiros	34,2%
Energia	9,0%
Sucroalcooleiro	7,7%
Agropecuária	6,8%
Energia Renovável	6,8%
Serviços	6,8%
Transporte e Logística	4,3%
Concessão Rodoviária	3,4%
Saneamento	3,4%
Imobiliário	2,6%
Telecom	2,6%
Máquinas e Equipamentos	2,1%
Educação	2,1%
Construção Civil	1,7%
Varejo	1,7%
Alimentos	1,3%
Siderurgia	0,9%
Petroquímico	0,9%
Saúde	0,4%
Mineração	0,4%
Gestão de Resíduos	0,4%
Seguros	0,4%

Principais temas ESG abordados nas reuniões de engajamento	2025
Governança corporativa	83,3%
Independência do Conselho	83,3%
Relações com clientes	62,4%
Biodiversidade e uso do solo	52,1%
Relações com comunidades	44,9%
Água, energia e materiais	37,6%
Gestão de resíduos	35,0%
Relações com empregados	35,0%
Fornecedores	20,9%

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 a 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.

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. Isso ocorre quando os fundos têm mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tem uma participação superior a 10% em um único fundo.

Em 2025, participamos de 255 assembleias de investidas, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas.

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.

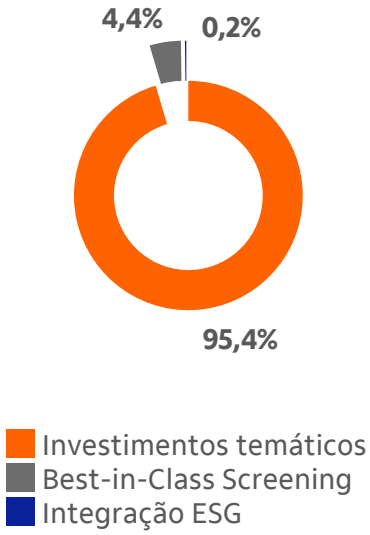
Percentual de participação em assembleias de investidas	2025
Energia	13,7%
Varejo	11,8%
Serviços	8,2%
Serviços financeiros	7,5%
Construção civil	7,1%
Saúde	6,3%
Industrial	4,7%
Alimentos	4,7%
Imobiliário	4,3%
Logística	3,5%
Petróleo e gás	3,5%
Sucroalcooleiro	3,1%
Saneamento	3,1%
Tecnologia da informação	2,4%
Agropecuária	2,4%
Máquinas e equipamentos	2,0%
Educação	1,6%
Gestão de resíduos	1,6%
Aviação	1,2%
Siderurgia	1,2%
Transmissão de energia	1,2%
Telecom	0,8%
Petroquímico	0,8%
Papel e celulose	0,8%
Mineração	0,8%
Energia renovável	0,8%
Indústria farmacêutica	0,8%
Seguros	0,4%

Produtos de investimento 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 ESG 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 por categoria



Fundos ESG e temáticos

Em 2025, 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 materializar nosso engajamento, nossa prateleira contempla dez produtos abertos para captação, sendo sete fundos de investimentos e três ETFs.

FUNDOS DE INVESTIMENTO

- O Fundo Itaú Active fix ESG (renda fixa) (IS) se destacou em 2025 por sua performance acima do CDI e por uma captação expressiva, totalizando um patrimônio de R$ 2,8 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), também se compromete a alocar parte do patrimônio em empresas com atuação na Amazônia Legal.
- 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) oferece 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 e busca retorno absoluto no longo prazo, evitando o investimento em empresas que estejam envolvidas em controvérsias ESG. Ele 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), seguindo o índice MSCI World SRI index, que integra aspectos quantitativos e qualitativos ESG na avaliação e seleção das empresas, além de excluir 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 acompanha a performance do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.
- ETF GOVE11: ETF de renda variável que acompanha a performance do Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) da B3.
- 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 apresentamos o patrimônio líquido da nossa prateleira de produtos de investimento sustentável que cresceu 3,8% em relação ao ano anterior, que foi de R$ 3.162 milhões.

Patrimônio Líquido dos produtos de investimento ESG sob gestão (R$ milhão)	dez/25
Itaú Active FIX ESG IS FIM	2.825,5
Itaú Globais ESG Sustentável IS FIA	140,4
Itaú Active FIX ESG Horizonte IS FIM	97,3
Itaú Excelência Social IS FIA	29,9
Itaú Governança Corporativa IS FIA	24,0
ETF ISUS11 IS (Sustentabilidade Empresarial)	16,9
ETF GOVE11 IS (Governança Corporativa)	14,0
Itaú ESG H2O Sustentável IS FIA	8,9
ETF REVE11 (Transição Energética)	6,8
Itaú Momento ESG sustentável IS FIA	6,4
Itaú ESG Energia Limpa IS FIA	3,9
Total de ativos em produtos de investimento ESG sob gestão	**3.174,0**

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 2025, publicamos, em parceria com a gestora chinesa E Fund Management, o white paper “Responsible Investment in China and Brazil: Empowering a Sustainable Future”, que apresenta uma análise aprofundada sobre investimento responsável e suas práticas em duas importantes economias emergentes: Brasil e China.

O documento acompanha a evolução do investimento responsável nos dois países para ilustrar como estratégias de investimento responsável para gestores de recursos estão influenciando e sendo influenciadas pelo mercado de capitais local e global.

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.
- 20 anos de investimento responsável na Itaú Asset.



Ativos sob Custódia ESG

O fundo Sulamérica Crédito ESG Itaú Seleção Investimento Sustentável FIC Renda Fixa CP e sua versão de previdência, o Sulamérica Prev Crédito ESG Itaú Investimento Sustentável FIC Renda Fixa CP, exploram oportunidades no mercado de Crédito Privado, e priorizam ativos cuja utilização de recursos esteja alinhada com as melhores práticas ESG promovendo contribuições positivas à agenda de desenvolvimento sustentável.

Dessa forma, a prioridade de investimento desses fundos é 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, desde que haja avaliação das práticas ESG do emissor e do uso dos recursos da emissão.

Títulos de dívida de setores com maior impacto potencial ESG serão avaliados em relação às suas práticas e ao 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 Régia ESG Seleção Investimento Sustentável Resp Limitada FIF CIC Ações tem como filosofia investir em empresas que apresentem altos níveis de governança corporativa e que considerem, tanto em suas decisões estratégicas, quanto 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 Régia 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 do Fundo podem considerar, entre outros aspectos, 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.

Patrimônio Líquido dos Ativos sob Custódia (R$ milhão)	dez/25
Sulamérica Prev Crédito ESG Itaú Investimento Sustentável FIC RF CP	2.057,1
Sulamérica Crédito ESG Itaú Seleção Invest Sustentável Resp. Limitada FIF CIC RF CP LP	4,4
Régia ESG Seleção Investimento Sustentável Resp. Limitada FIF CIC Ações	3,3
Total de ativos sob Custódia (AuC) em produtos ESG de terceiros (Fund of Funds)	**2.064,8**
Títulos privados onshore	3.533,0
Investimentos offshore	2.596,4
Total de ativos sob Custódia (AuC) em investimento sustentável (Private Bank)	**6.129,4**

Itaú Private Bank

Entre os títulos privados onshore (locais) com características ambientais, sociais e SLB, estão 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), consistem em títulos com características ambientais e sociais (artigo 8) e fundos que têm como objetivo o investimento sustentável (artigo 9), contemplando os produtos de renda variável e renda fixa offshore que têm incentivos ESG.

Plataforma de investimentos financeiros (íon) e SuperApp Itaú

Em nossa plataforma de investimentos (íon) e SuperApp do Itaú, os clientes podem investir e acompanhar seus investimentos, além de contar com ferramentas para apoiar a tomada de decisão e a gestão de suas carteiras, como recomendações, otimizador de carteira, projeção de rentabilidade e agregador de investimentos.

Além disso, o íon oferece conteúdos proprietários nos stories e no feed de notícias, com informações relevantes de mercado, tendências, conteúdos educativos e artigos exclusivos para manter nossos clientes sempre bem informados.

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 2025, o Itaú Private Bank foi reconhecido pelas mais renomadas empresas que promovem premiações globais, como por exemplo Private Banker International (PBI) e PWM The Banker, nas seguintes categorias:

- Outstanding Private Bank and Digital Private Bank Latin America.
- Best Private Bank in Brazil.
- Best Private Bank for Customer Service Latin America.



Inclusão financeira e Empreendedorismo

Promovemos a inclusão bancária por meio de soluções financeiras estratégicas que democratizam o acesso aos serviços e fortalecem o empreendedorismo brasileiro.

No varejo, nosso maior potencial de impacto positivo e geração de valor está em promover a inclusão e a orientação financeira para pessoas físicas e empreendedores. Buscamos criar produtos e serviços que incentivem escolhas mais sustentáveis por parte dos nossos clientes, além de oferecer produtos de investimento responsável e crédito para setores que contribuem de forma positiva para o meio ambiente, a sociedade e o clima.

Trabalhamos para ampliar o acesso aos serviços financeiros, disponibilizando ferramentas e conteúdos que ajudem nossos clientes a tomar decisões financeiras mais saudáveis. Para os empreendedores, oferecemos uma gama de soluções que facilitam a organização e o crescimento dos seus negócios.

Para garantir que essas ações sejam efetivas, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável por tratar questões sociais, ambientais e de governança nos negócios. Essa estrutura também acompanha os compromissos da nossa Estratégia ESG e faz o reporte regular ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

Produtos e serviços com impacto social, ambiental ou climático | SASB FN-CB-240a.1 |

Inclusão e Empreendedorismo Feminino

Apoiar mulheres empreendedoras significa contribuir para o desenvolvimento do Brasil. De acordo com o Censo 2022, 49,1% dos lares brasileiros são chefiados por mulheres, que muitas vezes são as principais responsáveis pela renda da família, além de conciliarem trabalho, cuidados e decisões financeiras.

Esse protagonismo também aparece no mundo dos negócios: segundo o Sebrae, em 2024, o país atingiu o recorde de 10,3 milhões de mulheres donas de negócio, sendo que 52% delas são chefes de família. Isso mostra a importância desses empreendimentos para a segurança financeira de milhões de lares.

Mesmo assim, ainda existem desafios. Apesar de terem, em média, mais anos de estudo, as mulheres empreendedoras ganham 24,4% menos que os homens na mesma condição.

Além disso, cerca de 65% dos negócios liderados por mulheres ainda são informais e 65,5% delas nunca solicitaram crédito, muitas vezes por receio ou falta de acesso à informação. Esses dados mostram que há um enorme potencial, mas também barreiras para que as mulheres alcancem plena autonomia econômica.

Diante desse cenário, nosso objetivo é oferecer crédito para empresas lideradas por mulheres, com acompanhamento contínuo. Também disponibilizamos o programa Itaú Mulher Empreendedora, que oferece soluções não financeiras para alavancar o crescimento dos negócios liderados por mulheres.

Objetivo de Diversidade e Desenvolvimento

Estratégia ESG

Atingir

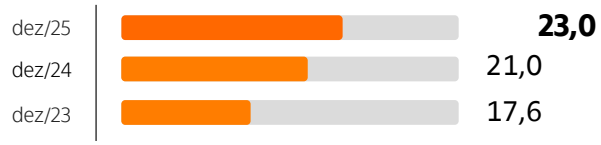
R$ 34,7 bilhões

em crédito[1] para empresas lideradas por mulheres[2] até 2030.

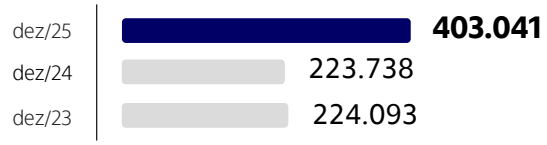
Ao final de 2025, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R$ 23,0 bilhões, um crescimento de 9,3% em comparação com 2024.

Somado ao crescimento de 80% na base de clientes, atingimos, em 2025, cerca de 66% do nosso objetivo para 2030.

Carteira de crédito[1] (R$ bilhão)



Base de clientes[2]



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

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

CARTÕES DE CRÉDITO SEM ANUIDADE

Para facilitar o acesso a meios de pagamento e instrumentos de crédito, oferecemos diferentes opções de cartões de crédito sem cobrança de anuidade. Além do Cartão Itaú Platinum, que já possui anuidade gratuita, também disponibilizamos cartões com anuidade zero para clientes que atingem um valor mínimo de compras por fatura. Esses cartões ainda contam com benefícios exclusivos, oferecidos por meio de nossas parcerias.

INVESTIMENTO COM TAXA ZERO

Para facilitar o acesso e incentivar o hábito de poupar, o Itaú oferece opções de investimentos sem cobrança de taxas. Os clientes podem começar a investir com valores a partir de R$1,00. Além disso, disponibilizamos o serviço de "Cofrinhos", que permite guardar dinheiro de forma personalizada para diferentes objetivos.

LINHAS GOVERNAMENTAIS DE CRÉDITO

O PRONAMPE (Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte) é uma iniciativa do governo federal criada para apoiar e fortalecer pequenos negócios no Brasil. Instituída pela Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020, o programa ajuda essas empresas a se consolidarem e a contribuírem para o desenvolvimento da economia do país.

A linha de crédito do PRONAMPE é oferecida na modalidade de capital de giro, com contratação totalmente digital. Ela está disponível para empresas que estejam em situação regular com a seguridade social e que autorizem o compartilhamento de informações de faturamento com o Itaú Unibanco. Ao final de 2025, nossa carteira de crédito de PRONAMPE atingiu R$ 17,5 bilhões, um aumento de 9% em relação ao ano anterior.

Já o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (PEAC), operado pelo Fundo Garantidor para Investimentos (FGI), foi criado para facilitar o acesso ao crédito para microempreendedores individuais (MEIs) e micro, pequenas e médias empresas (MPMEs). O programa, que foi instituído pela Medida Provisória nº 975, de 2020 e posteriormente convertido na Lei nº 14.042, de 2020, oferece garantias para operações de financiamento contribuindo para a manutenção do emprego e da renda.

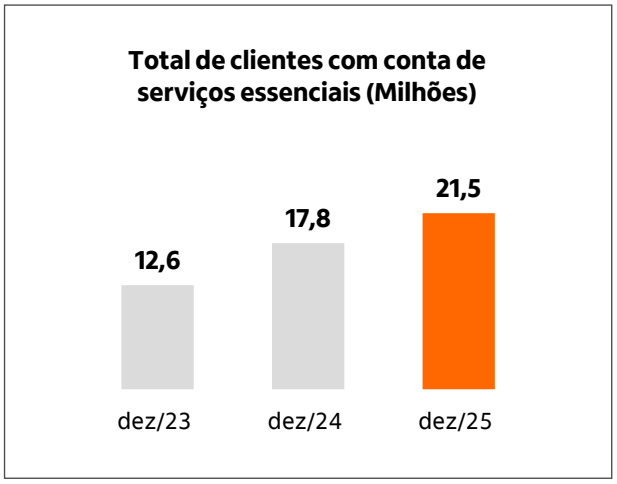
Encerramos o ano de 2025 com uma carteira total de R$ 41,7 bilhões em operações financiadas pelo PEAC–FGI, o que representa um crescimento de mais de 100% em relação ao ano anterior, impulsionado principalmente pela maior disponibilidade de garantias no mercado.

CONTA DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

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

O pacote de serviços essenciais gratuitos inclui um cartão de débito e a possibilidade de emitir uma segunda via, quatro saques mensais em terminal de autoatendimento ou no 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.

Em 2025, alcançamos 21,5 milhões de clientes utilizando os pacotes de serviços essenciais, o que representa um aumento de 20,8% em relação ao ano anterior.



Microcrédito | GRI 203-2 | SASB FN-CB240A.1 | | FN-CB-240A.2 | FN-CB-240A.3 |

O Microcrédito é uma parte fundamental do nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável e a inclusão financeira, pois amplia o acesso ao crédito para microempreendedores tanto formais quanto informais. Por meio do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO), atendemos empreendedores com faturamento anual de até R$ 360 mil, com foco especial na região Nordeste, promovendo o desenvolvimento socioeconômico local.

Oferecemos condições acessíveis, com taxas de juros diferenciadas em relação a outras linhas de crédito, valores de até R$ 21 mil e prazos de pagamento entre 4 e 15 meses. Os clientes contam com o acompanhamento de agentes de crédito para pessoa jurídica dedicados, que oferecem orientação financeira durante toda a jornada. Nosso modelo prioriza agilidade, proximidade e adequação à realidade dos negócios atendidos.

A contratação do microcrédito é totalmente digital, garantindo simplicidade, rapidez e autonomia aos clientes, com toda a gestão do contrato feita pelo aplicativo. Nossa equipe comercial é autônoma e especializada, conhecendo de perto os desafios dos microempreendedores.

Nos últimos quatro anos, aperfeiçoamos nosso modelo de atuação em que empreendedores apoiam empreendedores, transformando cada visita em uma oportunidade de oferecer crédito, consultoria personalizada e acompanhamento contínuo. Essa abordagem contribui para uma carteira de crédito de maior qualidade e fortalece o sucesso dos nossos clientes.

Objetivo de Diversidade e Desenvolvimento

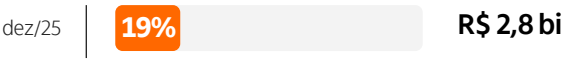
Estratégia ESG

Direcionar

R$ 15 bilhões

em operações de microcrédito para auxiliar no crescimento dos microempreendedores até 2030[1].

Em dezembro de 2025, atingimos o volume de R$ 2,8 bilhões em operações, que representa 19% do nosso objetivo para 2030



Direcionar

R$ 67,1 bilhões

em crédito para Micro e Pequenas empresas até 2030.

Em dezembro de 2025, atingimos o volume de R$ 44,7 bilhões de crédito, que representa 67% do nosso objetivo para 2030.



(1) Baseline: Janeiro de 2025

Operações de microcrédito	dez/23	dez/24	dez/25	Var.
Carteira total de microcrédito (R$ milhão)	748,7	1.432,1	1.509,7	5,4%
Total de clientes de microcrédito (mil)	214,0	298,5	314,2	5,3%
Percentual de clientes mulheres (%)	66,0%	64,0%	64,0%	—
Total de contratos para microempreendedores (mil)	214,0	351,2	380,3	8,3%

Em 2025, nossa estratégia de microcrédito focou no fortalecimento da base operacional, expansão sustentável e aprofundamento do relacionamento com clientes e parceiros. Avançamos em processos, governança, controles de risco e conformidade, criando condições estruturais para um crescimento seguro e eficiente.

Investimos também em experiência e relacionamento, com iniciativas como o Conexão Empreendedores Microcrédito, nosso principal evento de inspiração e desenvolvimento, realizado em diferentes capitais e reunindo 750 agentes nos seis encontros realizados. Além disso, promovemos a inclusão financeira ao integrar nossos clientes ao nosso portfólio de soluções financeiras, por meio do projeto One Itaú, com a migração digital e unificação do relacionamento no SuperApp.

Em 2025, impulsionamos R$ 2,8 bilhões na economia nordestina, um crescimento de 21,7% em relação a 2024. Ao final do ano, nossa carteira de crédito alcançou R$ 1,5 bilhão, apoiando 314,2 mil clientes ativos, sendo 64,0% mulheres empreendedoras, reforçando nosso compromisso com a inclusão e o empoderamento feminino.

Nossos diferenciais:

- 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.

Para 2026, nossa estratégia estará orientada à consolidação do negócio como um ecossistema de microfinanças, combinando crescimento sustentável, eficiência operacional e territorial e aprofundamento do relacionamento com os microempreendedores. Os avanços serão guiados pelo aprimoramento contínuo da governança, assegurando um crescimento sólido e de impacto socioeconômico positivo, que maximizará o desenvolvimento econômico sustentável.

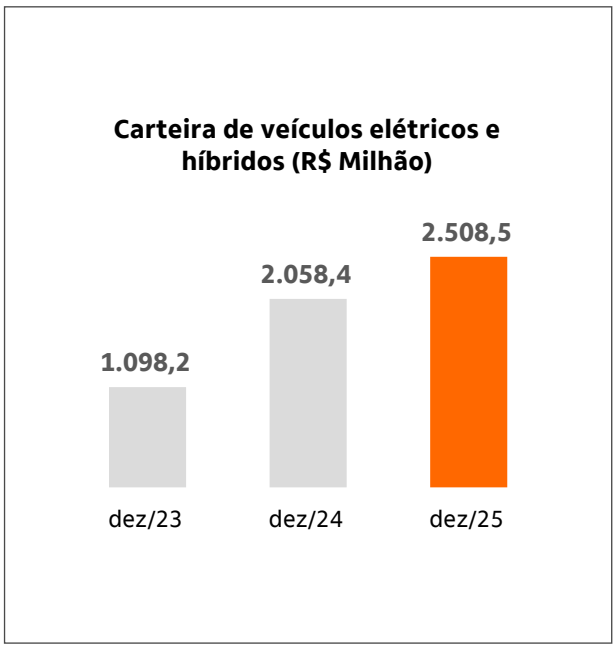
Financiamento de veículos elétricos e híbridos

Há mais de dez anos, fomos pioneiros em mobilidade urbana compartilhada, com o lançamento do Bike Itaú, e seguimos inovando para oferecer opções de mobilidade mais sustentável aos nossos clientes.

Em 2025 acompanhando o crescimento do mercado de veículos elétricos e híbridos, que aumentou 26% em relação a 2024, oferecemos condições promocionais exclusivas e mantivemos a oferta de taxas diferenciadas, a partir de 1,42% ao mês, para incentivar a compra desses veículos no país. Como resultado dessas iniciativas, a participação dos veículos elétricos e híbridos em nossos financiamentos chegou a 4,2%, com um aumento de 9,6% no volume de crédito concedido em comparação com 2024.

Também oferecemos consórcio para veículos elétricos e híbridos, com incentivos para pagamento à vista, e todos os benefícios de um consórcio, como planejamento, parcelas menores e ausência de taxa de juros.

Ao final de 2025, nossa carteira de crédito para veículos elétricos e híbridos atingiu R$ 2,5 bilhões, um aumento de 21,9% em comparação com o mesmo período do ano anterior.



Acessibilidade

Acreditamos que experiências acessíveis nascem do reconhecimento de que cada pessoa utiliza soluções digitais, serviços e espaços físicos de maneiras diferentes. No Brasil, 14,4 milhões de pessoas com 2 anos ou mais de idade têm algum tipo de deficiência (IBGE, 2022), o que reforça a importância de incorporar a diversidade humana em todas as nossas ações. Ao pensar em diferentes perfis, aumentamos a autonomia e a segurança de todos durante sua jornada conosco.

Por isso, a acessibilidade faz parte da nossa cultura de diversidade e inclusão, estando presente em todos os nossos processos, desde o design e a tecnologia, até o atendimento e a infraestrutura.

Esse compromisso está formalizado em nossa Política Corporativa de Acessibilidade, que estabelece princípios, responsabilidades e diretrizes. No ambiente digital, seguimos as normas de acessibilidade da Web Content Accessibility Guidelines (WCAG/W3C), e nos espaços físicos, seguimos as referências técnicas da ABNT NBR 9050. Para dar mais transparência, nosso Estatuto de Acessibilidade está disponível no site institucional.

Nossa governança é conduzida por uma equipe especializada, que desde 2016 atua em parceria com as diversas áreas para garantir a aplicação da acessibilidade, contando com a participação efetiva de pessoas com deficiência em testes e pesquisas. Também oferecemos treinamentos e materiais de apoio para nossos colaboradores, contribuindo para a qualidade dos produtos, serviços e experiências oferecidas.

Em 2025, modernizamos 1.104 experiências para pessoas físicas e jurídicas, com foco em acessibilidade visual e auditiva.



Em parceria com um fornecedor de soluções digitais acessíveis, disponibilizamos a Maya, um avatar tradutor virtual de Libras (Língua Brasileira de Sinais), que está disponível em nossos canais Web.

No atendimento, a Central em Libras possibilita a comunicação direta com clientes com deficiência auditiva. Em 2025, realizamos 2.056 atendimentos em agências, com NPS de 100%, e 11.975 atendimentos nos canais digitais, com NPS de 96,18%. Nossos canais de atendimento, como chat, WhatsApp e telefone, também estão preparados para atender diferentes necessidades.

Continuamos a oferecer faturas impressas em braille ou com caracteres ampliados para clientes com deficiência visual que possuem cartão de crédito.

Nossas agências são projetadas e modernizadas para garantir acesso e autonomia, com caixas eletrônicos adaptados, linguagem textual simples, recursos de voz e itens como o porta-bengalas, implementado em 2025, para facilitar o autoatendimento de pessoas com deficiência e idosos.

Ao longo do ano, nosso trabalho em acessibilidade foi reconhecido em premiações, como “Bibliotecas de ilustrações acessíveis” no IF Design Award, e em eventos e palestras com exposição da mídia, reforçando nosso compromisso com a diversidade e a inclusão.

Soluções Não Financeiras

| SASB FN-CB-240A.4 |

Em 2025, seguimos com a oferta de soluções de apoio e capacitação. No aplicativo Itaú EMPs, clientes podem fazer a gestão financeira da sua empresa com o apoio da Inteligência Itaú. Com ela, é possível receber análises sobre a performance da empresa, vendas e muito mais.

Além das facilidades trazidas pelo Itaú EMPs, mantivemos programas de capacitação para empreendedores:

Empreendedorismo feminino

Há 12 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 oferece soluções não financeiras para favorecer o crescimento de empresas lideradas por mulheres por meio de três pilares:

- Capacitação: aprimoramento de técnicas de gestão do negócio.
- Inspiração: apresentação de novas referências de liderança.
- Conexão: expansão de redes de relacionamento.

O programa Itaú Mulher Empreendedora oferece conteúdos gratuitos, como vídeos, artigos e cursos, voltados para o público empreendedor feminino. Esses materiais são produzidos por mulheres e estão disponíveis na página de Sustentabilidade do Itaú.

Além disso, promovemos iniciativas de aceleração para apoiar empreendedoras a desenvolverem seus negócios com capacitações, mentorias e acompanhamento especializado. Desde 2013, mais de 900 mil mulheres foram beneficiadas por essas ações.

Hoje, um dos principais desafios do programa é crescer sem perder a qualidade, garantindo que o impacto seja real e mensurável na vida das participantes. Por isso, buscamos equilibrar o alcance e a profundidade das iniciativas, melhorar continuamente a experiência das empreendedoras e consolidar indicadores que mostrem a transformação econômica e social de longo prazo. Também enfrentamos o desafio de manter o conteúdo inovador e relevante, considerando a diversidade de perfis e necessidades das mulheres atendidas. Para isso, fortalecemos parcerias estratégicas e integramos o Itaú Mulher Empreendedora à agenda ESG e aos negócios do banco.

Nosso foco está nos temas mais importantes para as empreendedoras, procurando entender seus principais desafios.

Realizamos ações específicas para clientes empreendedoras do banco, com o objetivo de fortalecer o relacionamento e entregar uma proposta de valor diferenciada, com soluções não financeiras. Reconhecendo a importância de capacitar nossa equipe comercial para um atendimento cada vez mais qualificado, em 2025 promovemos uma palestra em parceria com a IFC, que alcançou 369 colaboradores.

A seguir, apresentamos os programas desenvolvidos em 2025:

Iniciativas para clientes Itaú Empresas

Esses projetos foram idealizados e executados para mulheres que são proprietárias ou sócias majoritárias de empresas, impactando mais de 550 empreendedoras.

EMPREENDEDORAS DO FUTURO

O curso Empreendedoras do Futuro realizado em parceria com a FGV, tem como objetivo capacitar mulheres empreendedoras, desenvolvendo habilidades técnicas e socioemocionais para enfrentar os desafios do empreendedorismo.

Em 2025, 169 clientes participaram do programa, que contou com 8 aulas online e 2 workshops presenciais ao longo de quatro meses. O programa teve um NPS de 97 pontos. Os temas das aulas foram escolhidos com base nas principais dificuldades das empreendedoras, como gestão estratégica, impacto socioambiental, gestão de pessoas, marketing, vendas e gestão financeira. Em 2025, foi incluída a aula “Descomplicando o Crédito: Boas práticas e Dicas para Empreendedoras”, atendendo a uma demanda frequente das participantes.

Ao final do programa, uma pesquisa de autopercepção mostrou que as participantes relataram impactos positivos em suas jornadas. Em uma escala de 1 a 5, o programa ajudou a aumentar a confiança para tomar decisões sobre o negócio (4,91), ampliar a capacidade de criar novas conexões (4,89) e desenvolver uma visão mais clara e estruturada sobre o futuro dos negócios (4,87). Esses resultados evidenciam o papel do projeto no empoderamento de mulheres, apoiando seu crescimento pessoal e profissional.

IMENTORA EMPREENDEDORAS

O iMentora Empreendedoras é um programa de mentoria que conecta clientes empreendedoras com executivos e especialistas do Itaú Unibanco, que atuam como mentores para apoiar o desenvolvimento dos negócios de mulheres que enfrentam diferentes desafios.

No último ciclo, cerca de 100 pessoas participaram, sendo 50 clientes mentoradas e 50 colaboradores mentores. As mentorias foram realizadas totalmente online, envolvendo mulheres e voluntários de várias regiões do Brasil. O programa teve um NPS de 96 entre os mentores e 90 entre as mentoradas.

Durante o programa, as empreendedoras mostraram avanços importantes em gestão, inovação e visão estratégica, segundo uma pesquisa feita no início e no final do ciclo. O conhecimento sobre planejamento estratégico aumentou de 26% para 91% e a confiança no sucesso do próprio negócio passou de 61% para 86%. Os mentores também relataram evolução em habilidades como empatia (92%), comunicação (85%), resiliência (81%), liderança (77%) e criatividade (70%), reforçando que o programa contribui para o desenvolvimento profissional e pessoal de todos os participantes.

ENTRE ELAS

O Entre Elas são encontros presenciais realizados nos polos do Itaú Empresas, com o objetivo de promover conexão e inspiração, além de oferecer conteúdo de qualidade para nossas clientes empreendedoras. A programação contempla palestras sobre macroeconomia, tendências globais, inteligência artificial aplicada aos negócios, marketing e vendas, além da participação de clientes empreendedoras, que compartilham histórias inspiradoras, desafios e aprendizados de suas trajetórias. Em 2025, foram realizados seis encontros nas cidades de Maringá, Rio de Janeiro, Salvador, Brasília, Campinas e Recife, impactando 198 mulheres. O NPS médio dos eventos foi de 95.

EVENTO DIA DO EMPREENDEDORISMO FEMININO

Em novembro de 2025, realizamos um evento especial para mulheres empreendedoras na sede do Itaú Unibanco. O encontro reuniu clientes para compartilhar histórias inspiradoras, trocar experiências e fortalecer

redes de contato. Também houve uma palestra sobre o cenário macroeconômico e oportunidades de investimento. O evento contou com a participação de 139 clientes e alcançou um NPS de 95.

Iniciativas de Investimento Social

Além de ações exclusivas para clientes, o Itaú Mulher Empreendedora também atua junto à sociedade, promovendo o desenvolvimento de mulheres empreendedoras por meio de iniciativas abertas de capacitação, inspiração e conexão. Essas ações reforçam nosso compromisso com a equidade de gênero e o impacto positivo. Em 2025, mais de 1.300 mulheres foram beneficiadas por esses projetos.

ELA EMPREENDE

O Ela Empreende é um curso online oferecido pelo WhatsApp, com videoaulas sobre orçamento familiar, definição de metas, controle financeiro e inovação. O curso é rápido, pode ser acesso de qualquer lugar e é indicado para quem está começando a empreender. Ao final, as participantes recebem um certificado. O conteúdo está disponível em português e espanhol, facilitando o acesso também para mulheres refugiadas no Brasil. Em 2025, 579 empreendedoras participaram, com NPS médio de 79.

EMPREENDA NO ZAP

Em parceria com o Consulado da Mulher, o Empreende no Zap oferece curso de capacitação gratuito e totalmente online pelo WhatsApp, voltado para mulheres que estão iniciando ou estruturando seus negócios. Em 2025, 464 mulheres concluíram o curso, com NPS médio de 90. Além disso, 50 participantes foram selecionadas em um desafio de pitch e receberam um capital semente de R$1.500,00, além de uma mentoria individual de 2 horas.

DESPERTAR

O Despertar é uma imersão presencial realizada em parceria com o Impact Hub, com oficinas em quatro cidades. O objetivo é desenvolver empreendedoras por meio de conhecimento e ferramentas práticas para melhorar seus ganhos e fazer seus negócios crescerem.

Em 2025, 347 mulheres participaram das aulas de autoconhecimento, empreendedorismo e modelo de negócio. Dessas, 32 receberam um investimento semente de R$ 1.000. O NPS do programa foi de 97 pontos.

FESTIVAL REDE MULHER

O Festival, criado em 2012 e realizado anualmente, busca inspirar e capacitar mulheres para que criem e desenvolvam seus próprios negócios. O Itaú Mulher Empreendedora apoia o projeto há oito edições e, em 2025, foi patrocinador Ouro do evento. Mais de 9,7 mil participaram presencialmente e, nos dias de transmissão ao vivo, o evento teve 145 mil visualizações. No Youtube do Festival foram registradas 5 mil visualizações.





Ecossistema de inovação: Cubo Itaú

O Cubo Itaú foi criado 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 550 startups, 60 grandes corporações e 12 hubs temáticos, atuando em setores estratégicos como inteligência artificial, construção, saúde, educação, consumo, logística, energia, agronegócio, entre outros.

Nas áreas ambiental, social e de governança, o Cubo ESG promove ações e eventos que permitem que clientes e corporações tenham acesso a novas tecnologias e conhecimento. Lançado em 2022, o Cubo ESG se consolidou como um hub de inovação focado em conectar corporações, startups e investidores para impulsionar parcerias e soluções voltadas à agenda ESG, com destaque para desafios climáticos.

O Cubo ESG apoia grandes empresas brasileiras, especialmente clientes do Itaú Unibanco, na transição para uma economia de baixo carbono, facilitando conexões estratégicas com startups que desenvolvem soluções inovadoras para o mercado.

No final de 2025, o Cubo ESG contava com 31 startups, atuando em diferentes áreas, com destaque para soluções voltadas à transição para uma economia de baixo carbono. Entre elas, há iniciativas que usam tecnologias como inteligência artificial e internet das coisas (IoT) além de soluções para eficiência energética, monitoramento de indicadores ESG, gestão da cadeia de fornecedores, crédito de carbono e bioinsumos.

Em continuidade à estratégia lançada em 2024 para deeptechs, startups de base científica com elevado potencial de inovação e impacto na transição para uma economia sustentável, o Cubo Itaú, em parceria com a Câmara Brasil-Alemanha, realizou o programa D4ID - Deeptechs para descarbonização da indústria.

O programa mapeou, apoiou e acelerou o desenvolvimento de deeptechs focadas na descarbonização industrial, promovendo a conexão entre inovação, indústria e agenda climática. Foram mapeadas mais de 95 startups, 20 selecionadas, 6 startups selecionadas para a imersão e 3 finalistas convidadas para participar da Hannover Messe 2026 na Alemanha, uma das maiores feiras industriais do mundo.

Entre as principais entregas do hub ESG está a jornada ESG, que oferece um espaço para a geração de negócios entre corporações, startups e parceiros. Em 2025, a agenda teve como foco a COP30 e foi estruturada em quatro eixos: descarbonização, eficiência energética, sustentabilidade nas cadeias de fornecedores e representatividade na agenda ESG.

O engajamento do ecossistema resultou na participação de mais de 1.300 empresas em eventos, fóruns setoriais e encontros estratégicos, com 394 conexões de negócios promovidas entre startups e grandes empresas.

Diversidade e Inclusão

No Cubo Itaú, a diversidade é um dos pilares centrais. Por isso, temos duas iniciativas principais: o AfroCubo e o Mulheres ao Cubo. O objetivo dessas ações é construir uma comunidade de inovação mais diversa e impulsionar a diversidade como um motor estratégico para gerar novos negócios no ecossistema de inovação.

Todas as nossas ações e programas seguem três pilares: atração, retenção e desenvolvimento. Atraímos pessoas diversas por meio de curadoria e ações específicas, promovemos o desenvolvimento, com eventos e apoiamos a retenção ao criar conexões estratégicas que facilitam o acesso a mercado e capital para negócios inclusivos.

O AfroCubo promove a representatividade de empreendedores negros e a formação de lideranças inclusivas. Em 2025, a iniciativa organizou quatro encontros em diferentes eventos de inovação, com mais de 140 participantes. O destaque foi o “Afrocubo Day”, o maior evento do ano dedicado à diversidade racial, que reforçou a importância do tema para o ecossistema de inovação.

Já o Mulheres ao Cubo busca fortalecer a representatividade feminina no ecossistema. Em 2025, promovemos e apoiamos nove iniciativas, incluindo o “Women's Brunch”, uma comunidade com mais de 300 mulheres, que se reúne em eventos de startups, investimento e tecnologia. Foram cinco edições em 2025, com mais de 200 participantes, além do Mulheres ao Cubo Day, que reuniu mais de 180 mulheres no Brasil e 40 no Uruguai.

Como resultado dessas ações, chegamos a 175 startups diversas ativas, o que representa 37% do nosso portfólio. Em 2025, 48 novas startups diversas entraram para o Cubo, sendo 34% das novas participantes. Ao final do ano, tínhamos 114 startups fundadas por mulheres e 61 por empreendedores negros.

Inovação e Mudanças Climáticas

A crise climática exige respostas inovadoras, colaboração entre setores e capacitação constante para o desenvolvimento de soluções eficazes.

Em 2025, o Cubo ESG fortaleceu sua atuação como um conector estratégico, integrando startups, grandes empresas e investidores com o objetivo de 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 foi um dos destaques do ano, com a segunda edição do Cubo Educação para o Clima. O programa, realizado em parceria com Columbia Global Center & Youth Climate Leaders, ofereceu capacitação prática e estratégica para profissionais empreendedores e executivos, preparando-os para a transição sustentável e para a COP30. Nesta edição, 93 executivos e 20 estudantes universitários, de 49 empresas, participaram da formação.



A Iniciativa também contou com a parceria do Centro de Inovação em Novas Energias (CINE), que organizou uma trilha sobre transição energética. Ao todo, 257 executivos de 56 empresas participaram de quatro encontros sobre descarbonização da matriz energética brasileira, com foco em soluções práticas, inovação tecnológica e integração entre pesquisa e mercado.

Outro destaque foi a segunda edição da São Paulo Climate Week, liderada pelo Cubo Itaú, que se consolidou como um dos principais fóruns de inovação climática do setor privado na América Latina.

Inspirada na Climate Week NYC, a iniciativa reuniu mais de 3.000 participantes para debater estratégias de descarbonização, investimentos sustentáveis, preparação para a COP 30 e novas tecnologias para enfrentar as mudanças climáticas. O evento contou com mais de 140 palestrantes, 800 empresas participantes e gerou 58 conexões diretas entre startups e grandes empresas, estimulando a inovação e o impacto no ecossistema climático.

A programação foi dividida em cinco temas principais: inovação e energia, construção sustentável, bioeconomia, mudanças climáticas e sociedade, COP ao Cubo e Agro e Carbono. Foram abordados temas como o uso de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, na crise climática e estratégias para a descarbonização no agronegócio, com foco em cadeias produtivas sustentáveis e mercados de carbono. O evento também teve atividades paralelas, sobre investimentos responsáveis, estratégias empresariais para a Amazônia e finanças sustentáveis.

Atendimento comercial ao Poder Público

O Itaú Unibanco atua como parceiro estratégico de órgãos públicos em todas as esferas - federal, estadual, distrital e municipal - além de empresas estatais selecionadas. Oferecemos soluções financeiras especializadas para apoiar a gestão responsável, eficiente e transparente dos recursos públicos. Essa atuação está alinhada à nossa estratégia ESG, com foco no desenvolvimento econômico sustentável, no fortalecimento do setor público e na geração de valor para a sociedade.

Nosso modelo de atendimento é estruturado em plataformas regionais e conduzido por equipes dedicadas, que conhecem bem as particularidades legais, fiscais e operacionais da administração pública. Entre os serviços oferecidos estão arrecadação de tributos, processamento de pagamentos e folhas de pagamento, gestão de caixa, operações de crédito, mercado de capitais, dívida pública e câmbio, sempre observando elevados padrões de governança, integridade e conformidade regulatória.

Reconhecemos que os órgãos públicos exercem um papel fiduciário essencial e operam sob um elevado nível de escrutínio e responsabilidade. Por isso, nosso relacionamento comercial é orientado por princípios de ética, transparência e controle de riscos, com o objetivo de apoiar decisões financeiras que promovam sustentabilidade fiscal, mais capacidade de investimento público e melhor entrega de políticas públicas à população.

Em 2025, o Itaú Poder Público avançou em sua agenda de impacto positivo ao destinar recursos das contrapartidas financeiras previstas na Portaria MF/STN nº 808/2023 (relativa a operações de crédito com garantia da União).

Esses recursos foram direcionados prioritariamente para a capacitação de agentes públicos, em parceria com instituições acadêmicas de referência, por meio de programas de pós-graduação e cursos de extensão, com abrangência nacional e critérios de diversidade e inclusão. Isso ampliou o acesso ao conhecimento e incentivou a troca de experiências entre diferentes regiões do país.

Com a Fundação Instituto de Administração (FIA/USP), foram oferecidas 120 bolsas integrais de pós-graduação em Gestão Pública, Políticas Baseadas em Evidências e Parcerias Público-Privadas (PPPs), além de 540 bolsas para cursos de extensão sobre Contabilidade e Finanças Públicas para Resultados, Securitização da Dívida Pública e Gestão de Operações de Crédito para o Setor Público.

Em parceria com a Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), foram oferecidas mais 80 bolsas para o curso “Aperfeiçoando a Gestão Pública”, com ênfase em aspectos fiscais e de contratações públicas.

Ao direcionar a contrapartida financeira à estratégia de relacionamento com o Poder Público, reforçamos nosso papel como agente indutor do desenvolvimento sustentável, atuando não só como provedor de soluções financeiras, mas também como parceiro no fortalecimento do setor público.

Em 31 de dezembro de 2025, a carteira do segmento Poder Público contava com cerca de 3,1 mil clientes, mostrando a abrangência do nosso atendimento e o compromisso contínuo com o apoio responsável às finanças públicas no Brasil.



Seguros

Atuamos para ampliar a proteção financeira de pessoas, famílias e empresas, combinando solidez, experiência de mercado e evolução contínua do portfólio.

Por meio das nossas seguradoras oferecemos soluções de proteção, prevenção e assistência para clientes pessoas físicas e jurídicas, além de linhas financeiras voltadas ao segmento corporativo, à formação de reserva financeira e à possibilidade de premiação.

Em um contexto marcado por transformações tecnológicas, mudanças regulatórias e a maior complexidade dos riscos sociais, ambientais e climáticos, nossa atuação conjunta reforça a importância de oferecer respostas mais integradas, claras e consistentes para clientes e mercado.

Mais do que disponibilizar produtos e serviços, nosso papel é contribuir para o desenvolvimento socioeconômico ao apoiar o planejamento financeiro, ampliar a proteção diante de imprevistos e fortalecer relações de confiança com a sociedade.

Em 2025, intensificamos a comunicação com nossos clientes, simplificamos etapas críticas das jornadas e fortalecemos o autosserviço digital. O objetivo foi dar ao cliente mais autonomia sem abrir mão da proximidade e do cuidado dos canais humanos, especialmente em situações sensíveis, como acionamentos de seguros e sinistros.

Ampliamos o uso de tecnologia, dados e inteligência artificial para modernizar o monitoramento de ocorrências, aliado ao georreferenciamento da carteira e à análise de exposição a eventos climáticos severos, permitiu identificar áreas críticas, de forma tempestiva e enviar comunicações orientativas

a todos os clientes. Com isso, reforçamos não apenas a eficiência operacional, mas também o papel do seguro como instrumento de apoio concreto, orientação e cuidado.

No atendimento a clientes empresariais, consolidamos práticas de subscrição responsável e ampliamos a captura estruturada de dados relacionados a sinistros climáticos (sinistros decorrentes de eventos climáticos). Esse aperfeiçoamento técnico contribuiu para decisões mais consistentes na avaliação de riscos, na renovação e no desenvolvimento de produtos, fortalecendo nossa capacidade de responder às mudanças do perfil de risco do mercado.

Em 2025, aprofundamos a forma como entendemos, monitoramos e respondemos aos riscos de sustentabilidade — aqueles que, direta ou indiretamente, podem afetar nossos clientes, nossas operações e a trajetória de longo prazo do negócio.

A gestão desses riscos conduzida dentro de nossa Estrutura de Gestão de Riscos (EGR), supervisionada pelo órgão de administração máximo, com reportes periódicos ao Comitê de Seguridade e ao Comitê de Gestão de Riscos de Seguridade (CGR-S). Esses fóruns recebem, ao longo do ano, uma visão consolidada das exposições, dos limites, dos indicadores e dos eventos que merecem atenção diferenciada.

Desde o início do ano, acompanhamos 145 eventos meteorológicos relevantes (tempestades, chuvas intensas, vendavais e acumulados de chuva). Antes que eles se materializassem, enviamos 2.567.074 comunicações proativas via aplicativo e SMS, lembrando que o seguro estava ali, disponível, e orientando os clientes sobre os canais de acionamento. Esse movimento “pré-evento” reduz incertezas e antecipa vínculo.

Quando o evento acontece, um gatilho para o fluxo de gestão de crises do Itaú Corporativo entra em cena com o plano de resposta pós-evento, com flexibilizações importantes: atendimento direto sem passar por URA, priorização nas esteiras internas e, quando possível, vistorias remotas, acelerando análises e evitando deslocamentos desnecessários. Como resultado, em 2025 registramos 469 sinistros pagos relacionados a eventos climáticos, somando R$ 7,6 milhões em indenizações.

Os casos do tornado no Paraná e da explosão no Tatuapé (SP) ilustram bem esse processo: mapeamos rapidamente as apólices no raio atingido, entramos em contato antes do acionamento e priorizamos atendimento e regulação. Em ambos os casos, a junção de geolocalização, prontidão operacional e governança permitiu decisões seguras e rápidas — exatamente o que o cliente espera quando vive um momento crítico.

Em 2025, nossa base de clientes também evoluiu de forma relevante. Encerramos o ano com 15,5 milhões de clientes, sendo 12,9 milhões na operação de seguros e 4,1 milhões em capitalização.

Além dos indicadores de crescimento, 2025 reforçou o papel do seguro como mecanismo de retorno concreto à sociedade. Ao longo do ano, foram pagos R$ 1,716 bilhão em sinistros, apoiando clientes pessoas físicas e jurídicas em momentos de vulnerabilidade e contribuindo para a recuperação financeira, a continuidade de negócios e a mitigação de impactos de risco.

Esses resultados foram sustentados por investimentos contínuos em tecnologia, uso de dados, aprimoramento da experiência do cliente e fortalecimento de práticas responsáveis de subscrição, monitoramento e gestão de riscos.

PARA MAIS INFORMAÇÕES, consulte o nosso Relatório de Sustentabilidade em Seguros

MÉTRICAS
| GRI 2-23 |
| 2-24 | 3-3 |



Relacionamento com clientes

Buscamos o melhor atendimento aos nossos clientes, promovendo educação e atendimento personalizado.

Em 2025, realizamos o estudo “Consciência e Prosperidade”, em parceria com o Grupo Consumoteca, para entender como os brasileiros se relacionam com o dinheiro. A pesquisa destaca a importância de manter padrões de atendimento ao cliente e de investir em educação financeira, pois esses fatores são fundamentais para ajudar diferentes públicos a terem uma relação mais equilibrada com suas finanças.

Os resultados mostram que, apesar do desejo de controlar melhor a vida financeira, muitos brasileiros ainda sentem insegurança. O levantamento aponta que 80% querem aprender a administrar melhor o dinheiro, mas 81% consideram o tema uma grande preocupação, indicando que apenas ter acesso à informação não garante bem-estar financeiro.

Além disso, falar sobre dinheiro está se tornando mais comum — 78% já não se sentem desconfortáveis com o tema —, mas isso não significa que as decisões financeiras sejam mais equilibradas. O uso do crédito exemplifica esse desafio: 71% enxergam o crédito como algo positivo quando bem utilizado, mas muitos evitam ou têm dificuldades por falta de compreensão e apoio.

Nesse cenário de mudança na relação com o dinheiro, fica ainda mais claro que é necessário seguir padrões rigorosos na criação e oferta de produtos e serviços, garantindo transparência e adequação ao perfil de cada cliente. Por isso, reforçamos o papel das iniciativas de educação financeira, para que nossos clientes possam usar soluções financeiras com autonomia, segurança e em benefício de sua saúde financeira.

Buscamos melhorar a experiência dos nossos clientes de maneira contínua, investindo no aprimoramento dos canais de atendimento e promovendo uma cultura que coloca o cliente no centro das nossas decisões, respeitando suas necessidades e preferências. Acreditamos que essa abordagem é um fator essencial para construir relações de confiança e lealdade ao longo do tempo.

Nossa Política de Relacionamento com o Cliente orienta todas as áreas do banco a seguirem princípios de ética, transparência, responsabilidade, empatia e diligência durante todo o ciclo de vida dos produtos e serviços, com o objetivo de proporcionar uma experiência mais humana e autêntica, reafirmando nosso compromisso com a satisfação dos clientes.

A política é supervisionada pelo Comitê de Auditoria, que acompanha regularmente sua aplicação, garantindo que cada área compreenda seu papel e aja com responsabilidade e transparência, fortalecendo a confiança na marca Itaú. Nossos produtos e serviços devem ser divulgados e ofertados de maneira 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 seguem os princípios da nossa política, respeitando a diversidade cultural do Brasil e adaptando-se ao perfil de cada cliente, com processos de criação e revisão que podem ser acompanhados.

Para garantir a proteção dos clientes em todas as etapas do relacionamento, adotamos alguns pilares importantes:

- Nossos produtos e serviços são ajustados às necessidades, interesses e objetivos de cada cliente.
- Nossas políticas de remuneração e incentivos são baseadas em valores do banco e em indicadores de qualidade de vendas, não permitindo remuneração variável baseada apenas por comissão por vendas.
- Identificação e tratamento diferenciado para clientes em situação de alta vulnerabilidade.

Pré Contratação	Contratação	Pós Contratação
Desenvolvemos e revisamos os produtos de acordo com as necessidades do cliente e o ambiente regulatório.	Incentivamos a oferta responsável e nos comunicamos de forma clara para que o cliente tome suas decisões de forma consciente.	Disponibilizamos ferramentas de autogestão e canais de atendimento para solucionar as demandas dos clientes.

Pilares de atuação

Definir	Engajar	Monitorar	Melhorar
procedimentos voltados à proteção financeira do cliente.	todos os colaboradores a aplicar os procedimentos em seu dia a dia.	a efetividade das ações em relação aos objetivos propostos.	os nossos procedimentos com base nos resultados alcançados

SAIBA MAIS no nosso Compromisso com a Educação e Inclusão Financeira , que segue princípios de gestão e governança, está alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e ao compromisso de Cidadania Financeira do Banco Central.

Desenvolvimento de produtos e serviços

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

O processo envolve avaliadores que orientam as equipes responsáveis para que a comunicação e a apresentação dos produtos e serviços aos clientes seja clara e fácil de entender.

Quando surgem dúvidas ou não há consenso sobre como tratar riscos, as áreas envolvidas contam com o Comitê de Risco de Produto. Esse comitê é composto por representantes da Área de Riscos e Jurídico e outras áreas relevantes, formando um grupo multidisciplinar para analisar, avaliar e discutir os riscos de forma colaborativa.

Engajamento e capacitação sobre relacionamento com clientes

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

Também realizamos treinamentos regulares para capacitar novos colaboradores e atualizar as equipes do segmento Varejo, promovendo nossa cultura de riscos e reforçando a importância de ações preventivas e corretivas.

Além disso, enviamos comunicações periódicas para reforçar as diretrizes que devem ser seguidas por nossos colaboradores e divulgar o canal da Governança de Produtos.

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

Oferta responsável

Oferecemos produtos e serviços que ajudam a fortalecer a saúde financeira dos clientes, com soluções sustentáveis e adequadas ao perfil de cada um. Promovemos o uso consciente dos recursos e a educação financeira, sempre em conformidade com as normas existentes e com a nossa Política de Relacionamento com Clientes.

Crédito responsável

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

Também atuamos para prevenir o endividamento e o superendividamento, oferecendo negociação de dívidas e tratando cada situação com respeito, acolhimento, transparência e atenção às necessidades dos clientes.

Investimento responsável

Orientamos os clientes sobre a importância de criar uma reserva de emergência e buscamos garantir que os produtos e serviços estejam adequados ao perfil de cada investidor, seguindo as normas da CVM, o Código de Distribuição ANBIMA e as melhores práticas de mercado.

Seguros responsáveis

Disponibilizamos uma variedade de produtos, desde proteção patrimonial até coberturas para imprevistos financeiros, como seguro desemprego e acidentes pessoais. Em todos os casos, fornecemos informações claras sobre valores, coberturas e sinistros ao longo da jornada do cliente, para garantir escolhas conscientes.



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

Para garantir que o cliente esteja sempre no centro das nossas decisões e promover uma oferta responsável de produtos e serviços, desenvolvemos nossos modelos de incentivo e gestão comercial para que não sejam limitados apenas ao volume de vendas ou em resultados de curto prazo. Nossa estratégia comercial considera e valoriza a qualidade das operações ao longo do tempo, incentivando práticas de venda adequadas, transparentes e que protejam o cliente durante toda a relação com o banco.

Essa forma de atuação está alinhada às diretrizes de relacionamento responsável com clientes e tem como objetivo mitigar os riscos associados à venda inadequada, ao mesmo tempo em que fortalece a confiança e a sustentabilidade das relações comerciais.

Campanhas de marketing e promoção de vendas responsáveis

Nossas campanhas publicitárias e ações de promoção de vendas são realizadas por parceiros externos homologados, que passam por processos de qualificação e seguem as políticas do banco, incluindo a Política de Relacionamento com Clientes.

Antes de serem divulgadas, todas as campanhas são analisadas do ponto de vista jurídico e de conformidade, para garantir que estejam de acordo com as normas internas, a legislação vigente e as boas práticas de mercado. Para verificar a efetividade desses controles, realizamos auditorias internas recorrentes nos processos de comunicação e promoção comercial.

Além disso, trabalhamos em conjunto com órgãos independentes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, como o Procon e o portal Consumidor.gov.br, buscando soluções adequadas para as demandas dos clientes e o aprimoramento contínuo de nossos processos.

Programa de incentivo de vendas

Nos programas de incentivo de curto prazo, são estabelecidas metas de vendas para diferentes conjuntos de soluções, levando em conta as necessidades dos clientes. Essas metas são aplicadas em vários níveis da equipe comercial, desde o agente de negócios até o gerente geral da agência.

Já os programas de incentivo de longo prazo consideram indicadores importantes, como a satisfação dos clientes e sustentabilidade do relacionamento, reforçando o foco em resultados de longo prazo na atividade comercial.

Programa Score de Qualidade de Vendas

O Programa Score de Qualidade de Vendas (SQV) é um dos principais instrumentos para monitorar a qualidade das vendas feitas pelas áreas comerciais, avaliando cerca de 30 mil colaboradores da rede de agências.

O SQV complementa os programas de incentivo e faz parte da governança corporativa do banco. Os resultados do programa são reportados regularmente em fóruns internos, como o Comitê de Riscos e de Capital (CGRC) e o Comitê de Auditoria, além de serem incluídos em relatórios internos de riscos e em comunicações ao Banco Central, que acompanha esses indicadores de forma contínua.

A supervisão do SQV é feita pelo CGRC, com apoio da área de Planejamento (Incentivos) e da área de Compliance, garantindo uma gestão integrada de risco, conformidade e conduta comercial.

O programa utiliza diversos indicadores para avaliar aspectos qualitativos das vendas, como taxas de cancelamento, concentração de vendas e volume de reclamações, o que permite identificar padrões e possíveis riscos na atividade comercial.

Os resultados do SQV podem levar à aplicação de medidas disciplinares para colaboradores que atingem determinadas faixas de pontuação, como orientações formais, advertências e, em casos mais graves, demissão.

Além disso, o SQV também influencia a remuneração variável das equipes comerciais e das lideranças, incluindo diretores. O indicador de qualidade de vendas de cada colaborador pode aumentar ou diminuir sua remuneração variável, e também impacta a elegibilidade para prêmios adicionais, como campanhas e viagens de reconhecimento.

Programas de capacitação e monitoramento contínuo

Para garantir uma atuação responsável da equipe comercial, oferecemos treinamentos específicos sobre qualidade de vendas em nossa plataforma de aprendizagem, além de capacitações sobre os principais produtos comercializados. Também disponibilizamos cartilhas com as regras do programa e relatórios periódicos de acompanhamento, o que ajuda a reforçar o entendimento dos critérios, a prevenção de problemas e a busca constante por melhorias.

Participação dos clientes e foco em públicos sensíveis

Nossos clientes ajudam a avaliar a qualidade das vendas por meio de pesquisas de satisfação. O NPS Transacional mede a satisfação do cliente em relação a uma transação específica, como uma venda, enquanto o NPS Global avalia a satisfação geral com o Banco.

Em situações específicas, realizamos pesquisas adicionais sobre a experiência de contratação, especialmente para clientes com perfil de risco mais sensível. Essas análises priorizam situações com indícios de venda inadequada, como a contratação de vários produtos ao mesmo tempo ou cancelamentos seguidos, ajudando a melhorar nossos controles e a experiência dos clientes.

Práticas de pós-venda

Para que os clientes possam gerenciar seus contratos com autonomia, oferecemos ferramentas de autogestão fáceis de usar, que permitem acompanhar a rentabilidade dos investimentos, a evolução dos empréstimos, a cobertura dos seguros ou o uso do pacote de serviços.

Além disso, sempre que necessário, os clientes podem contar com os diversos canais de atendimento, presenciais ou digitais, para resolver suas demandas de forma rápida e responsável.

Nos pedidos de alteração ou encerramento de contrato, como liquidação antecipada, amortização de parcelas, portabilidade, migração, resgate, suspensão ou cancelamento de produtos e serviços, buscamos atender de maneira simples e resolutiva, evitando barreiras desnecessárias.

Clientes vulneráveis

Seguimos identificando clientes em situação de vulnerabilidade e aprimoramos os processos já existentes, buscando oferecer um atendimento ainda mais cuidadoso para quem apresenta maior grau de vulnerabilidade.

Para definir o grau de vulnerabilidade, consideramos características como 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 ou maturidade digital, idade e renda, analisadas de forma individual ou combinada. Todos os clientes pessoa física são classificados conforme seu grau de vulnerabilidade, levando em conta essas condições.

Aqueles que se enquadram como vulneráveis recebem atenção especial, com ações institucionais que garantam um atendimento mais tempestivo, prioritário, empático e personalizado. Também direcionamos ofertas de produtos e serviços mais adequados aos perfil desses clientes e monitoramos a qualidade das vendas, para mitigar eventuais falhas de compreensão ou ofertas inadequadas.

Além disso, os clientes com maior grau de vulnerabilidade são agrupados em quatro perfis, definidos pelas características mais comuns de cada grupo. Isso permite um tratamento diferenciado e ações mais assertivas, de acordo com as necessidades específicas de cada perfil.



Educação e orientação financeira

A educação financeira é uma ferramenta fundamental para apoiar clientes e a sociedade a manter uma relação mais equilibrada com o dinheiro. Ao acessar conteúdos sobre o tema, as pessoas passam a entender melhor suas finanças, o que facilita superar dificuldades emocionais e comportamentais relacionadas ao dinheiro.

Com mais conhecimento sobre finanças pessoais é possível tomar decisões mais adequadas para o próprio bem-estar, controlar melhor os gastos, usar o dinheiro de forma consciente, evitar o endividamento e melhorar a qualidade de vida.

Política de Educação Financeira

O Itaú Unibanco possui uma política corporativa que orienta as áreas do banco a promover ações e mensagens de educação financeira no relacionamento com os clientes.

O objetivo dessa política é incentivar hábitos financeiros saudáveis, alinhados à agenda de Cidadania Financeira do Banco Central e aos objetivos estratégicos do banco, como o planejamento e organização do orçamento pessoal e familiar, a formação de poupança e reservas financeiras, além da prevenção da inadimplência e do superendividamento.

A responsabilidade pela política é da Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, junto com a Diretoria de Compliance e, o acompanhamento é feito pelo Comitê Executivo.

Gestão de riscos relacionados aos produtos e serviços

Todas as soluções financeiras oferecidas aos clientes são revisadas e validadas pelas áreas de Compliance e Jurídico, que também levam em consideração as necessidades de educação e orientação financeira dos clientes. Após essa avaliação, podem ser incluídos alertas, avisos ou conteúdos informativos nas comunicações ou disponibilizados diretamente aos clientes.

Capacitação e conscientização sobre educação financeira

Em 2025, criamos um programa de capacitação para preparar as equipes de produtos e canais a promoverem a educação financeira no relacionamento com clientes. O treinamento aborda conceitos básicos sobre saúde financeira e apresenta boas práticas para incluir educação financeira e estímulos comportamentais na experiência do cliente.

Ainda em 2025, certificamos 1.695 colaboradores das áreas de produtos e canais nos princípios de educação financeira para o relacionamento com clientes.

Ferramentas para controle de gastos

No aplicativo, oferecemos uma jornada dedicada ao controle de gastos, que permite aos clientes acompanhar e organizar suas despesas de forma mais eficiente. A ferramenta possibilita visualizar os gastos por categoria, criar controles de orçamento, acompanhar despesas mensalmente, recategorizar despesas e identificar os principais gastos do período, trazendo mais clareza sobre os hábitos de consumo.

Em 2025, essa jornada foi aprimorada com novas funcionalidades e melhorias na experiência do usuário, facilitando ainda mais a análise e o entendimento dos gastos mensais.

Cerca de 8 milhões de clientes utilizaram a jornada de Controle de Gastos, com uma média de 960 mil usuários mensais e aproximadamente 400 mil clientes criando controles para acompanhar suas despesas, o que contribui para o fortalecimento da saúde financeira.

Programas de organização financeira

O programa Poupar para Render, voltado a quem recebe salário pelo Itaú, oferece conteúdos em diferentes formatos sobre organização financeira e investimentos, de maneira simples e acessível.

Em 2025, realizamos palestras sobre saúde financeira para mais de 95 mil pessoas abordando temas como organização de orçamento, uso do crédito, primeiros passos

para poupar e planejamento familiar de longo prazo. Para ampliar o alcance, disponibilizamos um videocast no nosso site e no canal oficial do Itaú no Youtube, que já conta com mais de 8,3 mil visualizações. Também lançamos o primeiro episódio, "Como usar o crédito de forma consciente", de uma série de 5 vídeos com dicas práticas para quem deseja melhorar sua relação com o dinheiro.

CURSO VIA WHATSAPP

Em parceria com o Itaú Viver Mais, lançamos um curso gratuito pelo WhatsApp, com videoaulas, exercícios e e-books sobre planejamento financeiro pessoal e segurança digital, incluindo dicas para prevenir golpes e fraudes.

O conteúdo é voltado principalmente para pessoas idosas, mas aborda temas relevantes e utiliza uma linguagem acessível para diferentes públicos. Desde o lançamento, 7.658 pessoas se inscreveram no curso de finanças pessoais e 8.568 pessoas na trilha de segurança.

Plataformas de educação financeira

Nossa página na internet oferece, de maneira simples, os principais conteúdos e soluções de educação financeira para clientes e para a sociedade. O site disponibiliza materiais em diversos formatos, além de pesquisas e direcionamentos para as principais funcionalidades de gestão financeira no aplicativo Itaú.

Em 2025, nosso site de educação financeira recebeu mais de 1,1 milhão de usuários, totalizando mais de 1,7 milhão de acessos.

A plataforma Meu Bolso em Dia é uma iniciativa do setor financeiro, realizada em parceria com os membros da FEBRABAN. Ela oferece dicas de educação financeira, ferramentas para facilitar o dia a dia, como a calculadora da Saúde Financeira, além de trilhas de conteúdo personalizadas para diferentes situações financeiras.

Conteúdo em redes sociais

Em 2025, ampliamos nossa presença nas redes sociais, especialmente no TikTok, para promover educação financeira de forma acessível e relevante, com foco nos públicos mais jovens. A estratégia foi dividida em três frentes: Creative House, com conteúdos originais e bem-humorados sobre organização financeira e consumo consciente; Projeto Por Quê?, com especialistas esclarecendo dúvidas sobre orçamento e crédito; e POV Pets, que usa personagens animados para abordar hábitos financeiros de maneira leve.

Essas iniciativas alcançaram mais de 20 milhões de pessoas, gerando alta aprovação (nota 8,90). Além de fortalecer a associação da marca Itaú ao cuidado com o dinheiro, houve aumento nas buscas por temas como reserva de emergência e produtos financeiros, mostrando que os conteúdos influenciaram decisões e incentivaram o uso consciente das soluções do banco.

Prevenção e tratamento do endividamento

Buscamos contribuir com a prosperidade e autonomia financeira dos nossos clientes, promovendo e orientando o uso consciente do crédito e oferecendo ferramentas de controle financeiro, materiais de educação financeira e outros recursos.

A seguir, apresentamos como o Itaú Unibanco apoia o processo de reorganização financeira, ajudando clientes a retomarem o uso equilibrado do crédito.

Conscientização

Acompanhamos nossos clientes de crédito com uma gestão preventiva e, ao identificar sinais de possível desequilíbrio financeiro, enviamos orientações e soluções por canais físicos e digitais, de acordo com as necessidades e o momento de vida de cada cliente, incluindo opções de renegociação, quando necessário.

Em nossa página de educação financeira, disponibilizamos guias específicos para quem precisa de apoio na reorganização financeira:

- Guia saia do vermelho: com dicas para organizar as finanças pessoais e superar dívidas.
- Guia de crédito responsável: elaborado pela FEBRABAN para ajudar o cliente a escolher o crédito mais adequado ao seu perfil.
- Orientações sobre como cuidar melhor do dinheiro e da saúde financeira.

Tratamento de clientes superendividados

Ao longo do ano, analisamos as carteiras de clientes em dia e em atraso, para identificar casos de superendividamento.

O acompanhamento é feito de forma contínua, utilizando indicadores e métricas de crédito que consideram condições de renda, uso do crédito e perfil de pagamento dos clientes.

O superendividamento ocorre quando o consumidor não consegue pagar todas as suas dívidas de consumo sem comprometer o mínimo necessário para viver. Nos termos da Lei 11.418/21, o cliente é considerado superendividado quando a soma das dívidas em produtos sem garantia (no Itaú e no mercado) ultrapassa a renda disponível, sendo sempre garantido o mínimo existencial, atualmente de R$ 600,00.

Após identificar o superendividamento, definimos ações específicas, como restrição de crédito e oferta de produtos de renegociação adequados à situação do cliente.

Para clientes que se autodeclaram superendividados, nos termos da referida Lei 11.418/21, mantemos uma agenda contínua com representantes dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, buscando ampliar oportunidades de cooperação.

Quando somos acionados por órgãos públicos para participar de processos de repactuação de dívida, contamos com um fluxo próprio, criado em setembro de 2021, que avalia cada caso individualmente e elabora propostas de acordo com taxas e prazos diferenciados, sempre buscando a melhor solução para regularização da dívida.



Soluções para renegociação financeira

Durante o ano, oferecemos diversas iniciativas para ajudar nossos clientes na reorganização financeira. Disponibilizamos soluções para regularização de dívidas em nossos canais de atendimento, como agência, aplicativo, site, WhatsApp e plataforma de parceiros.

Para ampliar a oferta de soluções de reorganização e quitação de dívidas em atraso, participamos de dois mutirões de negociação e orientação financeira, realizados em parceria com o Banco Central e Federação Brasileira dos Bancos, por meio de um acordo de Cooperação Técnica.

Também oferecemos o WhatsApp de renegociação, um assistente virtual totalmente digital, que permite ao cliente renegociar dívidas, antecipar parcelas, quitar contratos, solicitar segunda via de boleto e outras funcionalidades. Em algumas situações, o atendimento pode ser continuado com um especialista, caso o cliente prefira.

Perfil de crédito

O Perfil de Crédito é um conjunto de funcionalidades do aplicativo Itaú que ajuda clientes a ter uma relação mais saudável e transparente com crédito, fortalecendo a educação financeira. Atualmente, o Perfil de Crédito oferece diversas funcionalidades:

Uma delas é a consulta da situação do CPF, permitindo ao cliente verificar se há pendências em seu nome, tanto dentro quanto fora do Itaú, além de indicar o melhor canal para solucionar ou renegociar essas questões.

O cliente pode acessar informações sobre o tipo da pendência, como dívida em atraso, negativação (quando a dívida está registrada em serviços de proteção ao crédito) ou protesto (quando a dívida que está registrada em cartório e pode gerar ação judicial). O Perfil de Crédito também aponta possíveis pendências relacionadas à Receita Federal, como erros ou falta de entrega da Declaração do Imposto de Renda e problemas com dados cadastrais.

Outra funcionalidade é a atualização da renda mensal, incentivando o cliente a informar e comprovar seu valor de renda, o que ajuda a adequar as ofertas de crédito e segmento de atendimento.

O Perfil de Crédito também incentiva o cliente a utilizar outros serviços do Itaú Unibanco para acompanhar as finanças e melhorar o relacionamento com o banco, como portabilidade de salário, Open Finance, chave Pix, Controle de Gastos, Cofrinhos, entre outros.

Entre dezembro de 2024 e dezembro de 2025, o Perfil de Crédito registrou 11,2 milhões de acessos, com média mensal de 2,4 milhões de acessos. Cerca de 70% dos clientes que acessaram o serviço neste período tinham alguma pendência, totalizando 7,8 milhões de pessoas.

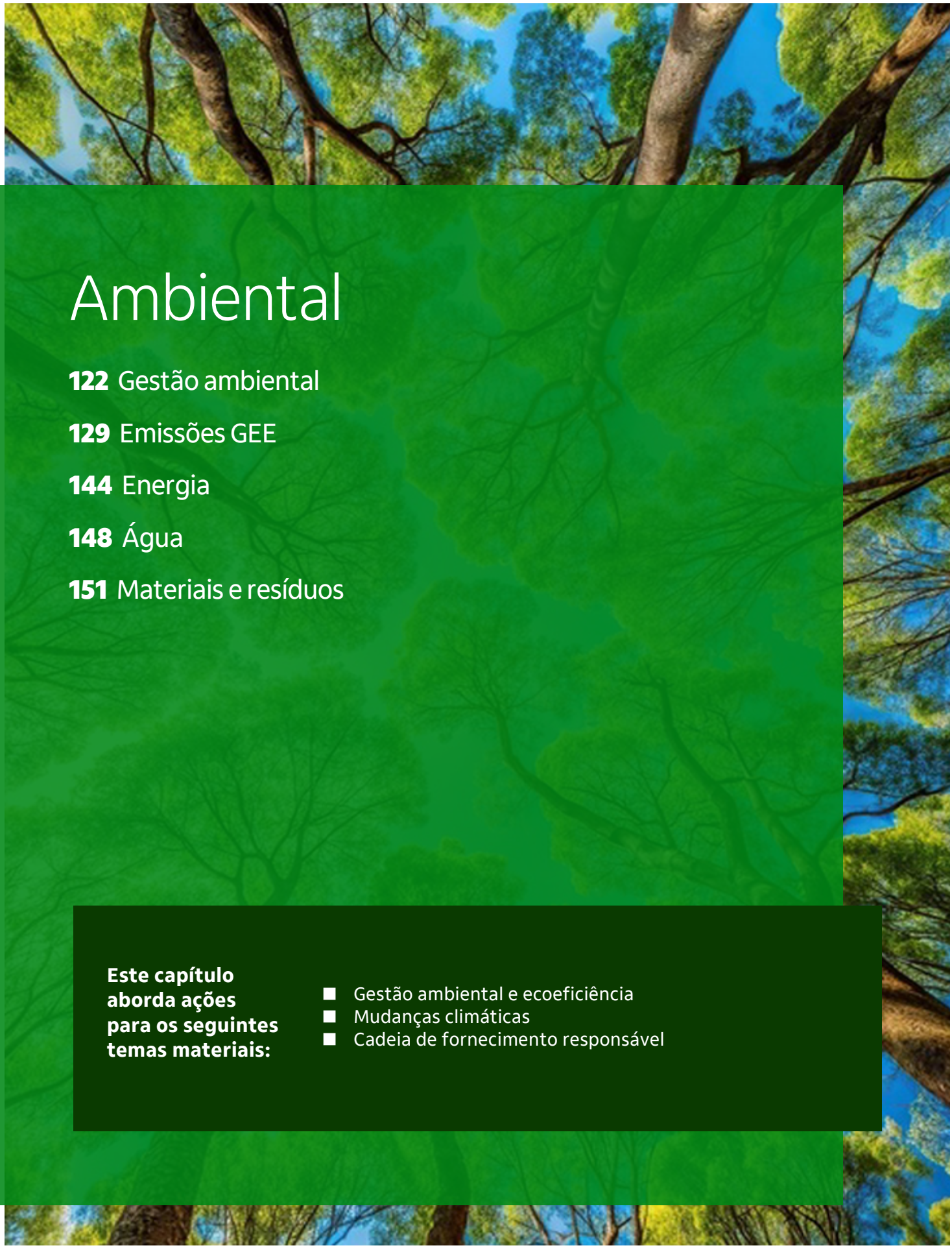
O nível de satisfação com o Perfil de Crédito é alto: 65% dos clientes indicaram ter uma experiência muito boa, atingindo o maior nível da escala Likert, uma das metodologias de pesquisa utilizadas pelo banco.

Decisões de investimento

COFRINHOS

Nossos Cofrinhos são uma solução digital que incentiva o hábito de poupar de maneira simples, acessível, ajudando os clientes a alcançar objetivos pessoais. Pelo aplicativo, é possível organizar valores a partir de R$1, criar metas específicas ou reservas financeiras e acompanhar o saldo em tempo real, com rendimento automático em dias úteis e a segurança de uma aplicação vinculada ao banco. Essa iniciativa reforça o nosso compromisso com a organização financeira e do planejamento de curto e médio prazo, facilitando o acesso a instrumentos de poupança no dia a dia.

Atualmente, mais de 2,2 milhões de clientes já criaram 9,8 milhões de cofrinhos, e 65% desses clientes se tornaram investidores no Itaú Unibanco por meio dessa solução.



Ambiental

122 Gestão ambiental

129 Emissões GEE

144 Energia

148 Água

151 Materiais e resíduos

Este capítulo aborda ações para os seguintes temas materiais:

- Gestão ambiental e ecoeficiência
- Mudanças climáticas
- Cadeia de fornecimento responsável

Objetivos de desenvolvimento sustentável





MÉTRICAS
| GRI 2-25 |
| 3-3 | 304-2 |

Gestão ambiental

Gestão ambiental integrada: ecoeficiência e uso consciente de recursos.

Como parte da nossa estratégia de transição para uma economia de baixo carbono, seguimos promovendo operações sustentáveis que contribuem para a redução das emissões de gases de efeito estufa, dentro do escopo de monitoramento do nosso pilar de Governança.

Nossos objetivos de gestão ambiental e ecoeficiência estão alinhados com os princípios de economia verde. Continuamos aprimorando nossas áreas operacionais para garantir práticas mais eficientes, transparentes e colaborativas, fortalecendo a sustentabilidade e a resiliência do banco para o futuro organizacional.

Contamos com um grupo técnico responsável por acompanhar o avanço dos nossos objetivos e monitorar indicadores ESG de forma contínua. Esse grupo reúne especialistas das áreas de agências, prédios e data centers, além de lideranças e equipes parceiras, garantindo o cumprimento das metas estabelecidas na nossa estratégia institucional.

Nossa gestão ambiental segue as diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que orienta a redução de impactos naturais ao meio ambiente, o uso responsável dos recursos e a integração de fatores climáticos nas nossas decisões. Mantemos o compromisso de aprimorar continuamente nossos processos, sempre em conformidade com as exigências regulatórias e com uma gestão responsável.

Governança e políticas de gestão ambiental

Os pilares da estratégia climática relacionados à gestão ambiental são coordenados pela Diretoria Executiva de Operações, Atendimento e Itaú Gestão de Ativos (IGA).

Nosso Sistema de Gestão Ambiental conta com o comprometimento da diretoria de operações e da alta liderança, que atuam na coordenação e garantem o direcionamento estratégico das ações ambientais.

Nossos times de Operações são formados por profissionais de diferentes áreas, cada um atuando em sua especialidade para garantir sinergia, alinhamento e eficiência na execução dos objetivos estratégicos. Essas equipes acompanham a evolução de indicadores, consolidam dados, interagem com fornecedores, e quando necessário, desenvolvem planos de ação para aprimorar processos e criar documentos institucionais.

Nossas operações, têm baixo impacto ambiental, com consumo reduzido de recursos e pouca geração de resíduos, seguindo os princípios da economia circular. No centro empresarial e nos data centers, monitoramos e controlamos os aspectos e impactos ambientais conforme as normas da ABNT NBR ISO 14001:15.

Em nossos prédios, incluindo polos administrativos e agências, atuamos de forma estratégica com um grupo multidisciplinar para promover a cultura ESG e os princípios de gestão ambiental entre todos os colaboradores, sejam próprios ou terceirizados.

Para garantir o alinhamento à nossa estratégia ESG, acompanhamos as práticas ambientais, sociais e climáticas dos nossos fornecedores, avaliando seu desempenho nessas áreas.

Estratégia de gestão ambiental e meio ambiente

Em nossos negócios, o principal impacto está relacionado às atividades de financiamento e concessão de crédito. Para atingirmos nosso objetivo de zerar nossas emissões líquidas até 2050, contamos com a influência de diferentes fatores, como a disponibilidade de dados, ferramentas e metodologias adequadas para monitoramento e avaliação, a adoção de tecnologias de baixo carbono por parte de nossos clientes e do poder público, e o alinhamento das regulamentações e do mercado à transição para uma economia mais sustentável.

Entendemos que o contexto global traz desafios importantes para alcançar nossos objetivos. Mesmo com o progresso das políticas climáticas e o aumento dos compromissos empresariais, muitas organizações ainda têm dificuldades para implementar soluções efetivas de redução de emissões.

Nossa estratégia de gestão ambiental foca na atuação direta em todas as operações do banco. Contamos com reuniões mensais e uma equipe multidisciplinar para acompanhar a evolução dos indicadores que impactam nossa estratégia de transição para uma economia de baixo carbono. Todas as informações ficam centralizadas em uma única plataforma, o que facilita o acesso aos dados, aprimora a gestão e apoia a tomada de decisões.

No Brasil, apesar do compromisso cada vez maior com a sustentabilidade, fatores como a dependência de tecnologias emergentes, a necessidade de políticas públicas eficientes e a cooperação entre setores público e privado também impactam o ritmo da nossa descarbonização. Mudanças recentes no cenário econômico e político também podem influenciar a implementação de estratégias para redução de emissões.

Para reforçar nosso compromisso com a sustentabilidade, vinculamos a remuneração variável de executivos, diretores, gestores e colaboradores das unidades de negócios ao atingimento dos objetivos estratégicos estabelecidos.

Sistema de Gestão Ambiental

Nos prédios certificados, seguimos as diretrizes da nossa Política do Sistema de Gestão Ambiental. O objetivo principal é garantir o cumprimento da legislação ambiental e das normas aplicáveis, proteger o meio ambiente e prevenir a poluição.

Trabalhamos para gerenciar e reduzir os impactos ambientais das nossas atividades, adotando processos de melhoria contínua e estabelecendo metas e objetivos estratégicos. Buscamos o uso responsável dos recursos naturais, evitando desperdícios de água e energia, e assegurando a destinação correta dos resíduos gerados.

Mantemos canais de comunicação abertos com todas as partes interessadas, para esclarecer dúvidas e atender demandas relacionadas ao meio ambiente. Também incentivamos a educação ambiental, promovendo treinamentos e ações de conscientização para nossos colaboradores e prestadores de serviços. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso com a sustentabilidade e a melhoria contínua das nossas operações.

Em todos os nossos prédios, agências e data centers, monitoramos e gerenciamos indicadores de água, energia, resíduos e emissões. Essas ações estão alinhadas aos objetivos e compromissos públicos do Itaú, contribuindo de forma contínua para a transição para a economia de baixo carbono.

Os prédios certificados correspondem a 77% do consumo total de água, 83% do consumo de energia e 38% dos resíduos enviados para aterro nos prédios administrativos. Além disso, nos demais prédios e agências, os indicadores ambientais também são monitorados mensalmente e apresentados para as lideranças em comitês multidisciplinares.

Investimos em sistemas automatizados para nos manter atualizados sobre as legislações ambientais aplicáveis ao nosso Sistema de Gestão Ambiental e utilizamos ferramentas de Inteligência Artificial (IA) para nos apoiar na adoção das melhores práticas de mercado. Essas iniciativas reforçam nosso compromisso em garantir a manutenção de certificações ambientais reconhecidas internacionalmente.

Conformidade ambiental

Realizamos o mapeamento de mais de 600 legislações aplicáveis às nossas operações nos polos certificados pela ABNT NBR ISO 14001.

Em 2025, realizamos nove processos de auditoria conforme os procedimentos do Sistema de Gestão Ambiental. Foram três auditorias externas independentes, três auditorias internas e três auditorias de requisitos legais, estas últimas realizadas por consultorias contratadas. Além disso, nossa equipe de auditoria interna auditou os processos relacionados à gestão de resíduos e às emissões dos escopos 1 e 2.

Todas as ocorrências registradas no Sistema de Gestão Ambiental são tratadas e monitoradas conforme os procedimentos definidos pela Companhia em cada unidade certificada.

Gestão da cadeia de fornecedores

Nossos fornecedores são contratados pela Área de Compras e passam por um processo de homologação, no qual são avaliados critérios sociais, ambientais e de conformidade legal.

A cada semestre, promovemos workshops sobre temas ligados à estratégia ESG e disponibilizarmos uma plataforma de aprendizado sobre nossos princípios e compromissos ESG.

Nos prédios certificados, os fornecedores também passam por homologação técnica. Para aqueles que realizam atividades potencialmente poluidoras, é feita uma homologação ambiental, na qual avaliamos seus processos e práticas para garantir que estejam de acordo com nossos padrões de gestão e compromissos. **SAIBA MAIS** sobre o tema no capítulo de Fornecedores.

Mais de 87% dos fornecedores que atuam nos prédios certificados pela ABNT NBR ISO 14001 passaram pela homologação ambiental, seguindo os critérios técnicos e ambientais.

Certificações ambientais

ISO 14001

Desde 2011, atuamos para identificar, controlar e reduzir os riscos ligados às nossas operações e instalações, promovendo a certificação ISO 14001 em nossos principais prédios administrativos.

Em 2024, ampliamos o número de prédios com certificações ambientais, incluindo nossos dois data centers e a nova torre do centro empresarial. Com essa expansão, em 2025, atingimos cerca de 98% de cobertura da força de trabalho e dos prestadores de serviço nos nossos prédios próprios. Vale destacar que um dos prédios, mesmo ainda não certificado ambientalmente, alcançou 100% de cobertura dos colaboradores ao longo do último ano, mostrando o avanço do alcance da estratégia de sustentabilidade nas instalações.

A conformidade do nosso Sistema de Gestão Ambiental com a certificação ABNT NBR ISO 14001 reforça nosso compromisso com a sustentabilidade e a melhoria contínua do desempenho ambiental, além de incentivar a eficiência operacional.

Esse processo exige um ciclo contínuo de aprimoramento do desempenho ambiental, com monitoramento para registrar e gerenciar ações de melhoria, um cronograma anual de auditorias, análise crítica pela alta liderança e tratamento e correção de possíveis não conformidades.

Nosso escopo de atuação no SGA inclui o suporte operacional e administrativo, além da gestão da infraestrutura técnica, utilidades e serviços necessários para o funcionamento das instalações onde são realizadas as atividades 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. Ele avalia os edifícios em diversos aspectos, como eficiência energética, uso racional de recursos e qualidade do ambiente interno, entre outros.

Nossa sede do banco de Atacado e os Investment Centers no Rio de Janeiro, Salvador e Brasília possuem certificação LEED nível Gold. O Data Center em Mogi Mirim, e a torre administrativa inaugurada em 2023 no Centro Empresarial também foram projetados seguindo os critérios da certificação LEED, contribuindo positivamente para nossas metas de sustentabilidade.

Mesmo com a inclusão da nova torre, mantivemos os mesmos níveis de consumo de recursos naturais que tínhamos antes da sua inauguração.



Monitoramento dos impactos ambientais

Diante do agravamento dos eventos naturais extremos, intensificados pelas mudanças climáticas, estruturamos um programa de monitoramento e gestão dos impactos ambientais, com foco em mitigação e adaptação dos riscos físicos às operações. Esses esforços demonstram o compromisso da organização com a mitigação e adaptação aos riscos ambientais, evidenciando a relevância, efetividade e grau de implementação das iniciativas.

A seguir, detalhamos os esforços diretos em dois casos críticos, evidenciando o escopo, escala, custos, cronograma, prioridades, impactos observados e indicadores de desempenho:

Monitoramento de risco climático em agências

Em 2025, intensificamos o acompanhamento de eventos climáticos extremos, principalmente chuvas intensas, que podem afetar parte da rede de agências em todo o país. Esses eventos têm potencial para causar interrupções operacionais, riscos à segurança de clientes e colaboradores, além de impactos financeiros e reputacionais para o banco. Por isso, foi realizado o monitoramento de 100% das agências, levando em conta as condições climáticas, o histórico de ocorrências e a estrutura dos imóveis.

A priorização das unidades monitoradas segue critérios como o histórico de eventos climáticos, as condições do imóvel e a vulnerabilidade local, permitindo identificar as agências mais suscetíveis a impactos. Com a implementação desse monitoramento, foram registrados 276 incidentes ao longo do ano, sendo que cerca de 18% resultaram em interrupção do atendimento. Não houve registro de acidentes com clientes ou colaboradores nas agências afetadas.

Entre os principais indicadores, 14% das agências apresentaram algum impacto relacionado a eventos climáticos, e o tempo médio de resposta para resolver os incidentes foi de 6 horas.

As ações de monitoramento estão integradas ao plano de manutenção e ao planejamento de continuidade de negócios, com revisões anuais e alinhamento aos planos de contingência corporativos. Além disso, são realizadas vistorias periódicas para identificar e solucionar questões estruturais nas agências, buscando prevenir problemas antes que eventos climáticos extremos possam causar fechamento ou impactar o atendimento.

Plano de contingência para os riscos hídricos e energéticos

Nosso plano de contingência abrange os principais centros administrativos, como o Centro Empresarial, Centro Tecnológico e Data Center, que são responsáveis por operações essenciais e pelo suporte às agências digitais. Para garantir a continuidade das atividades, o banco realiza investimentos constantes em manutenção preventiva e testes de contingência, focando na redução de riscos operacionais e ambientais. Entre as ações realizadas estão o monitoramento dos tanques de combustível dos geradores, simulados de falta de energia e a manutenção dos reservatórios de água.

O cronograma operacional prevê revisões semestrais dos sistemas e testes trimestrais de resiliência, o que contribui para fortalecer a infraestrutura e assegurar a continuidade das operações. As instalações são priorizadas de acordo com sua importância para o negócio, o volume de dados processados e o impacto potencial para clientes digitais.

Nos últimos cinco anos, não houve registros de indisponibilidade significativa de energia ou água nas instalações cobertas pelo plano. O tempo de resposta a alertas foi reduzido para menos de duas horas, garantindo a operação contínua. Entre os principais indicadores, destacam-se a cobertura de 100% das instalações críticas, tempo de resposta inferior a duas horas, disponibilidade operacional de 99,98% e manutenção do nível mínimo dos reservatórios de água em 80% durante todos os testes.

O plano de contingência está integrado ao planejamento estratégico de infraestrutura, com sistemas de monitoramento e resposta rápida, além de revisões anuais dos protocolos de resiliência, reforçando nosso compromisso com a segurança e a continuidade das operações.

Gestão de riscos e oportunidades | GRI 304-2 |

Nossa Política de Riscos Social, Ambiental e Climática define as diretrizes para tratar riscos que podem causar perdas para a Instituição, incluindo riscos reputacionais. A gestão desses riscos é orientado pelos seguintes instrumentos:

- Diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática ("PRSAC"), conforme a Resolução CMN 4.945/21, que orienta a incorporação de critérios de sustentabilidade nas operações.
- Disposições da Política de Gerenciamento de Riscos Global, que oferece uma estrutura abrangente e consistente para toda a organização.
- Princípios de relevância e proporcionalidade, garantindo que as ações sejam adequadas à importância e magnitude de cada risco identificado.
- Regras e procedimentos relacionados, que detalham os processos e práticas a serem seguidos.
- Compromissos públicos assumidos, demonstrando nosso compromisso com a sustentabilidade e responsabilidade social corporativa.
- Normas específicas sobre o tema, além de melhores práticas e tendências de mercado, assegurando alinhamento com os padrões avançados e eficazes de gestão de riscos.

Nosso Sistema de Gestão Ambiental mantém um processo sistemático para identificar e avaliar os aspectos ambientais em nossas atividades, produtos e serviços, considerando seus impactos e oportunidades.

Nos prédios certificados, o levantamento de riscos e oportunidades segue o previsto na ABNT NBR ISO 14001:15, e os impactos diretos e significativos identificados são comunicados aos níveis de governança responsáveis para que sejam tomadas as ações necessárias, visando prevenir e reduzir efeitos indesejáveis. Nos demais prédios administrativos, os riscos são avaliados conforme seus indicadores e regiões.

Conscientização e treinamento sobre gestão ambiental

Continuamos dedicados a promover a capacitação e a conscientização sobre nossa Política e Sistema de Gestão Ambiental para colaboradores e terceiros que atuam em nossos prédios certificados. Para isso, adotamos procedimentos de comunicação institucional sobre gestão ambiental com nossos stakeholders e mapeamos suas necessidades e expectativas, assegurando transparência e uma comunicação adequada.

As principais iniciativas de capacitação e treinamento são realizadas pela Escola de Negócios Itaú, pelo Endomarketing e pelas equipes de Gestão Ambiental. No entanto, todas as áreas da organização têm a responsabilidade de incentivar o processo de conscientização.

Ao final de 2025, mais de 45 mil pessoas haviam participado do treinamento relacionado à ISO 14001.

Também promovemos iniciativas nas áreas operacionais para incentivar o desenvolvimento dos colaboradores em sustentabilidade corporativa e temas ESG, oferecendo diversos treinamentos em nossas plataformas internas de desenvolvimento.
Ao final de 2025, cerca de 82% dos colaboradores dessas áreas operacionais já haviam concluído ou estavam em andamento com esses treinamentos.

Eficiência, adaptação e inovação

Em 2025, investimos mais de R$ 287 milhões em projetos e custos operacionais voltados para a ecoeficiência e o aprimoramento da nossa gestão ambiental, incluindo certificações externas de sistemas de gestão ambiental, tratamento de água, uso de energia renovável e tratamento e destinação de resíduos.

Sistema de Gestão Ambiental
R$ 1,5 milhão

Mantivemos nosso orçamento destinado à manutenção da certificação LEED, à recertificação e à ampliação para três novas certificações da ABNT NBR ISO 14001.

Descarte de resíduos e reciclagem
R$ 5,1 milhões

Tratamento e destinação adequada dos resíduos gerados nas operações no Brasil.

Consumo e tratamento de água
R$ 32,4 milhões

Despesa total com consumo de água fornecida pela concessionária, água de reúso e tratamento de esgoto.

Instalação de carregadores elétricos
R$ 3,2 milhões

Foram instalados 16 carregadores elétricos nos edifícios administrativos em 2025, com potência total de 368 kW. Com os carregadores já existentes, a potência total chegou a 640 kW.

Energia e energia renovável
R$ 244,9 milhões

Aquisição de Certificados de Energia Renovável (REC) e gastos totais relacionados ao consumo de energia, incluindo iniciativas para a redução do consumo energético em nossas operações.

Reaproveitamento de resíduos para biomassa
Economia de R$ 3,4 milhões

Reaproveitamento de 1,3 mil toneladas de resíduos de podas, devolvidos diretamente ao solo, gerando uma economia estimada de R$ 3,4 milhões. A iniciativa trouxe benefícios ambientais, como o aumento da matéria orgânica, melhoria da qualidade biológica do solo, maior permeabilidade e redução das emissões.



MÉTRICAS
GRI 3-3	305-1
305-2	305-3
305-4	305-5

Emissões GEE

Avançamos rumo ao Net Zero, inovando e liderando a gestão climática para um futuro sustentável.

Diante da intensificação das mudanças climáticas e da crescente frequência e severidade dos eventos climáticos extremos, torna-se cada vez mais evidente a urgência de ações estruturadas e eficazes para mitigar os impactos ambientais e fortalecer a resiliência dos sistemas naturais e produtivos. Alinhada a esse contexto, nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) estabelece como diretrizes: a mensuração das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), a compensação das emissões próprias e a implementação de um plano de descarbonização aplicado às operações e aos negócios, com foco na redução contínua dos impactos ambientais.

Desde 2008, realizamos anualmente o inventário de emissões de GEE, em conformidade com a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, com divulgação dos resultados no Registro Público de Emissões. O inventário contempla as emissões dos Escopos 1, 2 e 3 e é elaborado a partir de procedimentos internos verificáveis, incluindo auditorias externas independentes, certificadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), o que tem possibilitado, de forma recorrente, o reconhecimento com o Selo Ouro do GHG Protocol.

Com o objetivo de ampliar a transparência para nossos stakeholders e aprimorar a identificação de riscos e oportunidades relacionados às mudanças climáticas, adotamos boas práticas de mercado e reportamos anualmente nossas principais estratégias de gestão climática, indicadores e dados de emissões de GEE, além de iniciativas reconhecidas, como o Carbon Disclosure Project (CDP), o Dow Jones Sustainability Index (DJSI) e o Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2).

Nesse contexto, o desempenho e a gestão das emissões operacionais representam um componente fundamental da nossa estratégia climática e do avanço do nosso compromisso com a transição para uma economia de baixo carbono.

Governança e compensação

Atuamos de forma contínua na redução das emissões operacionais, priorizando iniciativas voltadas às fontes mais relevantes e alcançando progressos significativos.

Desde 2019, adotamos os Certificados de Energia Renovável (Renewable Energy Certificates – RECs), garantindo a contratação de energia limpa e renovável e mitigando os impactos associados ao consumo de energia elétrica no Brasil (Escopo 2).

Adicionalmente, compensamos 100% das emissões residuais de Escopo 1 relativas ao exercício anterior (2024), abrangendo as operações no Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia, por meio da aquisição de 19.405 créditos de carbono de três tipos de projetos: Arborização, Reflorestamento e Restauração (ARR), Transformação de Aterro em Ecoparque e Energia Renovável.

Contamos com um time que monitora de forma sistemática os consumos de insumos associados à geração de Gases de Efeito Estufa (GEE) nas operações do Banco, assegurando a consistência e a qualidade das informações reportadas, com encontros mensais para acompanhamento do desempenho em relação às metas estabelecidas.

Nessas reuniões, os pontos focais responsáveis pelo reporte dos dados de consumo apresentam as justificativas para a performance observada, bem como a evolução dos planos de ação implementados, fortalecendo a rastreabilidade, a transparência e a adoção de práticas responsáveis.

Compensação das emissões próprias

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 e 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.

Objetivo de Transição Climática

Estratégia ESG

Objetivo 2050

Reduzir as emissões GEE de Escopos 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 3[2] no Brasil.

Objetivos 2026

- **Escopo 1:** Emitir até 14.723 tCO2e de emissões absolutas no Brasil.
- **Escopo 1:** Compensar 100% das emissões de Escopo 1 do ano anterior no Brasil.
- **Escopo 2[3]:** Certificar que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável.
- **Escopo 3[2]:** Emitir até 30.064 tCO2e de emissões absolutas no Brasil.

Status 2025

Em 2025, diminuímos 11,2% das emissões operacionais de escopos 1 e 2[1] e 7,8% das emissões operacionais de escopo 3[2], rumo ao objetivo de 2030.

Diminuição das emissões operacionais de escopo 1 e 2[1]



Diminuição das emissões operacionais de escopo 3[2]



Emitir até 16.061 tCO_2e
de emissões absolutas de Escopo 1
Realizado: 16.634 tCO_2e

Emitir até 32.797 tCO_2e
de emissões absolutas de Escopo 3[2]
Realizado: 35.288 tCO_2e

Emitir até 17.993 tCO_2e
de emissões absolutas de Escopo 2[3]
Realizado: 13.366 tCO_2e

Compensar 100%
das emissões de Escopo 1 do ano anterior
Realizado: 100% em 2025

Nota: Considera as operações no Brasil, com Baseline 2023: escopo 1 e escopo 2 - 18.738 tCO_2e e Escopo 3 - 38.263 tCO_2e. (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) Escopo 2 - Por localização.

Preço interno de carbono

Atualmente, utilizamos dois mecanismos para a precificação interna de carbono, com abordagens distintas:

EMISSÕES DE EMPRESAS INVESTIDAS

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, o 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 US$ 45 a US$ 1.050 por tCO2e.

EMISSÕES OPERACIONAIS

No âmbito das emissões operacionais, a precificação interna de carbono é utilizada como instrumento para identificar e priorizar medidas de mitigação das emissões próprias, além de subsidiar a estratégia de descarbonização do Banco. .

Esse valor reflete o custo de compensação das emissões, por meio da aquisição de créditos de carbono, e é calculado com base no preço médio dos créditos adquiridos ao longo do ano, sendo aplicado em análises internas. Em 2025, o preço interno definido para os créditos de carbono foi de R$ 42,76 por tCO_2e.



Inventário de emissões de GEE | SASB FN-CB-410b.1 | FN-CB-410b.2 | FN-CB-410b.3 | FN-CB-410b.4 |

Para a elaboração do Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), seguimos as diretrizes do GHG Protocol e da norma ISO 14064:2022, adotando os fatores de Potencial de Aquecimento Global (Global Warming Potential – GWP)[1], conforme o Quinto Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC – Fifth Assessment Report ou AR5), em conformidade com as orientações da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC).

O inventário consolida as emissões sob controle operacional da Organização, abrangendo todas as unidades sobre as quais o Banco exerce esse tipo de controle, incluindo prédios administrativos, agências e data centers localizados no Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia, conforme a diretriz estabelecida pelo GHG Protocol.

O período de reporte do inventário corresponde ao mesmo ano fiscal adotado nas Demonstrações Contábeis Consolidadas (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025).

O procedimento interno para o cálculo das emissões é estruturado em três etapas principais: coleta de informações, consolidação dos dados e verificação. Nesse processo, os pontos focais das áreas operacionais realizam a inserção dos dados de consumo de insumos na plataforma de ecoeficiência, bem como a gestão da documentação e das evidências associadas.

Os dados de consumo são convertidos em emissões de GEE de acordo com a metodologia do GHG Protocol, e os resultados do inventário são divulgados no Registro Público de Emissões.

No Escopo 1, são considerados os gases CO_2, CH_4, N_2O e HFCs; no Escopo 2, é contabilizado exclusivamente o CO_2. Já no Escopo 3, são incluídos os gases CO_2, CH_4 e N_2O, sendo desconsiderada a categoria de emissões financiadas.

(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).

Emissões GEE | GRI 305-1 | 305-2 | 305-3 | 305-4 | 305-5 |	2023	2024	2025	Var.
Escopo 1[1]	19.208	19.405	18.387	-5,2%
Escopo 2[2]	14.468	20.700	15.215	-26,5%
Escopo 3 – Outras - Brasil e Unidades internacionais[3]	63.490	82.097	66.543	-18,9%
Escopo 3 – Emissões financiadas[4]	22.451.714	22.390.001	21.926.563	-2,1%
Total de Emissões GEE (tCO_2e)	**22.548.880**	**22.512.203**	**22.026.708**	**-2,2%**
Preço interno de carbono[5] (R$)	55,00	81,56	42,76	-47,6%
Intensidade de Emissões GEE no Brasil[6]				
Por colaborador[7]	1,0	1,3	1,2	-7,7%
Por produto bancário[8] (tCO_2e/R$ milhão)	0,7	0,7	0,6	-14,3%

Nota: As emissões de escopo 1, 2 e outras emissões de escopo 3 consideram em 2023, 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,Chile, Colômbia, Europa, América Central e América do Norte. Não foi identificado o uso de PFCs e SF8.
(1) Considera emissões de fontes estacionárias, fontes móveis, emissões fugitivas e efluentes.
(2) Considera emissões por localização.
(3) Considera emissões relacionadas ao deslocamento de colaboradores, transporte e distribuição, viagens a negócios e tratamento e disposição de resíduos. E unidades internacionais consideram: Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.
(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. 159.
(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. 24.

Escopo 1

As emissões de Escopo 1 correspondem às emissões diretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) provenientes de fontes sob controle operacional do Banco, incluindo combustão móvel, combustão estacionária, emissões fugitivas e emissões associadas aos resíduos da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE). A evolução dessas emissões é acompanhada de forma estruturada junto aos times responsáveis, por meio do Business Team, comitê de acompanhamento que se reúne mensalmente.

O Banco estabelece metas de longo prazo alinhadas ao Acordo de Paris, com o objetivo de contribuir para a limitação do aquecimento global a 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais. Nesse contexto, são definidos e implementados planos de ação voltados à redução das emissões de Escopo 1, cuja gestão e resultados são monitorados mensalmente no âmbito do Business Team, com visibilidade para o time de Compliance Interno, reforçando a busca contínua por eficiência operacional.

Combustão estacionária

As emissões provenientes de combustão estacionária estão associadas às atividades de cocção e ao uso de sistemas de geração de energia de apoio, os geradores, que representa a parcela mais relevante dessa categoria.

Em 2025, foi observado um aumento pontual nas emissões associadas aos geradores, decorrente de condições operacionais específicas ao longo do período, incluindo a necessidade de acionamento adicional dos sistemas de geração para assegurar a continuidade e a confiabilidade do fornecimento de energia, em função das condições climáticas registradas no ano, como períodos de chuvas mais intensas.

De forma complementar, manutenções programadas em equipamentos de missão crítica também demandaram o uso temporário desses sistemas. Esse acionamento adicional teve como objetivo exclusivo a mitigação de riscos operacionais e a garantia da continuidade dos ambientes essenciais, tendo todas as situações sido tratadas conforme os protocolos de gestão do Banco, sem impacto para a operação.

COMBUSTÃO MÓVEL

A categoria de combustão móvel compreende as emissões associadas ao deslocamento da frota executiva, da frota Agro e ao uso de aeronave própria, todas sob controle operacional da Organização.

A frota executiva, que opera a partir do centro empresarial, é majoritariamente formada por veículos híbridos, com utilização de etanol, o que contribui para a redução da intensidade das emissões associadas a essa atividade. A frota Agro é composta por veículos utilizados no atendimento e no relacionamento com clientes dos segmentos atendidos pelo Banco, distribuídos em diferentes regiões do território nacional.

Em 2025, observou-se uma redução nas emissões associadas a essa frota, decorrente principalmente da diminuição da quilometragem percorrida, aliada à incorporação gradual de veículos com maior flexibilidade na escolha do combustível. Em linha com a estratégia de expansão do atendimento comercial, a frota Agro seguirá em crescimento ao longo de 2026, com expectativa de ampliação significativa do número de veículos, priorizando os flexpower, em substituição aos modelos movidos exclusivamente a diesel.

Escopo 1 | GRI 305-1 | 305-5 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões absolutas de Escopo 1 no Brasil (tCO_2e)	**18.738**	**17.997**	**16.634**	**-7,6%**
Combustão estacionária	2.415	1.837	2.203	19,9%
Combustão móvel	985	1.114	1.175	5,5%
Emissões fugitivas	15.310	15.017	13.214	-12,0%
Tratamento de resíduos	28	27	42	55,6%
Total de emissões absolutas de Escopo 1[1]	**19.208**	**19.405**	**18.387**	**-5,2%**

([1]) Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai, e a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.

EMISSÕES FUGITIVAS

Emissões fugitivas são emissões diretas e não intencionais de Gases de Efeito Estufa (GEE) decorrentes de vazamentos, perdas ou liberações involuntárias de gases durante a operação normal de equipamentos e sistemas sob controle operacional da organização, especialmente aqueles relacionados a sistemas de refrigeração e ar-condicionado, manutenções e recargas. As emissões fugitivas associadas aos sistemas de climatização das agências representam a parcela mais relevante das emissões totais de Escopo 1 do Itaú.

Ao longo de 2025, avançamos de forma estruturada na gestão das emissões relacionadas a esses sistemas, com foco na redução de impactos ambientais, no aumento da eficiência operacional e no fortalecimento da governança e da qualidade dos dados. As principais frentes de atuação incluíram:

GOVERNANÇA DE FLUIDOS: realizamos um diagnóstico do cenário de emissões relacionadas ao uso de fluidos refrigerantes nas agências físicas, com o levantamento de dados de consumo, emissões associadas, distribuição geográfica, recorrência de ocorrências e o mapeamento de processos e principais desafios. Avançamos, ainda, na regionalização das informações de emissões nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro, que concentram mais de 60% das aquisições de fluido refrigerante no país, com o objetivo de ampliar a conscientização sobre carbono junto aos engenheiros responsáveis. Essa abordagem possibilitou maior compreensão das diferenças regionais, da incidência de ocorrências específicas e o suporte a diagnósticos mais precisos e direcionados.

CONTABILIZAÇÃO DOS DADOS E ENGAJAMENTO DA CADEIA DE VALOR: houve evolução na estruturação e na qualidade dos dados, por meio de uma metodologia baseada em ordens de serviço realizadas por agência, permitindo a avaliação integrada de custos e impactos ambientais. Essa abordagem ampliou a confiabilidade, a transparência das informações e a capacidade de tomada de decisão orientada por dados. Considerando que os dados são provenientes de serviços executados por fornecedores, foi desenvolvida uma cartilha de boas práticas ambientais operacionais, além da realização de workshops voltados aos fundamentos de carbono e à conscientização sobre indicadores ambientais, fortalecendo o engajamento da cadeia de valor.

SUBSTITUIÇÃO DE FLUIDOS COM POTENCIAL DE DESTRUIÇÃO DA CAMADA DE OZÔNIO: reduzimos o uso de equipamentos que utilizam fluidos refrigerantes com potencial de destruição da camada de ozônio, conforme diretrizes do Protocolo de Montreal. Em 2025, registramos uma redução de 75% na aquisição de fluido R22 para as agências, em comparação a 2024. Adicionalmente, foi conduzido um projeto piloto no estado de São Paulo para a substituição de fluidos refrigerantes sem a necessidade de troca imediata dos equipamentos, com foco na redução de custos, avaliação de desempenho e minimização dos impactos ambientais associados à substituição de maquinário. O piloto segue em andamento, em parceria com fornecedores locais. Ao final de 2025, foi realizado um estudo nas agências para o levantamento dos tipos de fluidos refrigerantes e da capacidade dos sistemas de ar-condicionado instalados, com o objetivo de compreender o perfil tecnológico do parque e subsidiar o plano de transição.

CERTIFICADOS DE DESCARTE CORRETO:como parte do fortalecimento de práticas alinhadas à economia circular, foi reforçada, de forma mensal, a exigência de certificados de reciclagem dos fluidos refrigerantes recolhidos, ampliando a transparência das informações relacionadas ao descarte adequado. Ao longo de 2025, foram corretamente descartados 528,20 tCO2e de fluidos refrigerantes.

ETE - ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO:o Centro Tecnológico do Itaú (CTSP), possui uma ETE, que realiza o tratamento do esgoto gerado no site e produz água de reúso, utilizada principalmente nas torres de resfriamento do sistema de ar-condicionado do Data Center, reduzindo a dependência da água potável fornecida pela concessionária. Além disso a ETE está integrada à Estação de Tratamento de Água (ETA), que trata água de poços para uso no CTSP. Essa infraestrutura permite uma economia direta da água fornecida pela concessionária, mitigando riscos operacionais associados a períodos de escassez hídrica e restrições no abastecimento.

Escopo 2

As emissões de Escopo 2 correspondem às emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas à aquisição de energia elétrica consumida pelo Banco. Essas emissões podem ser quantificadas por meio de duas abordagens reconhecidas pelo GHG Protocol: por localização (location-based) e por escolha de compra (market-based). Nosso inventário contempla ambas as visões, ampliando a transparência e a robustez das informações reportadas.

Na abordagem por localização, as emissões são calculadas com base no fator médio de emissão da geração de energia elétrica do sistema elétrico ao qual as unidades estão conectadas, considerando seu limite geográfico e um determinado período. Essa metodologia reflete a intensidade média de emissões do sistema interligado nacional e é de reporte obrigatório no âmbito do Programa Brasileiro GHG Protocol.

Em 2025, pela abordagem por localização, observou-se uma redução das emissões em relação a 2024, decorrente tanto da diminuição do consumo de energia do Banco quanto da redução do fator médio de emissão do grid nacional. Esse fator está diretamente relacionado ao menor acionamento de usinas termelétricas ao longo do ano. Paralelamente, seguimos atuando de forma contínua na busca por eficiência energética, por meio da implementação de projetos ambientais e iniciativas voltadas à redução das emissões associadas ao consumo de energia.

Na abordagem por escolha de compra, as emissões são calculadas a partir dos fatores de emissão específicos das fontes de energia efetivamente contratadas pelo Banco. Essa abordagem permite refletir decisões estratégicas de consumo de fontes mais limpas, como a aquisição de energia proveniente de fontes renováveis e de emissão zero, certificadas por meio dos Certificados de Energia Renovável (Renewable Energy Certificates – RECs), cujo reporte é opcional para a organização inventariante.

Nesse contexto, investimos continuamente em energia limpa, renovável e de zero emissão, por meio da instalação de painéis fotovoltaicos em prédios administrativos, da adoção de geração distribuída em agências e da atuação no Mercado Livre de Energia.

Adicionalmente, desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs), comprovando que 100% da energia elétrica consumida pelo Banco é proveniente de fontes renováveis.

Os certificados adquiridos possuem o Selo REC Brasil, modelo mais atualizado de certificação, que atesta que as usinas geradoras também adotam práticas alinhadas à sustentabilidade social e ao impacto positivo nas comunidades, atendendo a pelo menos cinco dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Escopo 2 | GRI 305-2 | 305-5 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões absolutas de Escopo 2[1] (tCO_2e)				
Por localização	14.468	20.700	15.215	-26,5%
Por escolha de compra	132	124	0	-100,0%
Total de emissões absolutas de Escopo 2 no Brasil				
Por localização	14.336	18.422	13.366	-27,4%
Por escolha de compra	0	0	0	

([1]) Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai, e a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.

Escopo 3

As emissões de Escopo 3 correspondem às emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa (GEE) decorrentes de atividades que não estão sob nosso controle operacional direto, mas que ocorrem ao longo da cadeia de valor, como consequência das operações, produtos e serviços.

No âmbito do inventário corporativo, o Itaú contabiliza as emissões de Escopo 3 associadas às seguintes categorias, conforme a classificação do GHG Protocol:

- 3.4 – Transporte e distribuição upstream
- 3.5 – Resíduos gerados nas operações
- 3.6 – Viagens a negócios
- 3.7 – Deslocamento de colaboradores (commuting)

TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO UPSTREAM

Refletem principalmente a logística associada a reformas, manutenções e ao suprimento geral das agências e unidades administrativas, em 2025 apresentaram redução, pela diminuição da demanda por materiais.

Outra atividade relevante incluída nessa categoria é a chamada “caça a terminais”, que consiste no deslocamento de equipes para a recuperação de terminais de pagamento (maquininhas) com inatividade ou inadimplência. Em função da melhoria na retenção de clientes e na gestão da base de terminais ao longo de 2025, houve redução na necessidade desses deslocamentos, em comparação a 2024.

RESÍDUOS GERADOS NAS OPERAÇÕES

Neste escopo, apresentamos as informações detalhadas sobre os impactos climáticos na gestão de resíduos.

Nos principais polos administrativos, o Itaú adota o modelo de aterro zero, reforçando o compromisso com a economia circular. Em 2025, o Banco manteve a estratégia de redução do envio de resíduos para aterros e, como resultado, mais da metade do total de resíduos gerados foi destinada à reciclagem.

No inventário de emissões, são considerados os resíduos incinerados, coprocessados, destinados à compostagem e enviados a aterros, com cobertura de 100% das operações no Brasil.

VIAGENS A NEGÓCIOS

Apresentaram aumento em 2025, principalmente nas modalidades de transporte por táxi e viagens aéreas, devido ao aumento orgânico no volume de deslocamentos, refletindo a maior necessidade de interações presenciais para a condução das atividades do Banco.

No caso do transporte por táxi, além do aumento natural das viagens a trabalho, foi firmado um novo acordo corporativo com um fornecedor homologado de mobilidade, acompanhado de uma campanha interna para incentivar os colaboradores a vincularem seus perfis pessoais ao perfil corporativo do Itaú. Essa iniciativa teve como objetivo centralizar os deslocamentos a trabalho, direcionando viagens que anteriormente eram reembolsadas individualmente ou realizadas por cooperativas para a operação corporativa, otimizando os custos. Como consequência, houve um aumento no volume de viagens registradas no sistema corporativo e, portanto, das emissões contabilizadas nessa categoria.

DESLOCAMENTO DE COLABORADORES (COMMUTING)

Relacionadas ao deslocamento diário dos colaboradores entre suas residências e os locais de trabalho, refletem padrões de mobilidade urbana, modalidades de transporte utilizadas e frequência de deslocamentos presenciais, sendo um tema relevante na agenda de sustentabilidade, especialmente no contexto de iniciativas de mobilidade mais sustentável e de modelos de trabalho híbridos.

TRANSPORTE E DISTRIBUIÇÃO DOWNSTREAM

Tem como principal responsável pelas emissões o transporte de terminais e equipamentos até clientes. Como parte da estratégia de descarbonização, o Itaú iniciou, em 2025, um projeto de eletrificação da frota utilizada no transporte de terminais, com três veículos substituídos na região da Grande São Paulo e previsão de mais dois em 2026.

Escopo 3 | GRI 305-3 | 305-5 |	2023	2024	2025	Var.
Outras emissões absolutas de Escopo 3[1] (tCO2e)	**63.490**	**82.097**	**66.543**	**-18,9%**
Outras emissões absolutas de Escopo 3 no Brasil	**62.682**	**76.954**	**61.607**	**-19,9%**
Deslocamento casa-trabalho	24.419	40.076	26.319	-34,3%
Resíduos gerados	4.647	4.293	4.297	0,1%
Transporte e distribuição (Upstream)	10.343	5.884	4.923	-16,3%
Transporte e distribuição (Downstream)	353	1.650	-	-
Viagens a negócios	22.920	25.051	26.068	4,1%

([1]) Em 2023, considera as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai, e a partir de 2024, considera Brasil, Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.





MÉTRICAS
| GRI 305-3 |
| 305-4 | 305-5 |

Emissões financiadas (Escopo 3)

Mensuração das emissões financiadas e nosso papel na transição para uma economia de baixo carbono.

Como parte da estratégia do banco para a transição para uma economia de baixo carbono, as emissões financiadas representam um elemento central na avaliação e no monitoramento dos impactos climáticos associados às nossas atividades de concessão de crédito. Esse acompanhamento integra a nossa governança climática e apoia o direcionamento de ações voltadas à redução das emissões de gases de efeito estufa (GEE) associadas a essas atividades.

Nesse contexto, a governança é orientada pelas diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), bem como por orientações específicas por setor, definidas em procedimentos internos. E como parte dela, temos o Comitê ESG Itaú BBA com papel de supervisão, deliberação e monitoramento das estratégias de descarbonização setoriais e de seus respectivos planos de ação.

Para a mensuração das emissões financiadas, são adotadas as diretrizes da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). Buscamos avançar na estruturação de processos internos, com maior automatização dos cálculos e aprimoramento da coleta e do tratamento de dados, com o objetivo de ampliar a precisão e a abrangência do inventário. Esse aprimoramento considera as particularidades dos diferentes setores da carteira de crédito, apresentados nos subitens a seguir, que abrangem a carteira de crédito de pessoas jurídicas e a carteira de crédito de pessoas físicas.

Em 2025, as emissões financiadas totalizaram 21,9 milhões de tCO_2e, uma redução de 2,2% em relação a 2024 (22,4 milhões de tCO_2e), mesmo com o aumento de 9,7% no saldo da carteira avaliada (de R$ 1.359,1 bilhões para R$ 1.490,8 bilhões). O resultado indica evolução na gestão de riscos climáticos e um portfólio progressivamente mais alinhado à economia de baixo carbono.

Panorama de emissões financiadas | GRI 305-3 | 305-4 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)	**22,5**	**22,4**	**21,9**	**-2,2%**
Valor da carteira avaliada (R$ bilhão)	716,1	863,3	928,3	7,5%
Total da carteira de crédito (R$ bilhão)	1.176,5	1.359,1	1.490,8	9,7%
Cobertura de avaliação em relação ao total da carteira (%)	60,9%	63,5%	62,3%	-1,2 p.p.
Cobertura de avaliação em relação a carteira com metodologia aplicável (%)[1]	100%	100%	100%	—
Valor da carteira sem metodologia aplicável (R$ bilhão)	460,4	495,9	562,8	13,5%

([1]) 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.

Compromisso e desafios

Reforçamos nosso compromisso com a meta de nos tornarmos Net Zero até 2050, atuando para reduzir emissões e apoiar a transição dos clientes para modelos de negócio mais sustentáveis. Seguimos priorizando o engajamento setorial e a promoção de práticas de menor intensidade de carbono. Permanecem, porém, desafios relacionados à disponibilidade e padronização de informações — especialmente em determinados setores e regiões, o que reforça a importância de ampliar a qualidade e a granularidade dos dados divulgados pelos clientes.

Metodologia de cálculo de emissões

A PCAF contempla diferentes classes de ativos[1] e utiliza níveis de qualidade de dados representados por scores metodológicos. Quanto maior a disponibilidade de dados de emissões e informações financeiras padronizadas reportadas pelos clientes, maior a precisão do cálculo e melhor o score (em escala na qual 1 representa a melhor qualidade e 5, a menor). Quando essas informações não estão disponíveis, aplicamos abordagens baseadas em fatores de emissão (associados aos métodos de menor acurácia previstos pela metodologia PCAF) e proxies compatíveis com o score 4 e 5.

Carteira de crédito – Pessoa jurídica

A seguir, apresentamos as emissões financiadas da carteira de crédito e de títulos de pessoas jurídicas, detalhando os critérios adotados para cada score e a respectiva distribuição da carteira, com comparativo dos últimos três anos. Para a carteira de crédito, adotamos a metodologia da classe de ativos Business Loans and Unlisted Equity; para a carteira de títulos, a metodologia de Listed Equity and Corporate Bonds, conforme recomendação da PCAF[2].

([1]) Classes de ativos consideradas incluem, entre outras: títulos corporativos e patrimoniais (listados e não listados), carteira de empréstimos, financiamento a projetos, projetos imobiliários, hipotecas, financiamento de veículos e títulos de dívida pública.
([2]) For more details of the calculation methods for the asset categories covered by the PCAF, see The Global GHG Accounting & Reporting Standard – Part A Financed Emissions.

Os dados incluem as emissões de Escopo 1 e Escopo 2 dos clientes pessoa jurídica. Para a América Latina, consideramos as operações de Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia. As demais unidades internacionais abrangem Europa, América Central e América do Norte.

Atualmente, 23,2% da carteira de crédito e títulos para pessoas jurídicas apresenta score 1, 2 ou 3, o que indica o uso de dados públicos reportados pelos clientes. Os demais 76,8% apresentam scores 4 ou 5, baseados em estimativas. Em 2024, essa proporção era de 22% em scores 1–3, o que demonstra estabilidade na qualidade dos dados disponíveis. No total, as emissões financiadas de Escopo 3 — categoria 15 (investimentos) — do portfólio de pessoas jurídicas avaliado somaram 8,6 milhões de tCO_2e.

Emissões financiadas: Pessoa Jurídica | GRI 305-3 | 305-4 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões financiadas (MM tCO_2e)	**20,6**	**21,4**	**21,0**	**-1,9%**
Valor da carteira avaliada (R$ bilhão)	588,1	700,2	750,6	7,2%
Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/R$ bilhão)	0,035	0,031	0,028	-9,7%
Cobertura de avaliação em relação a carteira com metodologia aplicável (%)[1]	100 %	100 %	100 %	—
Score de qualidade ponderado PCAF - Escala de 5 a 1 (sendo 1 o melhor desempenho)	3,83	3,72	3,72	—

([1]) 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.

Qualidade dos dados de emissões financiadas	2023	2024	2025	Var.
Score 1 – Emissões publicadas e asseguradas	16,5%	20,2%	19,3%	-0,9 p.p.
Score 2 – Emissões publicadas, mas não asseguradas	1,9%	2,2%	3,2%	1,0 p.p.
Score 3 – Emissões estimadas por produção física	1,4%	1,0%	0,7%	-0,3 p.p.
Score 4 – Emissões estimadas por faturamento	42,2%	39,0%	39,3%	0,3 p.p.
Score 5 – Emissões estimadas pelo crédito contratado	38,1%	37,6%	37,5%	-0,1 p.p.

Intensidade de emissões financiadas por classe de ativos - Pessoa jurídica | GRI 305-3 | 305-4 |	Emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)			Carteira de crédito (R$ bilhão)			Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/R$ bi)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Total	**20,6**	**21,4**	**21,1**	**588,1**	**700,3**	**750,6**	**0,035**	**0,031**	**0,028**
Empréstimos comerciais	11,7	11,3	11,2	412,2	481,8	508,9	0,028	0,023	0,022
Títulos corporativos	8,9	10,1	9,9	175,9	218,5	241,7	0,051	0,046	0,041

Intensidade de emissões financiadas por região - Pessoa jurídica | GRI 305-3 | 305-4 |	Emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)			Carteira de crédito (R$ bilhão)			Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/R$ bi)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Total	**20,6**	**21,4**	**21,1**	**588,1**	**700,2**	**750,6**	**0,035**	**0,031**	**0,028**
Brasil	15,3	15,1	15,3	410,3	474,2	530,0	0,037	0,032	0,029
América Latina - Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia	3,0	3,9	3,5	108,7	131,8	135,3	0,027	0,030	0,025
Demais localidades - Europa, América Central e Norte	2,3	2,4	2,3	69,1	94,2	85,3	0,034	0,026	0,026

Intensidade de emissões financiadas por setor de atividade[1] - Pessoa jurídica | GRI 305-3 | 305-4 |	Emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)			Carteira de crédito (R$ bilhão)			Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/R$ bi)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Total	**20,6**	**21,4**	**21,0**	**588,1**	**700,2**	**750,6**	**0,035**	**0,031**	**0,028**
Agro	8,2	7,6	7,9	47,5	56,7	63,9	0,172	0,133	0,124
Cimento	1,6	0,7	0,6	3,2	2,0	2,5	0,508	0,361	0,224
Metalurgia e siderurgia	1,5	1,1	2,6	11,8	12,3	15,7	0,125	0,091	0,166
Comércio	1,3	1,9	1,8	107,5	127,0	125,3	0,012	0,015	0,014
Energia	1,3	1,1	1,0	50,5	56,6	52,6	0,025	0,019	0,020
Petróleo e gás	1,2	1,3	1,2	18,8	26,1	19,7	0,064	0,051	0,063
Indústria - diversos	1,0	0,9	0,5	11,7	14,6	18,7	0,087	0,061	0,029
Petroquímica e química	0,9	0,9	1,2	13,4	16,0	20,1	0,064	0,055	0,062
Alimentos e bebidas	0,8	0,9	0,9	29,4	39,0	36,0	0,027	0,023	0,024
Transporte	0,8	0,9	0,5	32,8	34,2	37,6	0,023	0,027	0,014
Serviços - diversos	0,3	1,6	0,6	57,2	74,1	76,0	0,006	0,021	0,008
Mineração	0,3	0,2	0,2	3,7	5,1	5,1	0,082	0,037	0,039
Papel e celulose	0,3	0,4	0,5	7,0	11,3	18,6	0,036	0,035	0,028
Saneamento	0,2	0,0	0,1	6,6	9,7	6,5	0,030	0,002	0,020
Farmacêuticos e cosméticos	0,2	0,2	0,2	5,5	4,3	5,3	0,028	0,042	0,030
Madeira e móveis	0,1	0,1	0,1	3,9	4,4	3,9	0,030	0,025	0,018
Calçado e têxtil	0,1	0,1	0,1	6,8	8,0	8,7	0,013	0,011	0,010
Eletrônicos e TI	0,1	0,1	0,1	5,4	7,7	7,9	0,014	0,011	0,008
Veículos e autopeças	0,1	0,1	0,1	7,7	10,0	13,8	0,008	0,005	0,004
Imobiliário	0,1	0,7	0,1	28,8	30,9	35,8	0,002	0,024	0,003
Construção	0,1	0,1	0,1	28,9	39,1	24,9	0,002	0,003	0,005
Reciclagem	0,1	0,1	0,0	0,4	0,4	0,2	0,138	0,148	0,150
Carvão	0,0	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,618	0,055	0,000
Bens de capital	0,0	0,0	0,0	3,6	3,9	2,9	0,009	0,008	0,007
Bancos e instituições financeiras	0,0	0,0	0,0	27,4	34,7	33,8	0,002	0,001	0,001
Saúde	0,0	0,2	0,0	11,0	4,3	7,7	0,002	0,047	0,003
Comunicação	0,0	0,0	0,0	10,9	14,3	13,2	0,002	0,002	0,002
Lazer e turismo	0,1	0,0	0,0	6,9	8,1	8,4	0,010	0,003	0,004
Logística	0,0	0,0	0,0	4,8	5,8	1,9	0,004	0,008	0,005
Infraestrutura	0,0	0,0	0,0	6,8	6,2	8,7	0,003	0,004	0,001
Educação	0,0	0,0	0,0	5,2	5,2	4,7	0,001	0,002	0,002
Seguros, resseguros e previdência	0,0	0,0	0,0	2,7	2,0	3,1	0,003	0,002	0,000
Serviços públicos	0,0	0,0	0,0	3,2	4,0	1,7	0,002	0,002	0,000
Cultura e recreação	0,0	0,0	0,0	1,5	2,1	1,6	0,001	0,001	0,000
Terceiro setor	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,003	0,003	0,000
Diversos	0,1	0,0	0,4	15,7	20,2	63,1	0,005	0,002	0,006

([1]) Os setores de atividades utilizados são gerados por uma agregação setorial proprietária baseada no CNAE, utilizada para aprimorar a leitura estratégica e a comparabilidade das informações setoriais, sem alterar a classificação aplicada no cálculo das emissões financiadas. Quando não disponível, no caso de unidades internacionais utilizamos as marcações dos países de origem.

Carteira de crédito – Pessoa física

FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS

As emissões GEE relacionadas ao financiamento de veículos para pessoas físicas são calculadas conforme a metodologia da PCAF para a classe de ativo “Motor Vehicle Loans”. Para estimar as emissões geradas pelo uso dos veículos financiados, utilizamos fatores de emissão e parâmetros de desempenho, considerando o tipo de combustível e as características do veículo. O método de cálculo é escolhido de acordo com o nível de detalhamento das informações disponíveis em cada contrato (scores 3 a 5)[3].

Até 2024, o cálculo das emissões era feito principalmente com os scores 4 e 5. A partir de 2025, passamos a usar também o score 3, que traz um nível adicional de detalhamento, incluindo informações como marca e modelo do veículo. Isso aumenta a precisão do cálculo e melhora a qualidade das informações utilizadas.

Emissões financiadas - Financiamento de veículos (Pessoa física) | GRI 305-3 | 305-4 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)	**1,5**	**0,6**	**0,5**	**-16,7%**
Valor da carteira avaliada (R$ bilhão)	33,2	36,5	36,3	-0,5%
Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/ R$ bilhão)	0,045	0,016	0,014	-12,5%
Cobertura de avaliação em relação a carteira com metodologia aplicável (%)[1]	100%	100%	100%	—
Score de qualidade ponderado PCAF - Escala de 5 a 1 (sendo 1 o melhor desempenho)	4,20	4,10	3,69	-9,8%

([1]) 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.

CRÉDITO IMOBILIÁRIO

Para as emissões financiadas da carteira de crédito imobiliário para pessoas físicas, utilizamos a metodologia "Mortgages” e métodos de cálculo que levam em consideração o consumo médio de energia dos imóveis (score 4 e 5)[2]. Caso seja necessário, realizaremos ajustes retroativos nas apurações subsequentes para garantir transparência e comparabilidade dos dados.

Emissões financiadas - Crédito imobiliário (Pessoa física) | GRI 305-3 | 305-4 |	2023	2024	2025	Var.
Total de emissões financiadas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e)	**0,3**	**0,4**	**0,4**	**—**
Valor da carteira avaliada (R$ bilhão)	94,8	126,5	141,4	11,8%
Emissões financiadas relativas Escopos 1 e 2 (MM tCO_2e/ R$ bilhão)	0,003	0,003	0,003	—
Cobertura de avaliação em relação a carteira com metodologia aplicável (%)[1]	84%	100%	100%	—
Score de qualidade ponderado PCAF - Escala de 5 a 1 (sendo 1 o melhor desempenho)	4,00	4,20	4,20	—

([1]) 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.
([2]) No contexto brasileiro há uma limitação de dados detalhados sobre consumo energético dos imóveis. Portanto, adotamos para o score 4 a metragem do imóvel calculando o consumo médio de energia por metro quadrado e para o score 5, consideramos as emissões de um imóvel médio no Brasil.
([3]) Adotamos score 3 quando dispomos de informações granulares por tipo de combustível, tipo de motor, marca e modelo do veículo; score 4 quando as informações permitem considerar tipo de combustível e tipo de motor; e score 5 quando utilizamos parâmetros mais agregados, considerando apenas o tipo de combustível.



MÉTRICAS
| GRI 3-3 |
| 302-1 | 302-2 |
| 302-3 | 302-4 |

Energia

Transição energética responsável e compromisso com fontes renováveis.

Com o avanço das mudanças climáticas, reforçamos nosso compromisso em aprimorar o desempenho ambiental das operações e incentivar práticas sustentáveis em toda a cadeia de suprimentos. Entre as iniciativas, destacamos o uso de energia limpa e de baixo impacto, além do foco contínuo na eficiência energética.

Desde 2019, garantimos que toda a eletricidade consumida em nossas operações no Brasil venha de fontes renováveis, por meio da compra de Certificados de Energia Renovável (Renewable Energy Certificate – REC). Dessa forma, asseguramos emissão zero de gases de efeito estufa na abordagem de escolha de compra.

A Itaú Gestão de Ativos (IGA) é responsável pela governança dos dados de energia de todos os prédios administrativos. Já a gestão das agências e dos data centers fica a cargo de outras equipes internas. As equipes de operação e sustentabilidade atuam em conjunto para garantir a eficiência energética nas atividades.

Também monitoramos as faturas de energia elétrica dos prédios administrativos e agências por meio de sistemas contratados, o que nos permite acompanhar o consumo real e identificar locais com consumo acima do esperado. Com isso, podemos implementar planos de ação e melhorias de forma direcionada. Os dados são acompanhados e, uma vez por ano, passam por auditoria e verificação externa.

Desde 2019, realizamos o monitoramento mensal do consumo de energia em todas as operações, o que garante o cumprimento das metas estabelecidas e contribui para aumentar a eficiência e reduzir o consumo de energia.

Em 2025, avançamos em nosso compromisso com a transição energética ao conectar todos os nossos empreendimentos solares em 16 estados brasileiros, na modalidade de Geração Distribuída. Durante o ano, injetamos cerca de 35 GWh de energia renovável na rede, ampliando o acesso a fontes limpas, ajudando a reduzir as emissões de carbono no país e contribuindo para o equilíbrio da matriz energética nacional.

Nosso Data Center em Mogi Mirim segue expandindo o projeto de colocation, promovendo o uso eficiente dos recursos e se consolidando como um hub estratégico para novos negócios e parcerias tecnológicas. Além disso, planejamos implantar uma usina solar no local para geração autônoma de energia, com o objetivo de aumentar a eficiência financeira e energética dos Data Centers, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade e a inovação.

Contamos com painéis fotovoltaicos instalados nos principais edifícios administrativos em São Paulo. Com isso, incentivamos o mercado de energia renovável e neutralizamos as emissões de gases de efeito estufa do Escopo 2, alinhando nossas operações ao compromisso Net Zero.

No Mercado Livre de Energia, seguimos todas as normas da Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), responsável pela operação do setor no Brasil. Mantemos contratos de gestão com agentes homologados na CCEE, que atuam nas áreas de geração, distribuição, comercialização e com consumidores livres e especiais.

Também mantemos contratos de fornecimento de energia elétrica de longo prazo. Para a energia cativa consumida, seguimos as regras dos órgãos reguladores e de distribuidoras responsáveis por cada concessão.

Periodicamente, revisamos e atualizamos nosso plano de contingência para garantir o fornecimento contínuo de energia em nossas instalações próprias. O plano inclui manutenções anuais programadas nas subestações, monitoramento dos níveis dos tanques de diesel e simulações de falta de energia.

Avançamos em nossa estratégia para unidades de maior porte ao concluir a migração de todas as agências elegíveis para o Mercado Livre de Energia. Com essa iniciativa, garantimos que 100% da energia contratada e consumida nessas unidades venha de fontes limpas e renováveis, classificadas como energia incentivada 50, contribuindo para uma matriz energética mais sustentável.

Esse avanço reforça nosso compromisso contínuo com a transição energética, adotando as melhores práticas do setor e promovendo a redução gradual da nossa pegada de carbono. Também destaca nossa capacidade de adaptação e inovação ao firmar contratos de fornecimento de energia incentivada, provenientes exclusivamente de fontes limpas e renováveis.

A geração de energia por painéis solares nos prédios administrativos já ultrapassa 400 MWh, representando 13% do consumo total de energia dessas unidades. Nas agências, a energia proveniente de geração distribuída corresponde a 19% do consumo.

Eficiência energética e consumo responsável

Nas agências bancárias, seguimos o monitoramento mensal das unidades com maior consumo de energia, utilizando algoritmos que identificam aumentos em relação a outros períodos. Como exemplo, utilizamos temporizadores para padronizar os horários de funcionamento da iluminação e do ar-condicionado.

Nos Data Centers, substituímos lâmpadas fluorescentes de vapor metálico por lâmpadas tubulares LED, implementamos automação no controle de iluminação e ar condicionado em salas de reunião, unificamos a central de água gelada principal e de conforto do nosso Centro Tecnológico em São Paulo e desativamos nobreaks prediais no mesmo local. Essas ações resultaram em uma eficiência de 1.828 MWh.



Nossos objetivos

Reduzir em 16,6%

o consumo de energia no Brasil até **2030.**

2025 | **89,3% atingido**

Redução de 14,8% em 2025.
Consumo de 327.714 MWh em 2025.
(Baseline em 2023: 384.762 MWh).

Objetivos de 2025

- Consumir até 360.983 MWh de energia elétrica no Brasil.
- Certificar que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável.

Objetivos de 2026

- Consumir até 312.863 MWh de energia elétrica no Brasil.
- Certificar que 100% da energia consumida no Brasil seja de fonte renovável.

Nota: Considera o consumo de energia no Brasil (prédios, agências e data centers).

Além disso, nosso Data Center em São Paulo vem reduzindo continuamente o consumo de energia por meio de projetos de Otimização e Tech Refresh SAN, impulsionados pelo avanço dos serviços em nuvem. Desde o início de 2025, desinstalamos 965 equipamentos no Centro Tecnológico, resultando em uma economia de 750 MWh no ano.

Nos prédios administrativos, além do acompanhamento e análise mensal do consumo de energia, realizamos ações diárias como o controle dos horários da iluminação e dos equipamentos, uso de sensores de fotocélulas para a iluminação externa e rondas para verificar sistemas como o ar-condicionado.

Também adotamos o "Modo Inverno" em dias mais frios para economizar energia, mantendo o conforto do ambiente.

Em 2025, reduzimos em 10,6% o consumo total de energia elétrica no Brasil em relação a 2024. No ano, as agências foram responsáveis por 59% desse consumo, enquanto prédios administrativos, escritórios e data centers representaram 41%.

Consumo de energia | GRI 302-1 | 302-3 | 302-4 |

Toda a energia consumida pela Companhia vem das fontes mencionadas anteriormente. Nossos geradores são acionados apenas em situações de emergência, e pode ser necessário utilizar diesel para geração de energia elétrica por meio de geradores, garantindo a continuidade das operações, conforme o Plano de Contingência.

O consumo de energia elétrica é calculado e monitorado por meio de faturas e registros, abrangendo todas as operações no Brasil, incluindo prédios e escritórios administrativos, Data Centers e rede de agências.

Em 2025, o consumo dos geradores energia nos prédios de administração central totalizou 2,731 MWh, representando 0,83% do consumo total. As emissões geradas por esses equipamentos estão detalhadas em nosso Inventário de Gases de Efeito Estufa e são totalmente compensadas com créditos de carbono.

Não consumimos nem comercializamos energia relacionada ao aquecimento, resfriamento ou vapor.

Energia consumida no Brasil | GRI 302-1 | 302-3 | 302-4 | 2-4 |	2023	2024	2025	Var.
Por fonte				
Concessionária e Mercado Livre de Energia[1]	376.719	346.579	289.937	-16,3%
Energia solar	372	444	436	-1,8%
Geração distribuída[2]	7.671	19.750	37.341	89,1%
Total de energia consumida (MWh)	**384.762**	**366.773**	**327.714**	**-10,6%**
Total de Certificados de Energia Renovável (RECs)	**388.618**	**374.822**	**329.190**	**-12,2%**
Intensidade energética				
Por colaborador [3] (MWh/pessoa)	4,1	4,1	3,8	-7,3%
Por Produto Bancário [4] (MWh/R$MM)	2,7	2,4	1,9	-20,8%

Nota: As informações que eram divulgadas como geração distribuída agora está contida em geração distribuída e energia solar.

([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.157.
([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. 24.

MÉTRICAS
GRI 3-3	303-1
303-2	303-3
303-4	303-5



Água

Gestão sustentável e uso consciente da água: reduzindo impactos operacionais.

Para aumentar a eficiência no uso de água, mantemos iniciativas focadas em reduzir a captação, o consumo e o descarte de água, além de ampliar o uso de fontes alternativas para fins não potáveis. Entre essas ações, destacam-se a coleta de água de chuva e o aproveitamento de água de reuso proveniente de nossa Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

A gestão do consumo de água e dos efluentes em nossos prédios administrativos é feita pela Itaú Gestão de Ativos. Já nas agências bancárias, essa responsabilidade é compartilhada entre diferentes equipes da Companhia. Em ambos os casos, as equipes operacionais e de sustentabilidade atuam para aprimorar continuamente a eficiência hídrica em nossas operações.

Consideramos Impacto significativo relacionado ao uso da água qualquer situação que envolva risco de desabastecimento e que possa causar a interrupção das nossas operações.

Gestão responsável | GRI 303-1 | 303-2 |

No Itaú, observamos o cumprimento das leis e normas em vigor relacionadas ao uso da água, incluindo o monitoramento da qualidade, o registro e o reporte transparente dos volumes de água captados. Para o gerenciamento de efluentes, adotamos medidas preventivas e de controle para reduzir a poluição ambiental, como ações que evitam a entrada de contaminantes provenientes de esgoto, solos e estações de tratamento, com monitoramento de todos os parâmetros exigidos.

Desde 2019, realizamos o monitoramento mensal do consumo de água, buscando sempre o uso responsável e eficiente dos recursos hídricos e o cumprimento das metas estabelecidas. Utilizamos sistemas de controle de faturas para identificar picos de consumo e orientar melhorias, tanto nos prédios administrativos quanto nas agências. Os indicadores de resultado são acompanhados por um comitê multidisciplinar, formado por equipes das áreas operacional e ambiental.

No último ano, ampliamos em 40% a capacidade de reúso de água com a nova Estação de Tratamento de Efluentes no Centro Empresarial. E o excedente de água é encaminhado e tratado diretamente pela rede pública.

Para garantir a disponibilidade e o abastecimento de água em nossas instalações, mantemos um plano de contingência de consumo de água atualizado periodicamente, que inclui: a manutenção dos reservatórios em níveis superiores a 80% da capacidade, o monitoramento contínuo pelo centro de operações dos níveis dos reservatórios e o envio de alertas de desabastecimento quando necessário.

Os indicadores de água também passam por verificação da auditoria externa, garantindo a transparência e a confiabilidade das informações reportadas anualmente no escopo do Relatório ESG.

Reafirmamos nosso compromisso com o consumo responsável de água, em linha com nossa estratégia de redução até 2030.



Nossos objetivos

Reduzir em 21,6%

o consumo de água no Brasil até **2030.**

2025 | **70,3% atingido**

Redução de 15,2% em 2025.
Consumo de 927.503 m³ de água.
(Baseline em 2023: 1.093.486 m³).

Objetivo de 2025

Consumir até 1.034.869 m³ de água no Brasil em 2025.

Objetivo de 2026

Consumir até 843.812 m³ de água no Brasil em 2026.

Nota: Considera o consumo de água de concessionárias e poços artesianos no Brasil (prédios, agências e data centers).

Consumo responsável de água | GRI 303-3 | 303-4 | 303-5 |

Em 2025, 92% da água consumida em nossas operações teve origem em concessionárias e poços artesianos. Além disso, utilizamos água de superfície nos sistemas de resfriamento e água de reuso nos sanitários do centro empresarial. Do total de água consumida no ano, 56% foi utilizado em nossa rede de agências e 44% em nossos prédios administrativos e data centers. E 100% dos efluentes gerados nas operações foram tratados, sendo que, nos prédios administrativos, parte desse tratamento é realizada em estações próprias de tratamento de esgoto, e nos demais locais, o tratamento é feito pelas concessionárias responsáveis.

Em 2025, **reduzimos em 11,8%** nosso consumo de água avançando na eficiência de nossas operações e no reuso de água.

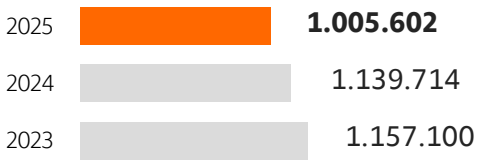
Consumo de água por tipo (%)



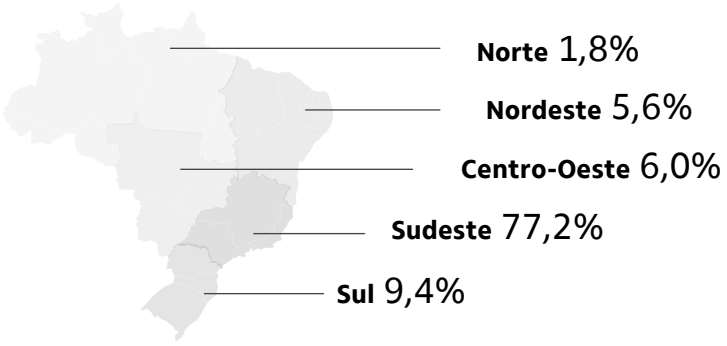
92,2% **potável**

7,8% **não potável**

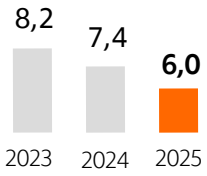
Consumo de água no Brasil (m³)



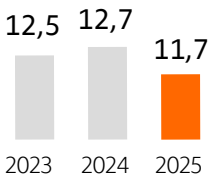
Consumo de água potável por região do Brasil (%)



Intensidade de água potável consumida



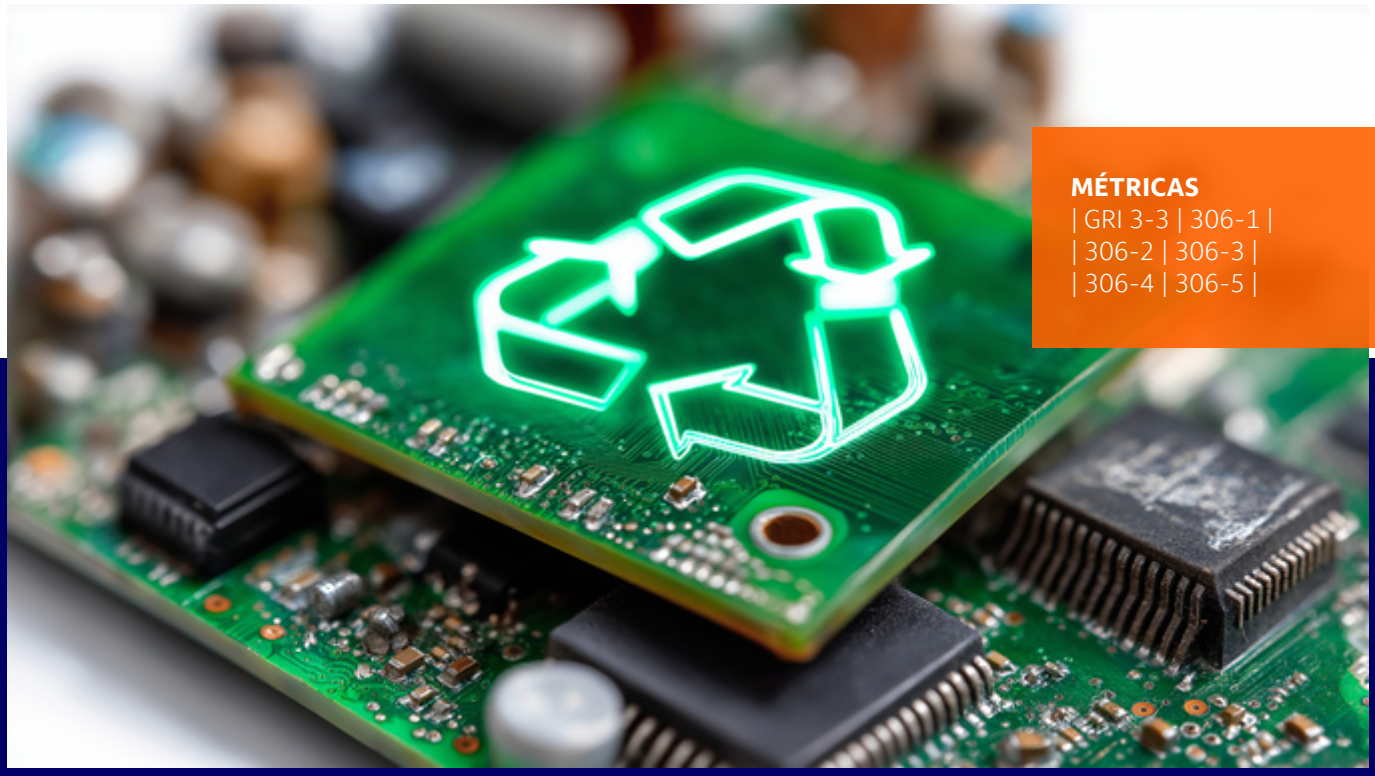
POR PRODUTO BANCÁRIO (m³/R$MM)



POR COLABORADOR (m³/pessoa)

Consumo de água no Brasil[1] | GRI 303-3 | 303-5 |	2023	2024	2025	Var.
Volume total de água captada e consumida (m³)	**1.157.100**	**1.139.714**	**1.005.602**	**-11,8%**
Concessionárias e poços artesianos	1.093.486	1.070.419	927.503	-13,4%
Água de chuva	15.878	10.161	4.333	-57,4%
Água de reúso	25.046	33.123	48.137	45,3%
Cortina d'água	22.690	26.011	25.630	-1,5%
Consumo de água por tipo de fonte				
Potável (natural, mineral, etc)	1.093.486	1.070.419	927.503	-13,4%
Não potável (reciclável, reúso, água tratada, etc)	63.614	69.295	78.099	12,7%
Intensidade hídrica				
Por colaborador[2] (m³/colaborador)	12,5	12,7	11,7	-7,9%
Por Produto Bancário[3] (m³/R$MM)	8,2	7,4	6,0	-18,9%

([1]) Volume de água nas atividades dos prédios, escritórios administrativos, Data Centers e rede de agências do Itaú no Brasil. ([2]) Total de colaboradores no Brasil, pág. 157. ([3]) 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. 24.



MÉTRICAS
GRI 3-3	306-1
306-2	306-3
306-4	306-5

Materiais e resíduos

Coleta seletiva e destinação adequada de resíduos.

O compromisso do Itaú com a performance ambiental e práticas sustentáveis inclui também a gestão responsável dos resíduos gerados em nossas operações.

Para aprimorar continuamente a destinação de resíduos, utilizamos serviços de coleta seletiva nas agências que não contam com a rede pública e realizamos a homologação técnica dos fornecedores responsáveis pelos prédios certificados conforme a ISO 14001.

Seguimos as legislações vigentes e desenvolvemos iniciativas de conscientização e soluções para reduzir o consumo de materiais, priorizando a não geração, redução, reutilização, reciclagem e o tratamento adequado dos resíduos sólidos, especialmente os resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, que são críticos para o nosso negócio.

Gestão responsável | GRI 306-1 | 306-2 |

No Itaú, a gestão de resíduos nos prédios administrativos e data centers é realizada pela Itaú Gestão de Ativos, responsável pelos prédios administrativos e data centers, e nas agências bancárias e investiments centers essa responsabilidade é atribuída a diferentes equipes internas. Em todas as áreas, as equipes de operação e sustentabilidade atuam em conjunto para garantir maior eficiência na gestão de resíduos.

A geração de resíduos em nossos prédios e agências é monitorada mensalmente por um comitê, que reúne as equipes da área de riscos, sustentabilidade e operações, facilitando o gerenciamento de riscos e a busca por melhorias contínuas. Para garantir a confiabilidade das informações, os indicadores de materiais e resíduos são revisados anualmente por auditoria externa no Relatório ESG.

Nos prédios certificados pela ISO 14001, a gestão de resíduos está inserida no escopo e nos indicadores verificados por auditorias internas e externas, garantindo que nossas práticas estejam alinhadas aos mais altos padrões de sustentabilidade e eficiência operacional.

Nos últimos anos, mesmo com o aumento da ocupação nos prédios administrativos e a realização de obras e benfeitorias, a quantidade de resíduos gerados permaneceu estável. Além disso, atingimos 54% de resíduos destinados à reciclagem.

Nos principais polos administrativos, adotamos o modelo de aterro zero, destinando todos os resíduos para compostagem, exceto os resíduos de obra, que são encaminhados para reuso sempre que possível. Atuamos em conjunto com as equipes de obras e infraestrutura para garantir o descarte adequado, além de aprimorar a mensuração de resíduos e dos processos.

Reúso e reciclagem

Desde 2022, utilizamos balanças de mão em nossas agências para garantir maior precisão na medição dos resíduos orgânicos e recicláveis gerados. Em 2023, implementamos o projeto de aterro zero nos principais polos administrativos e data centers. Todo resíduo não reciclável é separado e destinado ao coprocessamento, sendo utilizado como matéria-prima em fornos para a produção de cimento.

Os resíduos orgânicos, como restos de alimentos dos restaurantes e aparas de folhas e jardins nos centros empresariais, são enviados para compostagem. Já as toalhas de papel dos banheiros são recicladas, contribuindo para a redução do volume de resíduos que eram destinados aos aterros.

A coleta seletiva nas agências e prédios descentralizados é feita por meio de coleta seletiva porta a porta. Nas agências onde esse serviço não está disponível, contratamos empresas privadas para garantir o descarte correto de resíduos.

Nosso Data Center, localizado em Mogi Mirim, adota práticas avançadas de gestão ambiental alinhadas à certificação ISO 14001, priorizando eficiência, redução de impactos e uso responsável dos recursos naturais.

Toda a manutenção das áreas verdes é feita com reaproveitamento total da massa vegetal, tornando essa atividade resíduo zero. Em uma área de 587.967 m², a vegetação cortada é triturada e devolvida ao solo, eliminando a necessidade de transporte e descarte externo. Anualmente, cerca de 1.326 toneladas de material retornam ao solo, aumentando a matéria orgânica, melhorando a qualidade biológica e a permeabilidade do solo, além de contribuir para a redução de emissões de carbono.

Esse modelo de manejo sustentável, que combina eficiência, redução de impactos ambientais e fortalecimento dos ecossistemas locais, reforça nosso compromisso com uma gestão ambiental responsável e de alta performance.

Projeto de reciclagem de cartões

Desde 2024, reintroduzimos máquinas nos polos administrativos para que colaboradores e prestadores de serviços possam descartar cartões e crachás vencidos ou bloqueados de forma segura e sem uso de energia.

O projeto segue ativo nos quatro polos administrativos do Itaú, incentivando a economia circular, pois os cartões coletados são transformados em novos produtos sustentáveis por meio de parceria externa. Em 2025, foram coletados mais de 13 mil cartões.



Papel, mobiliário e plástico

Comprometidos com o combate ao desmatamento, utilizamos exclusivamente mobiliário e papel certificados pelo Forest Stewardship Council (FSC) em nossas operações. Essa certificação assegura que os materiais são provenientes de áreas onde o manejo florestal é realizado de forma responsável e sustentável.

Além de garantir a origem responsável dos insumos utilizados, buscamos reduzir o consumo de papel em nossas operações por meio da oferta de soluções digitais aos clientes e da implementação de programas como o "Zero Papel" e "Agência sem Papel".

Mantemos o uso de copos de papel nos polos administrativos e utilizamos insumos biodegradáveis, como copos, pratos e talheres, nos serviços de alimentação dos prédios.

Doação de bens em desuso

Aproveitamos oportunidades para reutilizar itens em desuso durante intervenção de obras, manutenções e modernizações, reduzindo o descarte de materiais e incentivando a reciclagem e a reutilização.

Também, realizamos a doação de equipamentos eletrônicos, contribuindo para a diminuição do lixo eletrônico gerado no Brasil. Itens em bom estado de conservação e vida útil, como mobiliários (mesas, cadeiras, armários), equipamentos (mouses, telas, teclados) e eletroeletrônicos (micro-ondas, geladeiras, cafeteiras) são doados para instituições, como ONGs, organizações sociais e órgãos públicos, contribuindo para um impacto social positivo nas comunidades onde operamos.

O feedback positivo das instituições que receberam nossas doações reforça a relevância do nosso apoio, tanto para suas operações diárias quanto para as comunidades locais. Buscando aprimorar ainda mais esse processo, implementamos uma pesquisa de satisfação junto às instituições participantes. Com isso, poderemos obter dados quantitativos sobre os benefícios gerados, permitindo uma análise mais detalhada e melhorias para o próximo ano.

Seguimos ampliando o projeto, com o objetivo de aumentar o alcance e a cobertura das nossas doações em 2026.

Eletrônicos

Os equipamentos eletrônicos utilizados pelo Itaú são avaliados regularmente e passam por processos de revitalização para prolongar sua vida útil. Para aqueles destinados ao descarte, desde 2009 adotamos procedimentos alinhados à legislação ambiental brasileira, garantindo que 100% desses equipamentos sejam destinados à reciclagem. Utilizamos logística e manufatura reversas para assegurar que os materiais retornem à cadeia produtiva como matéria-prima.

Nossos objetivos

Reduzir em 50%

os resíduos gerados e destinados para aterro no Brasil até 2030.

2025 | **59,1% atingido**

Redução de 29,5% em 2025, com 1.692 ton enviadas para aterros. (Baseline em 2023: 2.401 m³).

Objetivo de 2025

- Destinar até 1.880 ton de resíduos para aterros no Brasil.
- Destinar 420 ton 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, e papel para reciclagem no Brasil.
- Aumentar o total de resíduos recicláveis em relação ao ano anterior no Brasil.

Objetivo de 2026

- Destinar até 1.398 ton de resíduos para aterros no Brasil.
- Destinar 580 toneladas de resíduos para compostagem no Brasil.
- Destinar 977 ton de resíduos para: incineração (174 ton) e coprocessamento (803 ton) 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.

Nota: Considera os resíduos destinados para aterro no Brasil.



Metas e métricas | GRI 306-3 | 306-4 | 306 -5 |

Reafirmamos nosso compromisso de redução dos resíduos gerados e destinados para aterros.

A gestão de resíduos segue alinhada à nossa estratégia de transição climática e princípios de governança corporativa. Em 2025, houve um aumento pontual na geração de resíduos devido à continuidade das obras de melhorias nos prédios administrativos e à integração da nova torre do centro empresarial, inaugurada em 2023. Apesar desse cenário, avançamos na qualidade da gestão, aprimorando a destinação dos resíduos e reduzindo a dependência de aterros.

A redução dos resíduos perigosos demonstra o aprimoramento dos nossos processos de classificação e separação. Com revisões técnicas, conseguimos identificar corretamente os resíduos, evitando classificações indevidas. Esse avanço trouxe mais eficiência para as operações, garantiu o cumprimento das normas ambientais e contribuiu para a sustentabilidade da organização a longo prazo.

Em 2025, reduzimos em 21.6% o volume de resíduos enviados para aterros no Brasil em relação ao ano anterior. A maior parte desses resíduos veio das agências, devido ao seu perfil operacional e à ampla presença no país, enquanto os prédios administrativos, escritórios e data centers tiveram participação menor. Mantivemos a estratégia de destinar resíduos para rotas ambientalmente corretas, priorizando reciclagem e outras formas de reaproveitamento. Além disso, não houve registros de derramamentos ou contaminações de resíduos durante o período.

Resíduos gerados por tipo e destinação	2023	2024	2025	Var.
Por destinação[1]				
Aterros	2.401	2.157	1.692	-21,6%
Compostagem	212	450	552	22,7%
Incineração e coprocessamento com geração de energia	319	839	1.104	31,6%
Reciclagem	6.329	7.015	7.507	7,0%
Por tipo[2]				
Perigosos	2.157	1.103	175	-84,1%
Não perigosos	4.345	5.903	5.928	0,4%
Resíduos de obras	2.759	3.456	4.752	37,5%
Total (ton)	**9.261**	**10.461**	**10.855**	**3,8%**

([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

157 Força de trabalho

158 Diversidade e inclusão

171 Atração e retenção

177 Desenvolvimento e treinamento

186 Relações de trabalho

193 Remuneração e benefícios

207 Saúde e segurança

217 Experiência do colaborador

219 Direitos Humanos

227 Fornecedores

233 Investimento social privado

Este capítulo aborda 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



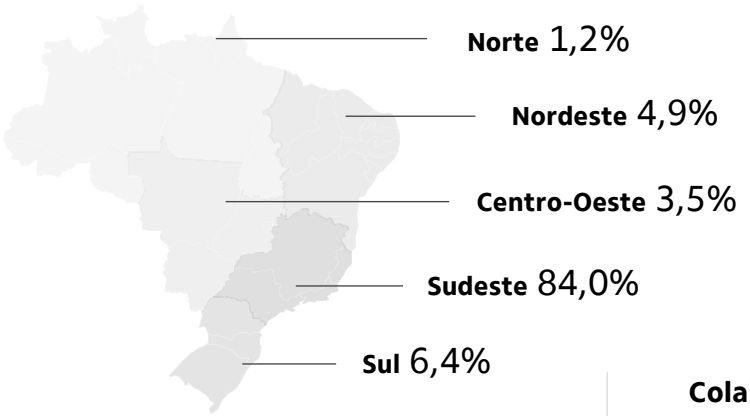
Força de trabalho

MÉTRICAS
| GRI 2-7 | 3-3 | 405-1 |
| SASB FN-AC-330A.1 |
| FN-IB-330A.1 |

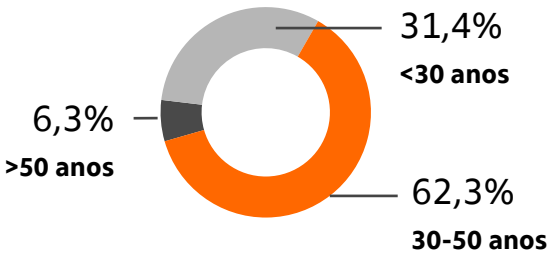
A seguir, apresentamos um resumo do perfil da nossa força de trabalho no Brasil por nível hierárquico, região e perfil de diversidade.

Colaboradores no Brasil por nível hierárquico | GRI 2-7 |	2023	2024	2025	Var.
Diretores[1]	133	143	155	8,4%
Superintendentes	619	711	743	4,5%
Gerentes	2.098	2.263	2.380	5,2%
Coordenadores	7.008	7.075	7.021	-0,8%
Demais gestores	2.348	2.176	1.937	-11,0%
Total em cargos de gestão	**12.206**	**12.368**	**12.236**	**-1,1%**
Administrativo	38.361	39.519	37.708	-4,6%
Comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	33.229	32.053	30.364	-5,3%
Trainees	44	50	61	22,0%
Aprendizes	1.316	1.292	1.118	-13,5%
Estagiários	4.766	4.798	4.609	-3,9%
Total de colaboradores	**89.922**	**90.080**	**86.096**	**-4,4%**

Colaboradores por região do Brasil (%)



Colaboradores por faixa etária (%)



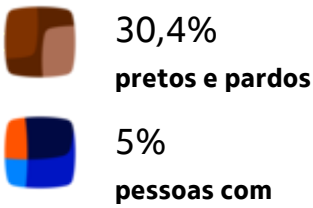
Colaboradores por tipo de contrato (%)



Colaboradores por gênero (%)



Outros grupos (%)



Nota: Os dados consideram apenas os colaboradores no Brasil. Informações sobre colaboradores das unidades internacionais estão disponíveis nos relatórios de cada unidade. (1) Não considera o CEO.



MÉTRICAS
| GRI 2-7 | 3-3 |
| 405-1 |

Diversidade e inclusão

Acreditamos que a força da nossa organização está nas pessoas e na diversidade que elas representam.

Acreditamos que a diversidade amplia nossa visão, impulsiona a inovação e fortalece a nossa capacidade de a atender melhor às demandas de uma sociedade cada vez mais plural.

Desde 2017, seguimos as diretrizes estabelecidas na Carta de Compromisso com a Diversidade, demonstrando nossa responsabilidade com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e toda a sociedade. Um compromisso que vai além das exigências legais.

Atuamos continuamente para construir um ambiente respeitoso, saudável e inclusivo para todos. Buscamos formar e fortalecer times cada vez mais diversos, promover equidade e igualdade de oportunidades e desenvolver lideranças comprometidas com a valorização das pessoas e com a sustentabilidade dos negócios.

Nossa atuação em diversidade é orientada por quatro pilares institucionais: gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBTI+.



Em 2025, seguimos avançando no nosso compromisso de promover mais equidade e representatividade de gênero e raça:

35%-40%
de mulheres na liderança
considerando cargos nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e especialistas.

27-30%
de representatividade negra
considerando todos os cargos, inclusive de liderança.

Com o objetivo de aumentar
a representatividade na contratação, mantendo:

- **50% de mulheres**
  no fluxo de contratações
- **40% de pessoas negras**
  no fluxo de contratações

Diversidade e Inclusão é parte da Cultura Ituber, refletida no valor "A gente quer Diversidade e Inclusão". Esse valor impulsiona a agenda na organização e integra a avaliação comportamental de todos os Itubers, permitindo mensurar como esse compromisso se concretiza no dia a dia.

As iniciativas nesta agenda refletem também as diretrizes estabelecidas no Compromisso do Itaú com os Direitos Humanos e estão em consonância com os temas avaliados na devida diligência de Direitos Humanos.

Em 2022, estabelecemos o objetivo de alcançar entre 35% e 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança até 2025, incluindo cargos executivos, diretoras, superintendentes, gerentes e especialistas. Partimos de 32,6% em 2019, atingindo 36,1% ao final de 2025, dentro da faixa projetada para o desafio.

Adicionalmente, buscamos garantir que 50% das contratações sejam de mulheres e, em 2025, superamos esse objetivo, com 51,1% de mulheres entre as pessoas contratadas.

No tema racial, nosso desafio foi a ampliação da representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos, por meio de ações afirmativas, conscientização e sensibilização.

Também assumimos o compromisso de alcançar entre 27% e 30% de representatividade de pessoas negras no Itaú Unibanco até 2025, com evolução em todos os níveis de cargos efetivos, incluindo posições de liderança. Avançamos de 22,2% em 2019 para 29,5% em 2025, e encerramos o ano com 38,5% de pessoas negras no fluxo de contratações.

Celebramos o atingimento dos nossos objetivos de representatividade para 2025, e reforçamos nosso compromisso com o avanço contínuo dessa agenda.

Governança de diversidade

Contamos com diferentes estruturas voltadas a promover a diversidade e inclusão na organização.

A área de Diversidade e Inclusão é responsável pela definição da estratégia e governança do tema dentro da organização. Ao mesmo tempo, a responsabilidade por um ambiente mais seguro e respeitoso é compartilhada com toda liderança, que conduz as jornadas de diversidade e inclusão em suas áreas, monitorando indicadores e endereçando os desafios específicos de cada time.

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, por sua vez, promove a agenda em ações de responsabilidade social e investimento social privado, dialogando com organizações da sociedade civil, Poder Público e áreas de negócio.

Também contamos com os grupos de afinidade e jornadas de diversidade nas áreas, que fortalecem o engajamento e ampliam a conscientização sobre esses temas.

Políticas institucionais

Diversas políticas orientam todos os públicos sobre o nosso compromisso com a diversidade, inclusão e combate à discriminação, como:

- Política de Pessoas.
- 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

Para **SABER MAIS** sobre nossas políticas e compromissos públicos, acesse o site de Relações com Investidores do Itaú Unibanco.

Programas, iniciativas e compromissos voluntários

Grupos de afinidade

Os grupos de afinidade são formados por colaboradores voluntários. Eles promovem a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho, garantindo representação, escuta e engajamento nos diferentes pilares de diversidade. Além disso, sugerem iniciativas, compartilham conhecimentos e ajudam a fortalecer a cultura organizacional.

Nossos principais grupos de afinidade são:

Gênero
Com todos. Por todas

Cor e raça
Blacks at Itaú

Pessoas com deficiência
Inclui

LGBTI+
Sou como Sou

Jornada de Diversidade

Com o apoio da Área de Pessoas, áreas Executivas do banco estruturaram suas jornadas de diversidade – grupos de trabalho com atuação local. O objetivo é apoiar o avanço da diversidade e inclusão no dia a dia dos times, traduzindo as prioridades estratégicas do tema em ações práticas. Dessa forma, cada área atua de acordo com a sua realidade e seus desafios específicos, tornando a agenda mais próxima, relevante e efetiva para todos.

Iniciativas e compromissos

Participamos das principais iniciativas e compromissos empresariais voltados à promoção da diversidade e inclusão:

Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial
Plataforma que reúne empresas e instituições para promover a diversidade étnico-racial.

Movimento Mulher 360
Sistematiza e divulga avanços em políticas e práticas empresariais voltadas para a equidade de gênero.

OUTstand Financial Market Pride Group
Grupo que discute inclusão e promove a valorização de profissionais LGBTI+ no setor financeiro.

Princípios de Empoderamento Feminino (WEPs)
Orienta empresas a desenvolverem práticas que eliminem a discriminação e violência contra as mulheres, promovendo igualdade de oportunidades.

Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero
Incentiva a implementação e melhoria de políticas públicas e práticas empresariais para combater a discriminação de gênero e raça nas organizações.

Women in Leadership in Latin America (WILL)
Apoia o desenvolvimento de carreira de mulheres na América Latina, reconhecendo suas habilidades e estimulando empresas a adotarem programas voltados para mulheres e negócios.

Women on Board
Reconhece empresas que valorizam a diversidade de gênero em seus conselhos de administração, exigindo pelo menos duas mulheres nesses cargos.

Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+
Estabelece 10 compromissos para orientar empresas na promoção dos direitos LGBTI+ e oferece uma agenda de trabalho sobre o tema.

Padrões de Conduta para Empresas (ONU)
Apresenta cinco padrões para apoiar empresas no combate à discriminação contra pessoas LGBTQIA+.

Pesquisa de Diversidade e Inclusão

Para acompanhar o avanço da diversidade, realizamos anualmente a Pesquisa de Diversidade, que busca compreender a percepção dos colaboradores sobre o ambiente de respeito, segurança psicológica e as ações de inclusão na organização, gerando insumos para a evolução da agenda na organização.

Na pesquisa, a autodeclaração de gênero, raça e sexualidade é opcional, e todas as informações são tratadas com sigilo e confidencialidade.

Conscientização e treinamento

Mantemos um diálogo constante sobre diversidade e inclusão, buscando formar e fortalecer conceitos importantes para garantir um ambiente de trabalho respeitoso, inclusivo e livre de discriminação.

Em 2025, a trilha de treinamentos sobre Conceitos Básicos de Diversidade e Inclusão tornou-se obrigatória para todos os colaboradores. Essa iniciativa contribui para o alinhamento institucional e conhecimento fundamental sobre o tema.

Reforçamos constantemente os valores da nossa cultura com ações de conscientização que ampliam o conhecimento sobre diversidade e incentivam a escuta ativa, o respeito e a intolerância a qualquer situação de discriminação, assédio ou violência no ambiente de trabalho.

Também disponibilizamos para todos o Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, que traz diretrizes para ajudar a identificar e denunciar condutas inadequadas. Essa iniciativa fortalece um ambiente seguro, ético e aberto, onde os colaboradores aprendem a reconhecer e denunciar casos suspeitos.

Oferecemos uma variedade de conteúdos sobre diversidade e inclusão, por meio da nossa plataforma de aprendizagem corporativa. Além disso, ao longo do ano, promovemos workshops, eventos, rodas de conversa e ações de comunicação que ampliam o conhecimento e a conscientização sobre esses temas.

Os workshops de vieses inconscientes fazem parte da nossa estratégia de diversidade e inclusão e têm como objetivo aumentar a conscientização dos colaboradores sobre como vieses e estereótipos podem influenciar percepções, decisões e comportamentos no dia a dia de trabalho.

Principais iniciativas de capacitação:

Para a liderança: promovemos ações de formação para a alta liderança, com foco no valor da nossa cultura “A gente quer Diversidade e Inclusão”, além de workshops sobre vieses inconscientes que abordam os diferentes pilares da diversidade.

Para os times de atendimento e comercial: os colaboradores que atendem ao público participam de treinamentos obrigatórios, disponíveis para todos, sobre empatia no atendimento. Esses treinamentos abordam temas de diversidade e inclusão, garantem o respeito aos direitos humanos e orientam a atuação com os públicos em situação de vulnerabilidade social e financeira.

Para os fornecedores: adotamos práticas relacionadas aos direitos humanos, diversidade e inclusão, com destaque para a iniciativa Cadeia de Valor Itaú, que promove o letramento de pequenas e médias empresas em parceria com o Pacto Global da ONU e a Mais Diversidade. Também realizamos encontros de benchmark em diversidade e inclusão, com troca de experiências, recomendações de boas práticas e atitudes alinhadas à nossa Estratégia ESG. Além disso, aplicamos um Questionário ESG para acompanhar o desenvolvimento e a maturidade dos nossos fornecedores, incluindo perguntas sobre governança e ações afirmativas.

Para profissionais de segurança: treinamos os representantes das empresas de segurança que prestam serviço ao Itaú Unibanco e os colaboradores da Área de Segurança sobre vieses inconscientes, boas práticas de diversidade e direitos humanos.



Atração e seleção inclusiva

Em 2025, avançamos de forma consistente na ampliação da representatividade em nossa força de trabalho, com resultados importantes na inclusão de mulheres, pessoas negras e pessoas com deficiência.

No programa de trainee, mantivemos práticas voltadas à equidade, garantindo diversidade de gênero e raça nas bancas avaliadoras e oferecendo treinamentos sobre vieses inconscientes para todos os avaliadores, incluindo executivos. Como resultado, o trainee 2026 tem um perfil diverso, com 61% de mulheres e 32% de pessoas negras entre os aprovados.

O programa de estágio também contribuiu para a diversidade do nosso time. Em 2025, 55% dos participantes foram mulheres e 43% foram pessoas negras.

No Banco de Varejo, continuamos com a iniciativa Impulsione, que oferece bolsas exclusivas para certificações financeiras (CPA-10 e CPA-20) de pessoas com deficiência interessadas em carreira comercial, promovendo mais diversidade no mercado financeiro. Em 2025, tivemos 8.000 inscritos e 66 contratações.

Também asseguramos diversidade racial e de gênero em todos os programas de formação do Banco de Varejo, como o estágio comercial e o Programa Acelera, voltado à formação de gerentes de negócios para o segmento Itaú Empresas.

Realizamos iniciativas voltadas para gênero e raça nas áreas de tecnologia, cloud, produtos e design. Destacamos a gravação de um episódio do Data Hackers com plateia 100% feminina e o apoio a eventos como o Meetup Mulheres em Cloud e o Awsome, da AWS, voltado para o público feminino.

Em nossos eventos próprios – como Semana de Tecnologia, Semana de Produto, Semana de Design e Itaú Tech Meetup – promovemos ações para ampliar a participação feminina, tanto na curadoria quanto na representatividade dos painéis e na seleção de creators.

Participamos do Evento Akilomba – Design, reforçando a valorização da diversidade racial nas áreas criativas. Também estruturamos um Banco de Talentos Afirmativo para pessoas pretas e pardas, com foco na posição de Product Designer.

Com o fortalecimento das ações afirmativas, ampliamos a oferta de vagas afirmativas por meio do programa “+ituber +oportunidades”, que inclui as iniciativas “+black +oportunidades” (para pessoas negras), “+mulheres +liderança” (para mulheres) e “+inclui +oportunidades” (para pessoas com deficiência).

Diversidade de gênero | GRI 2-7 |SASB FN-AC-330a.1 | FN-IB-330a.1 |

Objetivo de Diversidade e Desenvolvimento

Estratégia ESG

Ter entre

35% a 40%

de mulheres em cargos de alta e média liderança até 2025

dez/25 — **36,1%**

Ter

50%

de representatividade feminina no fluxo de contratações até 2025

2025 — **51,1%**

Ao final de 2025, atingimos a porcentagem de 36,1% de mulheres em cargos de alta e média liderança e 51,1% de representatividade feminina no fluxo de contratações, consolidando o atingimento dos nossos objetivos.

([1]) Considera cargos de nível executivo, diretoras, superintendentes e gerentes. ([2]) Considera contratações em todos os níveis de cargo.

Nosso quadro de colaboradores é composto majoritariamente por mulheres, que representam 53,5% do total. Nosso compromisso com a equidade de gênero e o empoderamento feminino orienta nossas práticas internas e também influência nossa relação com clientes e a atuação na sociedade.

Principais iniciativas:

- **Vagas afirmativas:** oferecemos oportunidades direcionadas a mulheres em diferentes perfis e níveis de cargo, incluindo posições de liderança.
- **Patrocínio e participação em eventos:** apoiamos e participamos de eventos para promover a equidade de gênero e o desenvolvimento de mulheres no mercado financeiro, como o Fin4She Summit, além de iniciativas em áreas tradicionalmente masculinas, como tecnologia.
- **Programa de apoio a família:** concedemos licença adicional à legislação e oferecemos programas de apoio para gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e colaboradores em processo de adoção.
- **Avaliação de desempenho:** a avaliação das pessoas gestantes em licença maternidade é baseada no trabalho realizado e não no período de atuação, garantindo elegibilidade para programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções.
- **Participação nos lucros ou resultados:** mulheres em licença maternidade recebem integralmente a participação nos lucros ou resultados, sem desconto pelo período não trabalhado.
- **Combate à violência contra a mulher:** promovemos ações de conscientização para todos os colaboradores, abordando os diferentes tipos de violência, políticas públicas de denúncia, formas de apoio às vítimas e canais de suporte oferecidos pelo Banco.

- **Ações em datas celebrativas:** realizamos eventos de networking e bate-papos sobre carreira, negócios e maternidade, em parceria com o grupo de afinidade e lideranças.
- **Programa de mentoria para liderança feminina:** focado no desenvolvimento de 54 coordenadoras em 2025 para posições de gerência, além de outros programas de mentoria para soft e hard skills.
- **Comitê de Sucessão:** realizamos um processo estruturado de avaliação de talentos para posições de liderança (cargos de gerente e acima), com a presença de pelo menos uma mulher entre as finalistas e entre os avaliadores.
- **Mentoria reversa:** ampliamos o letramento e a conscientização de homens em posições de alta liderança sobre diversidade e inclusão feminina.
- **Valorização do empreendedorismo feminino:** divulgamos a série "Mulheres em Foco", destacando trajetórias de mulheres de diferentes áreas.

Mulheres na força de trabalho por nível hierárquico	2023	2024	2025	Var.
Diretoras	21	21	30	42,9%
Superintendentes	177	199	211	6,0%
Gerentes	861	941	993	5,5%
Coordenadoras	3.757	3.851	3.811	-1,0%
Demais gestoras	1.527	1.432	1.271	-11,2%
Mulheres em cargos de gestão	**6.343**	**6.444**	**6.316**	**-2,0%**
Administrativo	17.269	17.810	17.175	-3,6%
Comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	21.723	20.746	19.505	-6,0%
Trainees	31	33	37	12,1%
Aprendizes	877	843	661	-21,6%
Estagiárias	2.720	2.701	2.536	-6,1%
Total de mulheres	**48.963**	**48.577**	**46.230**	**-4,8%**
Representatividade feminina na força de trabalho (%)				
Cargos de gestão sênior[1]	15,8%	14,7%	19,4%	4,7 p.p.
Cargos de média gestão[2]	38,2%	38,3%	38,6%	0,3 p.p.
Cargos de gestão júnior[3]	56,5%	57,1%	56,7%	-0,4 p.p.
Mulheres em cargos de gestão[4]	**52,0%**	**52,1%**	**51,6%**	**-0,5 p.p.**
Áreas geradoras de receita[5]	65,4%	64,7%	64,2%	-0,5 p.p.
Áreas de STEM[6]	59,2%	58,3%	55,9%	-2,4 p.p.
Cargos de entrada[7]	33,9%	34,6%	35,5%	0,9 p.p.
Total de mulheres	**54,5%**	**53,9%**	**53,6%**	**-0,3 p.p.**
Permanentes	93,3%	93,2%	93,1%	-0,1 p.p.
Temporários	6,7%	6,8%	6,9%	0,1 p.p.

Nota: Os dados consideram apenas os colaboradores no Brasil. (1) Incluem mulheres em cargos Executivos e Diretoras. (2) Referem-se à mulheres em cargos de Superintendente e Gerentes. (3) Consideram mulheres em cargos de Coordenações e demais cargos de gestão. (4) Incluem mulheres em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. (5) Referem-se à mulheres que atuam nas áreas Comercial e Operacional. (6) Incluem mulheres em áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática. (7) Referem-se à mulheres que são trainees, aprendizes ou estagiárias.

Diversidade racial | GRI 2-7 |

Objetivo de Diversidade e Desenvolvimento

Estratégia ESG

Ter entre

27% a 30%

de representatividade negra na força de trabalho[1]

dez/25 **29,5%**

Ter

40%

de representatividade negra no fluxo de contratações[2]

2025 **38,5%**

Ao final de 2025, atingimos a porcentagem de 29,5% de negros em cargos de alta e média liderança e 38,5% de representatividade negra no fluxo de contratações, consolidando o atingimento dos nossos objetivos.

([1]) Não considera aprendizes e estagiários. ([2]) Considera contratações em todos os níveis de cargo.

Principais iniciativas:

- **Vagas afirmativas:** oferecemos oportunidades direcionadas a pessoas negras em diferentes perfis e níveis de cargo.
- **Conteúdos preparatórios para processos seletivos:** realizamos encontros para troca de boas práticas e disponibilizamos materiais de apoio de candidatos negros.
- **Patrocínio e participação em eventos:** apoiamos e participamos de eventos que promovem a equidade racial, como a Afro Presença e a Conferência Juntos, conectando profissionais negros, estudantes e o mercado de trabalho.
- **Conexão Liderança Negra:** promovemos agendas exclusivas para colaboradores negros, focadas em conexão, inspiração e fortalecimento de lideranças, com destaque para os encontros que reconhecem e o compartilham trajetórias de líderes negros.
- **Dia da Mulher Negra Latino-Americana e Caribenha:** realizamos encontros exclusivos para colaboradoras negras, promovendo reconhecimento, pertencimento e valorização de suas trajetórias.
- **Consciência Negra:** desenvolvemos ações de conscientização durante o mês da Consciência Negra, abordando antirracismo no ambiente corporativo, o papel do aliado, vieses inconscientes e práticas de liderança inclusiva.
- **Programa de Mentoria Institucional:** em 2025, o programa incluiu 54 analistas plenos e seniores e 23 coordenadores e gerentes, com o objetivo de fomentar o desenvolvimento profissional, a promoção e o aumento da representatividade em diferentes níveis da organização.

A seguir, apresentamos os indicadores de diversidade racial dos últimos três anos, com destaque para a evolução consistente da representatividade de pessoas pretas e pardas em diferentes níveis hierárquicos e áreas de atuação. Esses avanços refletem nosso compromisso com a inclusão e a promoção da equidade racial.

Perfil de diversidade racial da força de trabalho	2023	2024	2025	Var.
Brancos	67,1%	66,7%	66,5%	-0,2 p.p.
Negros	28,9%	30,1%	30,4%	0,3 p.p.
Asiáticos	2,9%	2,9%	2,9%	—
Indígenas	0,2%	0,2%	0,2%	—
Raça não informada	0,9%	0,1%	—	-0,1 p.p.

Pessoas pretas e pardas por nível hierárquico	2023	2024	2025	Var.
Diretores	3	3	4	33,3%
Superintendentes	37	43	41	-4,7%
Gerentes	228	255	271	6,3%
Coordenadores	1.271	1.389	1.451	4,5%
Demais gestores	623	652	602	-7,7%
Pessoas pretas e pardas em cargos de gestão	**2.162**	**2.342**	**2.369**	**1,2%**
Administrativo	9.757	10.638	10.469	-1,6%
Comercial e operacional (áreas geradoras de receita)	11.144	11.316	10.870	-3,9%
Trainees	11	15	26	73,3%
Aprendizes	702	628	496	-21,0%
Estagiários	2.180	2.182	1.965	-9,9%
Total de colaboradores pretos e pardos	**25.956**	**27.121**	**26.195**	**-3,4%**
Representatividade racial força de trabalho (%)				
Cargos de gestão sênior[1]	2,3%	2,1%	2,6%	0,5 p.p.
Cargos de média gestão[2]	9,8%	10,0%	10,0%	—
Cargos de gestão júnior[3]	20,2%	22,1%	22,9%	0,8 p.p.
Pessoas pretas e pardas em cargos de gestão[4]	**17,7%**	**18,9%**	**19,4%**	**0,5 p.p.**
Áreas geradoras de receita[5]	33,5%	35,3%	35,8%	0,5 p.p.
Cargos de entrada[6]	47,2%	46,0%	43,0%	-3,0 p.p.
Total de colaboradores pretos e pardos	**28,9%**	**30,1%**	**30,4%**	**0,3 p.p.**
Mulheres pretas e pardas	14,9%	15,5%	15,9%	0,4 p.p.
Mulheres pretas e pardas em cargos de gestão	9,0%	9,9%	10,0%	0,1 p.p.

Notas: Os dados consideram apenas os colaboradores no Brasil. (1) Incluem pessoas pretos e pardas em cargos Executivos e Diretoras. (2) Referem-se à pessoas pretas e pardas em cargos de Superintendente e Gerentes. (3) Incluem pessoas pretas e pardas em cargos de Coordenações e demais cargos de gestão. (4) Referem-se à pessoas pretas e pardas em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. (5) Incluem pessoas pretas e pardas que atuam nas áreas Comercial e Operacional. (6) Referem-se à pessoas pretas e pardas que são trainees, aprendizes ou estagiários.

Pessoas com Deficiência | GRI 2-7 |

Reconhecemos a importância de manter ações afirmativas para ampliar a inclusão de pessoas com deficiência em nosso quadro de colaboradores, e promover um ambiente cada vez mais plural e inclusivo.

Seguimos investindo em políticas, programas e ações que garantam oportunidades, adaptação de ambientes e sensibilização de equipes, fortalecendo a cultura de inclusão em toda a organização.

A seguir, apresentamos os indicadores de pessoas com deficiência, que demonstram nosso compromisso consistente com a inclusão.

Pessoas com deficiência na força de trabalho (%)	2023	2024	2025	Var.
Cargos de gestão sênior[1]	1%	1%	1%	-
Cargos de média gestão[2]	1%	1%	1%	-
Cargos de gestão júnior[3]	2%	2%	2%	-
Pessoas com deficiência em cargos de gestão[4]	**2%**	**2%**	**2%**	**-**
Áreas geradoras de receita[5]	6%	6%	6%	-
Cargos de entrada[6]	1%	—%	—%	-
Total de pessoas com deficiência	**5%**	**5%**	**5%**	**-**

Nota: Os dados consideram apenas os colaboradores no Brasil.
([1]) Incluem pessoas com deficiência em cargos Executivos e Diretoras.
([2]) Referem-se a pessoas com deficiência em cargos de Superintendente e Gerentes.
([3]) Consideram pessoas com deficiência em cargos de Coordenações e demais cargos de gestão.
([4]) Incluem pessoas com deficiência em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico.
([5]) Referem-se a pessoas com deficiência que atuam nas áreas Comercial e Operacional.
([6]) Incluem pessoas com deficiência que são trainees, aprendizes ou estagiários.

Principais iniciativas

Trabalhamos para promover a inclusão de colaboradores, clientes e terceiros com deficiência, em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão e a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

Em parceria com o grupo de afinidade Inclui, criamos ações para promover os oito tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, digital, metodológica, atitudinal, programática, arquitetônica e natural.

- **Letramento e sensibilização:** realizamos lives abertas para todos os colaboradores, abordando temas importantes sobre diversidade e inclusão, em datas como o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência.
- **Inclusão de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA):** utilizamos a metodologia de emprego apoiado para incluir pessoas autistas, já contando com mais de 400 colaboradores, além de manter ações contínuas de contratação e estímulo à autodeclaração.
- **Programa Acreditar:** em 2025, 39 pessoas com deficiência intelectual participaram do programa, que oferece acompanhamento especializado, treinamentos presenciais a cada dois meses, orientação para gestores e encontros anuais com as famílias, fortalecendo a rede de apoio nas agências do Itaú Personnalité.
- **Programa Impulsione:** promovemos turmas regulares para atrair, contratar e desenvolver pessoas com deficiência nas equipes do Varejo.
- **Programa Transforma:** iniciado em 2024, busca ampliar a presença de pessoas com deficiência nas diretorias de Atacado e Varejo. Em 2025, 60 pessoas contratadas participaram de trilhas de desenvolvimento e iniciaram a atuar nessas áreas.
- **Programa de Mentoria:** voltado ao desenvolvimento profissional de pessoas com deficiência, contou com 30 colaboradores em 2025, em cargos operacionais e de analistas.
- **Workshops para líderes:** oferecemos treinamentos institucionais para líderes, com foco em vieses inconscientes e inclusão de pessoas com deficiência.
- **Curso de LIBRAS:** disponibilizamos curso básico de LIBRAS, em formato online, para todos os colaboradores.
- **Evolução da acessibilidade:** realizamos reuniões periódicas com as áreas de arquitetura, medicina do trabalho e diversidade, buscando ampliar continuamente a acessibilidade.



Autodeclaração

Disponibilizamos em nosso portal interno uma pesquisa de autodeclaração para que os colaboradores possam informar seu gênero, raça, orientação afetivo-sexual e se possuem algum tipo de deficiência. Com esses dados, conseguimos conhecer melhor o perfil dos nossos times e entender suas necessidades. Isso nos ajuda a planejar e implementar ações que promovam o desenvolvimento, a inclusão e a igualdade de oportunidades para todos.

LGBTI+ | GRI 2-7 |

O Itaú Unibanco foi reconhecidos pela Human Rights Campaign e pelo Instituto Mais Diversidade como uma das melhores empresas para profissionais LGBTI+.

Trabalhamos para construir um ambiente onde todas as pessoas se sintam incluídas, respeitadas e acolhidas, independentemente de sua orientação afetivo-sexual ou identidade de gênero. Nosso compromisso é garantir que cada pessoa possa ser quem é, com segurança e apoio, além de promover ações para aumentar a conscientização e eliminar barreiras de discriminação, tornando nossos espaços mais justos, diversos e inclusivos.

Para acompanhar o avanço da diversidade, realizamos todos os anos a Pesquisa de Diversidade, que busca entender como os colaboradores percebem o ambiente de respeito, segurança psicológica e as ações de inclusão na organização. Nessa pesquisa, quem se sente à vontade pode fazer sua autodeclaração, e todas as informações são mantidas em sigilo e tratadas com confidencialidade.



Conheça a seguir as principais iniciativas para promover a inclusão LGBTI+:

- **Nome social:** garantimos o direito ao uso do nome social e temos uma equipe dedicada para alterar o nome civil ou incluir o nome social de pessoas trans (transexuais, transgêneras, travestis e não binárias) em produtos, serviços e canais.
- **Apoio à empregabilidade:** participamos e patrocinamos a Feira Diversa 2025, voltada à empregabilidade da comunidade LGBTI+.
- **Datas celebrativas:** em parceria com o grupo de afinidade, realizamos ações no Dia da Visibilidade Trans e no Mês do Orgulho, com eventos e convidados para ampliar o debate sobre diversidade. Também usamos nossos canais de comunicação para reforçar o tema.
- **Desenvolvimento:** promovemos ações e conteúdos práticos para apoiar a inclusão e o desenvolvimento de pessoas da comunidade LGBTI+.
- **Letramento:** realizamos ações de conscientização e letramento impactando mais de 2.460 pessoas, incluindo colaboradores LGBTI+, lideranças e aliados.

Em 2025, cerca de 60 mil colaboradores participaram da Pesquisa de Diversidade e Inclusão, e 10% deles se autodeclararam como parte da comunidade LGBTI+.



MÉTRICAS
| GRI 2-7 |
| 401-1 |
| 405-1 |

Atração e retenção

Mobilidade interna e cultura organizacional: formando equipes preparados para o futuro.

A capacidade de atrair e reter profissionais talentosos é fundamental para que sigamos competitivos, oferecendo serviços de excelência e contribuindo positivamente para a vida das pessoas.

Dessa forma, buscamos fortalecer nossa marca como empregador ao nos aproximar dos profissionais do mercado e oferecer oportunidades de trabalho relevantes, com diversas possibilidades de carreira, desenvolvimento, remuneração competitiva e desafios de grande porte.

Nossa estratégia valoriza a diversidade nos processos de recrutamento, o acolhimento em um ambiente pautado nos valores da nossa cultura, para que o banco seja reconhecido como uma empresa referência e desejada pelos profissionais do mercado.

Principais reconhecimentos em 2025:

1º no LinkedIn Top Companies
pelo 7º ano consecutivo.

5º lugar no Great Place to Work
na categoria +10.000 colaboradores.

2º lugar no Great Place to Work
na categoria Bancos Grandes.

2º lugar
na lista Carreira dos Sonhos da Cia de Talentos.

Destaque
na pesquisa Lugares Incríveis Para Trabalhar, realizada pela FIA e Estadão.

Programas de atração e desenvolvimento

Jovem aprendiz

O programa oferece a jovens talentos sua primeira experiência profissional, com um plano estruturado de capacitação e desenvolvimento. Mais de 1,2 mil jovens participaram do programa no ano, recebendo formação em parceria com uma ONG e acompanhamento de um gestor responsável pelo seu desenvolvimento, avaliação de desempenho e feedbacks.

Em 2025, a taxa de efetivação do programa Jovem Aprendiz atingiu 45%, com retenção de 86%.

Estágio

O programa de estágio oferece uma experiência prática de aprendizagem, alinhada às necessidades do negócio e à cultura do banco. Seu objetivo é atrair, desenvolver e engajar jovens talentos, promovendo a diversidade e preparando profissionais para crescer na organização.

Com duração de até dois anos, o aprendizado acontece diretamente na rotina de trabalho, priorizando a prática e o desenvolvimento contínuo na àrea de alocação. Durante o estágio, os participantes recebem capacitação técnica e comportamental, além de acompanhamento de desempenho.

Em 2025, a rede de agências contou com 2.120 estagiários, com taxa de efetivação de 53% e retenção de 95%. No estágio corporativo, foram 2.489 estagiários, com taxa de efetivação de 47% e retenção de 98%.

Estágio de férias

O programa atrai estudantes de graduação de universidades nacionais e internacionais, oferecendo uma experiência corporativa durante o período de férias, em que jovens talentos participam de projetos reais da organização, desenvolvem habilidades técnicas e comportamentais e ampliam sua visão sobre o mercado financeiro, inovação e o dia a dia no Itaú Unibanco.

Programa Acelera

O programa prepara novos gerentes de negócio para a área de Pessoas Jurídicas, acelerando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. Na primeira fase, que dura seis meses, os participantes se dedicam integralmente ao aprendizado, com mais de 320 horas de capacitação, atividades práticas, acompanhamento da liderança e participação em encontros estratégicos.

Após essa etapa, eles assumiram suas funções com um plano de desenvolvimento contínuo. Os resultados indicam alto engajamento, com NPS na zona de excelência, participação próxima de 100%, e validação de conhecimento acima de 75%.

Trainee

Nosso programa de Trainee tem duração de 18 meses e oferece experiência prática em diferentes áreas do banco, com trilhas estruturadas para o desenvolvimento dos participantes. Durante o programa, os trainees participam de treinamentos, realizam imersões em diversas áreas e recebem mentoria direta de executivos, desenvolvendo competências técnicas e comportamentais para enfrentar desafios complexos.

Na edição de 2026, o Programa de Trainees, cujo processo seletivo foi iniciado em 2025, recebeu 106.788 inscrições, com 34 candidatos aprovados, que iniciaram na organização no início de 2026. Desses, 62% são mulheres e 30% se autodeclararam pessoas pretas ou pardas, reforçando nosso compromisso com a diversidade e a equidade na formação de futuras lideranças.



MBA Summer e Full Time Associate

O MBA Summer é voltado para estudantes de MBA internacional de escolas dos Estados Unidos e Europa, oferecendo a oportunidade de atuar em projetos de diferentes áreas por um período de 60 a 90 dias. Durante o programa, os participantes desenvolvem soluções de impacto, ampliam seu conhecimento sobre o mercado financeiro na América Latina e vivenciam a cultura do Itaú Unibanco por meio de interações com executivos e ex-participantes.

Aqueles com desempenho diferenciado podem ser convidados a retornar como colaboradores em tempo integral, fortalecendo o desenvolvimento e a retenção de talentos, além de contribuir para a formação de futuras lideranças. Na edição de 2025, o MBA Summer contou com sete participantes.

Programa Acadêmicos

O Programa Acadêmicos é voltado para mestrandos e doutorandos de universidades brasileiras, que atuam durante 90 dias em projetos de tecnologia, dados, finanças, riscos e inovação. A iniciativa conecta pesquisa avançada com desafios reais das áreas de negócio, permitindo que o conhecimento acadêmico seja aplicado na prática em projetos do banco.

Em 2025, o programa Acadêmicos contou com 25 participantes e alcançou 60% de efetivação, reforçando sua importância na formação e retenção de talentos altamente especializados.

Programa Recomece | GRI 404-2 |

Programa de requalificação e adaptação tem como objetivo apoiar colaboradores aptos ao trabalho que estão retornando de licença por doença ou acidente, promovendo a retomada gradual das atividades da função.

O programa é conduzido por uma equipe multidisciplinar, formada por médicos e assistentes sociais, e prevê redução da carga horária por 30 dias, além de ajuste na remuneração variável para quem for elegível. Em 2025, as iniciativas do Programa Recomece somaram mais de 5 mil participantes.

Uso da tecnologia nos processos de recrutamento, peoples analytics e gestão de pessoas

A inteligência artificial tem desempenhado um papel importante na evolução dos nossos processos e ferramentas de seleção, trazendo mais eficiência operacional e precisão na escolha de candidatos.

Para as vagas de estágio e agente da rede de agências, utilizamos uma solução que recomenda candidatos de forma automatizada, cruzando informações dos currículos com os requisitos das vagas e priorizando os perfis mais aderentes.

Além disso, estamos desenvolvendo e testando uma inteligência interna baseada em modelos avançados de IA generativa e técnicas de machine learning, que recomenda os candidatos conforme a aderência ao perfil desejado e a probabilidade de sucesso na função.

No momento, esse projeto piloto está focado na posição de gerente de relacionamento da rede de agências, que possui grande volume de vagas. Os primeiros resultados mostram ganhos consistentes de eficiência, maior aprovação nas entrevistas e redução significativa no tempo médio de contratação.

Também implementamos uma ferramenta de people analytics (P2P) com o objetivo de empoderar a liderança e gerar insights acionáveis para a tomada de decisão sobre os colaboradores do seu time.

Principais movimentações na força de trabalho | GRI 2-7 | 401-1 |

Parte importante da nossa estratégia de retenção 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 2025, foram mais de 10 mil movimentações de colaboradores, representando 54% do total de posições preenchidas.

Perfil das movimentações na força de trabalho	2023	2024	2025	Var.
Mobilidade Interna	10.763	11.785	10.184	-13,6%
Homens (%)	44,1%	46,6%	47,3%	0,7 p.p.
Mulheres (%)	55,9%	53,4%	52,7%	-0,7 p.p.
Contratações externas	9.701	11.727	8.499	-27,5%
Total de movimentações (internas e externas)	**20.464**	**23.512**	**18.683**	**-20,5%**
Vagas ocupadas por candidatos internos (%)[1]	52,6%	50,1%	54,5%	4,4 p.p.

Nota: Considera todos os cargos no Brasil, exceto aprendizes, estagiários e diretores estatutários.
([1]) O percentual refere-se ao total de vagas preenchidas por meio de carreiras internas em relação ao total de movimentações Internas.

Indicadores de retenção

Em 2025, os indicadores de retenção mostram o sucesso das estratégias de gestão de pessoas e o compromisso com o desenvolvimento de carreiras de longo prazo. Atualmente, 51,1% dos colaboradores têm mais de cinco anos de empresa, o que demonstra nossa capacidade de criar um ambiente favorável à permanência e ao crescimento profissional. Além disso, 31,5% dos colaboradores já estão há mais de dez anos na organização, reforçando a solidez da nossa cultura e o reconhecimento das oportunidades de desenvolvimento e mobilidade interna.

Esses resultados refletem uma cultura organizacional que valoriza o bem-estar, o reconhecimento e o desenvolvimento contínuo dos colaboradores, apoiada por políticas estruturadas de mobilidade interna e programas de formação. Seguimos sendo referência no setor como um dos melhores lugares para trabalhar, reconhecido por prêmios e rankings nacionais e internacionais, e mantemos nosso compromisso de construir um ambiente de trabalho inspirador, inclusivo e sustentável para todos.

Tempo médio de empresa dos colaboradores	Até 1 ano	1 - 2 anos	2 - 5 anos	5 - 10 anos	Acima de 10 anos	Média (anos)
Taxa de retenção por tempo de serviço (%)	**10,0%**	**11,0%**	**27,9%**	**19,6%**	**31,5%**	**8,0**
Homens	10,9%	10,6%	31,1%	19,8%	26,7%	7,5
Mulheres	9,3%	10,6%	25,1%	19,4%	35,7%	8,5

Nota: Considerado todos os cargos no Brasil, exceto aprendizes, estagiários e diretores estatutários.

Rotatividade dos colaboradores | GRI 401-1 | 405-1 |

Em 2025, o índice de rotatividade dos colaboradores teve um leve aumento em relação ao ano anterior, mas permaneceu dentro dos níveis considerados saudáveis para o setor financeiro. O índice total de rotatividade foi de 15,3%, incluindo desligamentos voluntários e involuntários, calculados com base no total de desligamentos dividido pela média mensal de colaboradores ativos no ano.

A redução da rotatividade voluntária apresenta um ambiente saudável e atrativo. Profissionais que permanecem mais tempo costumam estar mais alinhados à cultura, aos valores e aos nossos objetivos, além de contribuir a diminuir custos com recrutamento, seleção e treinamento de novos colaboradores. Já o aumento da rotatividade involuntária está diretamente relacionado à transformação cultural e digital do banco, que exige a atualização de competências e ajustes no quadro de colaboradores para acompanhar as necessidades do futuro.

Mesmo com as mudanças e competitividade do mercado de trabalho, seguimos conseguindo reter talentos e oferecer um ambiente que favorece o desenvolvimento profissional. Essa dinâmica é fundamental para manter a sustentabilidade do negócio e a liderança do Itaú Unibanco no setor financeiro.

Rotatividade dos colaboradores		2023	2024	2025	Var.
Índice de rotatividade total (%)		**14,9%**	**14,1%**	**15,3%**	**1,2 p.p.**
Gênero	Homens	14,7%	14,4%	16,4%	2,0 p.p.
	Mulheres	15,1%	13,9%	14,5%	0,6 p.p.
Cor e raça	Pretos e pardos	15,7%	14,9%	16,2%	1,3 p.p.
	Brancos	14,6%	13,8%	15,0%	1,2 p.p.
	Demais grupos raciais	14,6%	13,7%	14,8%	1,1 p.p.
Faixa etária	Abaixo de 30 anos	11,1%	14,8%	17,2%	2,4 p.p.
	Entre 30 e 50 anos	16,0%	13,7%	14,6%	0,9 p.p.
	Acima de 50 anos	30,4%	15,6%	15,4%	-0,2 p.p.
Cargo	Liderança	13,5%	10,6%	10,8%	0,2 p.p.
	Não liderança	15,2%	14,7%	16,1%	1,4 p.p.
Índice de rotatividade voluntária (%)		**3,7%**	**4,5%**	**4,4%**	**-0,1 p.p.**
Gênero	Homens	4,2%	5,3%	5,2%	-0,1 p.p.
	Mulheres	3,2%	3,8%	3,7%	-0,1 p.p.
Cor e raça	Pretos e pardos	3,7%	4,5%	4,2%	-0,3 p.p.
	Brancos	3,7%	4,4%	4,5%	0,1 p.p.
	Demais grupos raciais	4,3%	4,9%	5,1%	0,2 p.p.
Faixa etária	Abaixo de 30 anos	4,3%	6,6%	6,7%	0,1 p.p.
	Entre 30 e 50 anos	3,6%	4,0%	3,9%	-0,1 p.p.
	Acima de 50 anos	0,5%	0,5%	0,7%	0,2 p.p.
Cargo	Liderança	2,2%	2,1%	2,2%	0,1 p.p.
	Não liderança	3,9%	4,9%	4,8%	-0,1 p.p.
Índice de rotatividade involuntária (%)		**11,2%**	**9,8%**	**10,9%**	**1,1 p.p.**

Nota: Considera apenas colaboradores no Brasil, exceto aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários. A rotatividade voluntária ocorre quando o colaborador decide, por iniciativa própria, deixar a empresa.
A rotatividade involuntária ocorre quando a empresa decide pelo desligamento do colaborador.

Contratações e desligamentos

Em 2025, a baixa taxa de contratação de lideranças demonstra que o banco consegue reter e desenvolver seus talentos internamente, promovendo colaboradores para cargos de liderança. Isso comprova a efetividade dos programas de desenvolvimento e mobilidade interna, além de fortalecer a cultura organizacional e valorizar o conhecimento construído dentro da própria organização.

A taxa de contratação de pessoas pretas e pardas segue superior aos desligamentos desse grupo, o que mostra avanços em nossas políticas de diversidade e inclusão e amplia a representatividade racial na força de trabalho. Boa parte das novas contratações está voltada para áreas técnicas e operacionais, principalmente em funções ligadas à tecnologia e inovação. Esse movimento está alinhado à nossa estratégia de transformação digital, que busca atualizar competências e garantir a competitividade em um mercado cada vez mais digital.

De forma geral, o banco mantém um equilíbrio saudável na renovação do seu quadro de colaboradores. A entrada de novos profissionais, especialmente em áreas estratégicas, junto com a retenção de talentos em cargos de liderança, contribui para a sustentabilidade do negócio e para a formação de equipes diversas e preparadas para os desafios do futuro.

Novas contratações		**2023**	**2024**	**2025**	**Var.**
Total de colaboradores contratados		**9.701**	**11.740**	**8.944**	**-23,8%**
Gênero	Homens (%)	49,2%	50,1%	51,0%	0,9 p.p.
	Mulheres (%)	50,8%	49,7%	48,8%	-0,9 p.p.
Cor e raça	Pretos e pardos (%)	38,8%	36,3%	36,6%	0,3 p.p.
	Brancos (%)	58,6%	60,8%	61,0%	0,2 p.p.
	Demais grupos raciais (%)	2,6%	3,0%	2,4%	-0,6 p.p.
Faixa etária	Abaixo de 30 anos (%)	61,6%	54,7%	57,1%	2,4 p.p.
	Entre 30 e 50 anos (%)	38,0%	44,6%	42,1%	-2,5 p.p.
	Acima de 50 anos (%)	0,4%	0,7%	0,8%	0,1 p.p.
Cargo	Liderança (%)	2,2%	2,5%	2,8%	0,3 p.p.
	Não liderança (%)	97,8%	97,5%	97,2%	-0,3 p.p.

Desligamentos		**2023**	**2024**	**2025**	**Var.**
Total de colaboradores desligados		**12.451**	**12.803**	**12.692**	**-0,9%**
Gênero	Homens (%)	45,0%	46,9%	49,3%	2,4 p.p.
	Mulheres (%)	55,0%	52,9%	50,6%	-2,3 p.p.
Cor e raça	Pretos e pardo s(%)	28,7%	30,2%	31,1%	0,9 p.p.
	Brancos (%)	67,5%	66,6%	65,8%	-0,8 p.p.
	Demais grupos raciais (%)	3,8%	3,2%	3,1%	-0,1 p.p.
Faixa etária	Abaixo de 30 anos (%)	27,5%	29,1%	29,1%	—
	Entre 30 e 50 anos (%)	61,9%	63,5%	63,8%	0,3 p.p.
	Acima de 50 anos (%)	10,6%	7,5%	7,1%	-0,4 p.p.
Cargo	Liderança (%)	12,8%	10,8%	10,4%	-0,4 p.p.
	Não liderança (%)	87,2%	89,2%	89,6%	0,4 p.p.

Nota: Considera apenas colaboradores no Brasil, exceto aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários.



MÉTRICAS
| GRI 3-3 |
| 404-1 |
| 404-3 |

Desenvolvimento e treinamento

Investimos em pessoas e aprendizagem contínua para impulsionar transformação cultural e digital.

Acreditamos que investir em pessoas estimula a inovação, fortalece nossa cultura e aumenta nossa capacidade de gerar valor. Por isso, consideramos esse investimento essencial para a sustentabilidade do negócio e para a criação de valor de longo prazo para o Itaú Unibanco e seus stakeholders.

Em 2025, mantivemos o desenvolvimento humano como um dos nossos pilares estratégicos, reforçando o compromisso com a aprendizagem contínua, a preparação das pessoas para um ambiente em constante transformação e o desenvolvimento de competências essenciais.

Essa abordagem está alinhada à Cultura Itubers e ao valor "A gente não sabe tudo", que incentiva uma postura de abertura, a colaboração e a busca constante por melhorias. Com base nesse princípio, promovemos a curiosidade, o pensamento crítico e a tomada de decisão orientada por dados, sempre buscando as melhores soluções para nossos clientes.

Como parte desse compromisso, desenvolvemos o ecossistema de aprendizagem iox, que está integrado à nossa estratégia organizacional e às novas dinâmicas de desenvolvimento. Por meio de uma plataforma com trilhas de aprendizagem e iniciativas complementares, como ações presenciais, mentorias, fóruns e programas que unem teoria e prática, ampliamos o acesso a conteúdos relevantes e aplicáveis ao dia a dia.

O ecossistema iox inclui temas estratégicos como dados, tecnologia, cultura, ESG e liderança, além de competências específicas para cada área de negócio. Para atender diferentes perfis e necessidades, utilizamos uma abordagem multimodal e investimos na personalização e ampliação das soluções, garantindo consistência e qualidade na experiência de aprendizagem.

Nosso ecossistema se estrutura em três pilares principais, que garantem uma experiência de aprendizagem completa e integrada:

Pessoas

"Owner"
Designers e guardiões da jornada de aprendizagem

Expert
Engenheiros da aprendizagem

Líder
Guia (coach) dos colaboradores

Ambientes

Digital
Plataformas iox e Degreed, além de ferramentas complementares, como provedores de conteúdo externos

Físico
Ambiente que estimula criatividade, inovação, colaboração e produção de conteúdos

Experiências

Tradicional
Sala de aula física e virtual, certificações formais e cursos obrigatórios

Individual
Consumo de conteúdos (artigos, vídeos, podcasts, livros)

Compartilhado
Coaching, mentoria, fóruns e grupos, Job Rotation e projetos

Principais indicadores de treinamento | GRI 404-1 |

O aumento do investimento total, aliado ao crescimento expressivo no número de colaboradores treinados e no volume de horas de treinamento, evidencia ganhos de escala nas ações de capacitação. A redução do investimento médio por colaborador reflete maior eficiência na alocação de recursos, principalmente por meio de soluções digitais, treinamentos em larga escala e uso de plataformas online.

R$ 124,7 mi
investidos em treinamentos
Var. ↑ 4%

93.807
colaboradores treinados
Var. ↑ 11%

1.152.426
horas de treinamento
Var. ↑ 13%

24,5 participações em treinamentos por colaborador
Var. ↑ 7%

R$ 1.329
investidos por colaborador
Var. ↓ 6%

2.301.259
participações em treinamento
Var. ↑ 15%

12,3 horas
de treinamento por colaborador
Var. ↑ 2%

+ 2 mil
trilhas de aprendizagem disponíveis

Na plataforma iox, disponibilizamos cerca de 2 mil trilhas de conhecimento, incentivando o aprendizado autodirigido e contínuo, alinhado às necessidades do negócio e aos objetivos de desenvolvimento profissional de cada colaborador. Em 2025, foram registradas mais de 11,3 milhões de conclusões de treinamentos, demonstrando a ampla utilização da plataforma e a relevância das soluções oferecidas.

Durante o ano, registramos cerca de 2,3 milhões de participações de colaboradores em treinamentos formais e institucionais, o que representa uma média de 24 participações por colaborador.

Essas iniciativas, organizadas com controle de carga horária e registro de presença, somaram mais de 1,1 milhão de horas de treinamento, com uma média de 12 horas por colaborador.

Isso demonstra o alto engajamento dos colaboradores nas iniciativas de desenvolvimento.

Além dessa carga horária registrada institucionalmente, também incentivamos práticas informais, como mentorias, conversas estruturadas e trocas espontâneas no dia a dia. Essas iniciativas, que complementam e fortalecem o aprendizado autodirigido dos colaboradores, estão alinhadas à nossa estratégia de aprendizagem.

Para apoiar essa abordagem, a plataforma iox pode ser acessada tanto em equipamentos corporativos quanto em dispositivos pessoais, facilitando o acesso a conteúdos, experiências e conexões de aprendizagem durante toda a jornada de desenvolvimento dos colaboradores.

Indicadores de treinamento | GRI 404-1 |		Colaboradores treinados	Participações em treinamento	Horas de treinamento	Média de horas por colaborador
Total		**93.807**	**2.301.259**	**1.152.426**	**12,3**
Cargo	Aprendiz e Estagiário	7.256	252.626	63.800	8,8
	Operacional e Técnico	71.348	1.769.424	731.977	10,3
	Liderança	15.203	279.209	356.649	23,5
Gênero	Mulheres	49.896	1.349.752	650.164	13,0
	Homens	43.748	948.789	500.901	11,4
Cor e raça	Brancos	61.947	1.443.666	770.658	12,4
	Pretos e pardos	28.930	799.746	348.534	12,0
	Demais grupos raciais	2.930	57.847	33.234	11,3
Faixa etária	Abaixo de 30 anos	30.907	912.451	334.925	10,8
	Entre 30 e 50 anos	58.544	1.318.645	770.713	13,2
	Acima de 50 anos	4.356	70.163	46.788	10,7

Nota: Considera o total de colaboradores no Brasil. Não considera fornecedores, trabalhadores terceiros e colaboradores de unidades internacionais. Os dados de gênero, não consideram as categorias “não binário” e “prefiro não informar”.

Bolsas, patrocínios e incentivos à educação | GRI 404-2 |	2023	2024	2025	Var.
Bolsa auxílio CCT (Graduação e Pós-graduação)	5.500	5.500	5.500	—
Formação Acadêmica (Pós-graduação, Mestrado e Doutorado)	117	551	704	27,8%
Cursos externos e Idiomas	416	1.049	1.008	-3,9%
Certificações	1.913	3.495	5.019	43,6%
Total de benefícios à educação	**7.946**	**10.595**	**12.231**	**15,4%**

Nota: Considera o total de colaboradores no Brasil, incluindo a categoria de gênero "não informado". Não considera fornecedores, trabalhadores terceiros e colaboradores de unidades internacionais.

Ações de desenvolvimento para a liderança | GRI 404-2 |

As iniciativas institucionais de aprendizagem para Lideranças são focadas em temas estratégicos prioritários para a organização, definidos pelo Comitê Executivo e pela Diretoria de Pessoas e Recursos Humanos.

Reconhecemos a importância da alta liderança na vivência, divulgação e fortalecimento da cultura organizacional. Por isso, investimos em um onboarding cultural para superintendentes e diretores recém-contratados ou promovidos. Essa iniciativa foca no alinhamento aos valores e principais direcionadores da cultura, garantindo coerência e consistência na atuação da liderança. Em 2025, foram realizadas três turmas, que alcançaram NPS de 91, mostrando o alto nível de satisfação dos participantes.

Também avançamos na Jornada de Transformação Cultural voltada à alta liderança, com o objetivo de fortalecer a prática da Cultura Itubers e consolidar comportamentos alinhados aos valores e direcionadores culturais do banco.

Neste ciclo, destacamos o desenvolvimento das competências de Priorização e Renúncias, com foco em escolhas mais conscientes, alinhamento de direcionamentos e tomada de decisão estratégica.

A relevância do tema em 2025, reforçada pelas discussões e aprendizados da jornada e pelos debates com o Comitê Executivo e o Conselho de Administração, destacou a importância de tornar clara, na cultura organizacional, a responsabilidade pelas escolhas e decisões. Por isso, incluímos um novo valor à cultura do banco: “A gente faz escolhas e toma decisões”.

Promovemos outros treinamentos voltados para Cultura, como o Cultura Talks, no qual recebemos Chong Lee, Head de Aprendizado e Inovação da AWS, que, junto com nosso CEO, compartilhou insights sobre inovação rápida e escalável, e o evento Aproximar, que reuniu lideranças com o objetivo, dentre outros, de fortalecer o valor “Ética é inegociável”.

Estes avanços demonstram nosso compromisso direcionar o foco e a agilidade para o que realmente gera impacto e impulsiona os resultados da organização.

Jornada de Liderança Itaú 2025: Formando Líderes Conscientes, Conectados e Feitos de Futuro

Demos continuidade à “Jornada de Liderança Itaú: Feito de Futuro”, lançada em 2024 para todos os coordenadores e gerentes, com o objetivo de desenvolver habilidades-chave para liderar e preparar os participantes para os desafios e oportunidades do futuro, sempre alinhados à nossa cultura. A jornada oferece mais de 40 horas de conteúdos distribuídos em atividades síncronas (presenciais e online) e conteúdos assíncronos para apoio e aprofundamento, além de sugestões de dinâmicas para aplicação com os times e mentorias.

O programa é dividido em dois ciclos de dois meses cada, e trabalha as quatro habilidades que fortalecem a Cultura Itubers, influenciando diretamente os comportamentos-chave da liderança.

Em 2025, mais de 9,2 mil líderes concluíram a jornada, representando 91% do público elegível, quase três vezes o número de participantes de 2024, que foi de 3,7 mil. Realizamos mais de 900 turmas em todo o Brasil, totalizando mais de 9 mil horas de treinamento, com o apoio de mais de 50 consultores, o que garantiu profundidade técnica e consistência metodológica.

Esse movimento já traz resultados concretos. As análises mostram que colaboradores que participaram das capacitações apresentaram maior favorabilidade em três direcionadores da Cultura – “Ajudar e Pedir Ajuda”, “Simplificar Sempre” e “Ser Diversos como Nossos Clientes”. No grupo que não participou das ações de desenvolvimento, não foram observadas mudanças estatisticamente relevantes.

Esses direcionadores são trabalhados de forma intencional ao longo da jornada de desenvolvimento, e os resultados reforçam que a capacitação tem gerado impacto positivo e mensurável na vivência da cultura organizacional, influenciando diretamente comportamentos-chave da liderança.

A partir de 2026, a Jornada de Liderança Itaú fará parte do onboarding de todos os novos líderes, tanto promovidos quanto contratados no mercado, para que cada liderança inicie sua trajetória já imersa na cultura, consciente do impacto do seu papel e conectada à forma Itaú de liderar.

Liderança em movimento: Postura executiva

Desenvolvemos uma jornada completa para fortalecer as lideranças do Itaú Personnalité – Gerentes Regionais e equipes de Planejamento, que lideram outros líderes - para que atuem com mais clareza, protagonismo e segurança nos processos de tomada de decisão. Durante a jornada, os participantes trabalham temas como comunicação, presença e posicionamento. Até o momento, já foram formadas turmas com 34 gerentes regionais e 24 gerentes gerais, avaliadas com NPS 100.

Programa Liderança de Respeito

Estruturamos o programa Liderança de Respeito para os líderes do varejo, com o objetivo de melhorar as relações e o bem-estar no ambiente de trabalho, além de prevenir e reduzir práticas de liderança expositiva ou baseadas em estresse, que impactam diretamente o clima organizacional, o engajamento e a saúde das equipes.

Lançado em 2025, o programa já alcançou mais de 5 mil líderes, com uma adesão de 43%. Em 2026, será realizada uma avaliação de impacto para medir a efetividade do programa.

Fortalecimento técnico de gerentes e coordenadores

Com o objetivo de fortalecer a atuação técnica e estratégica dos gerentes e coordenadores de produto das áreas de Daily Banking e Seguros, em 2025 realizamos a jornada Visão GPMs 360º. O programa contou com três encontros síncronos, totalizando 20 horas, organizados em quatro pilares principais:

- **RESULTADOS FINANCEIROS:** compreensão do P&L, relação entre métricas e estratégia de produto.
- **ANÁLISE DE MERCADO:** leitura de cenários, concorrência, comportamento do consumidor e tendências.
- **PENSAMENTO SISTÊMICO:** visão integrada dos impactos organizacionais e tomada de decisão estratégica.
- **APLICAÇÃO PRÁTICA:** resolução de um case real, unindo análise financeira, insights de mercado e definição de indicadores com abordagem ágil.

Ao longo de 2025, 120 gerentes e coordenadores participaram da jornada, representando 96% dos profissionais de Daily Banking e 92% de Seguros, e o programa obteve um NPS médio de 95. Os participantes destacaram a clareza da abordagem, a aplicabilidade imediata no negócio, o fortalecimento da autonomia na tomada de decisão orientada a resultados e a evolução na maturidade das discussões de priorização e no uso estratégico de indicadores financeiros.

Para os próximos passos, em 2026, iremos avaliar a evolução das competências de Resultados Financeiros, Análise de Mercado e Pensamento Sistêmico, por meio de uma avaliação individual de habilidades, garantindo evolução contínua dos colaboradores.

Treinamentos para os times de Tecnologia | GRI 404-2 |

As equipes de tecnologia têm papel fundamental na execução da nossa estratégia, pois garantem a manutenção e a evolução das jornadas digitais, sempre priorizando eficiência, segurança e a experiência do cliente. Por isso, investir continuamente no desenvolvimento desses profissionais é essencial para fortalecer nossas capacidades digitais e apoiar o crescimento sustentável do negócio. A seguir, apresentamos as principais ações voltadas para esse público:

Programa de Modernização de Plataformas

O programa teve como objetivo apoiar o desenvolvimento e a atualização dos profissionais que atuam como desenvolvedores na especialidade em engenharia de software, por meio de duas frentes principais, detalhadas a seguir. Além disso, ofereceu financiamento para a certificação AWS (Amazon Web Services) a 769 colaboradores.

A iniciativa alcançou um NPS médio de 97, mostrando alto nível de satisfação dos participantes, e gerou retorno sobre o investimento (ROI) de 42%. A capacitação desses profissionais também viabilizou um impacto financeiro positivo, com economia aproximada de R$ 1,2 milhão, resultado da redução de custos com contas e recursos tecnológicos não produtivos para o banco.

Jornada Imersiva de Desenvolvimento

O programa contou com ações presenciais e online, voltadas para o aprimoramento de competências técnicas, metodologias utilizadas e habilidades interpessoais importantes para um ambiente colaborativo e focado no cliente.

Ao final do programa, os participantes passaram a ser capazes de:

- Desenvolver e manter aplicações robustas e escaláveis, utilizando arquiteturas modernas e boas práticas de programação.
- Aplicar práticas de DevOps, integrando desenvolvimento e operações para aumentar a eficiência e a qualidade das entregas.
- Gerenciar pipelines de CI/CD (Integração Contínua e Entrega Contínua), automatizando testes e publicações para tornar o processo mais ágil e seguro.
- Integrar e monitorar sistemas com ferramentas de acompanhamento de desempenho, saúde das aplicações e gestão de APIs.
- Analisar e resolver problemas de forma crítica e estruturada, além de outras habilidades-chave para a engenharia de software atual.

No total, 352 profissionais participaram da jornada, somando 404 horas de treinamento técnico e comportamental.

Programa de Carreira Acelerada

O Programa de Carreira Acelerada é uma iniciativa estratégica voltada para o desenvolvimento de ex-trainees com alto potencial, com o objetivo de preparar futuros líderes para a organização e fortalecer, de forma sustentável, o nosso pipeline de liderança.

Com duração de 12 meses, o programa oferece uma trilha completa de desenvolvimento, que inclui treinamentos especializados, oficinas, workshops e experiências práticas. Os temas abordados envolvem liderança humanizada, mentalidade ágil, gestão estratégica e foco no cliente. Além disso, os participantes contam com um processo formal de coaching executivo.

Essa abordagem garante que o desenvolvimento individual esteja alinhado às expectativas de liderança e os desafios estratégicos do banco, contribuindo para a formação de lideranças preparadas para o futuro.

Jornada autodirigida

Oferecemos capacitações assíncronas nas mesmas competências técnicas do Programa de Modernização de Plataformas, com uma abordagem flexível e escalável. Utilizamos tanto soluções internas, como programas de mentoria e laboratórios práticos conduzidos por colaboradores do próprio banco, quanto plataformas externas especializadas. Dessa forma, cada colaborador pode aprender no seu próprio ritmo.

Ao todo, 1.852 profissionais participaram dessa jornada, totalizando 692 horas de treinamento.

Gestão financeira de nuvem

A capacitação estratégica "FINOPS Descomplicado" teve como foco aumentar a eficiência tecnológica e reduzir custos em ambientes não produtivos, como desenvolvimento e homologação. Foram treinados 707 colaboradores em práticas de análise de dados do Cloudability, um painel que consolida oportunidades de otimização financeira nas contas AWS. O objetivo foi identificar ações práticas para eliminar desperdícios e tornar o uso da infraestrutura mais eficiente.

No total a iniciativa somou 1.414 horas de treinamento e resultou em um impacto financeiro positivo, com uma economia de R$ 952 mil.

Programas de formação | GRI 404-2 |

Programa Transforma Itaú: Pessoas com Deficiência

O programa é uma iniciativa de inclusão social que tem como objetivo atrair, capacitar e contratar pessoas com deficiência. O foco está em temas essenciais do mercado financeiro e no desenvolvimento de habilidades comportamentais. O programa é adaptado conforme o contexto e as necessidades de cada área de negócios:

No segmento de Atacado, contratamos 25 talentos, que participaram de uma jornada estruturada de desenvolvimento, que incluiu formação técnica e comportamental, aprendizado prático e mentoria individual com profissionais da área, além de encontros com lideranças.

No Varejo, o programa foi direcionado para as áreas da Administração Central, com direcionamento para as carreiras de Dados, Planejamento, Projetos e Produtos, a jornada durou 12 meses com acompanhamento contínuo e ações de capacitação, resultando em um investimento superior a 130 horas de desenvolvimento por colaborador, além de um Programa de Mentoria, com duração de seis meses para cada participante.

O Programa também incluiu uma jornada de desenvolvimento específica para lideranças, com foco em ampliar o conhecimento sobre diversidade. Como parte dessa iniciativa, foi realizada uma experiência dedicada ao tema, proporcionando aos líderes contato direto com práticas sobre diversidade.

Programa Impulsione

O Impulsione é um programa de formação voltado para Pessoas com Deficiência na área comercial, que oferece bolsas de estudo para a obtenção da certificação CPA, necessária para atuar em atividades comerciais do mercado financeiro. Ao longo de 12 meses, os participantes receberam treinamentos técnicos e comportamentais, além de vivências práticas nas áreas de negócio. O objetivo é preparar profissionais para atuar com prospecção, consultoria e atendimento de clientes.

Na primeira fase, com duração de cerca de três meses, os participantes se dedicam à obtenção da CPA, contando com suporte educacional e acompanhamento próximo. Nesse período, também participam de uma imersão com o time de Negócios, onde aprendem sobre o funcionamento do banco e as rotinas comerciais. Após essa etapa, já contratados como Agentes de Negócios, passam a atuar na área comercial do banco, recebendo treinamentos contínuos, alinhados às demandas do mercado.



Em reconhecimento ao seu impacto social e reputacional, o programa Impulsione foi premiado pela Employer Branding Brasil na categoria Diversidade e Inclusão.

O programa, que antes era focado apenas na concessão de bolsas para certificação, foi reformulado em 2024. Em 2025, ampliou seu impacto ao unir inclusão, qualificação e fortalecimento da força comercial. Neste ciclo, foram 8 mil inscritos, 66 Pessoas com Deficiência contratadas em cinco cidades e 81 pessoas treinadas, distribuídas em três turmas, todas com 100% de conclusão e NPS de 100, reforçando a qualidade do programa oferecido.

Programa Acelera

Lançado em 2024, o Programa Acelera tem como objetivo preparar novos gerentes de negócio para atuar no segmento de Pessoa Jurídica, acelerando o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais importantes para o alinhamento ao posicionamento estratégico e à transformação do negócio.

Com duração de 24 meses, o programa oferece mais de 400 horas de desenvolvimento e conta com acompanhamento estruturado da liderança. A jornada é dividida em três fases: nivelamento, transição e sustentação.

Os resultados mostram alto engajamento dos participantes, com adesão superior a 90%, validação de conhecimento acima de 75% e NPS classificado na zona de excelência.

Capacitação para as equipes comerciais

A equipe comercial tem um papel estratégico na geração de valor, pois atua diretamente no relacionamento com os clientes e na construção de vínculos de longo prazo. A qualidade desse contato é determinante para oferecer soluções adequadas, garantir a fidelização dos clientes e diferenciar o Itaú Unibanco no mercado.

Nesse contexto, investir continuamente no desenvolvimento dos profissionais comerciais é essencial para garantir uma atuação qualificada, consistente e alinhada à estratégia do negócio. A seguir, destacamos as principais ações de desenvolvimento voltadas para esse público.

Programa Começando por aqui

O programa é voltado para o onboarding dos times comerciais do varejo e oferece uma formação estruturada nos primeiros 90 dias do colaborador. Essa formação combina uma imersão na cultura organizacional com trilhas de aprendizagem essenciais para o desempenho na nova função.

Em 2025, capacitamos 25,6 mil novos colaboradores das agências, com uma taxa de conclusão de 83%. No Itaú Personnalité, foram 1.226 novos colaboradores, com 69% de conclusão, e no Itaú Empresas, 904 novos colaboradores, com 51% de conclusão. Em todos os segmentos, o programa alcançou NPS 100, demonstrando a alta satisfação dos participantes.

Mapeamento Técnico Itaú Personnalité

Desde 2024, o Mapeamento Técnico Personnalité é aplicado para a avaliação de seis competências estratégicas das funções comerciais: Ciclo de Crédito, Mercado Financeiro, Matemática Financeira, Planejamento Financeiro, Investimentos e Gestão de Riscos.

Com base nos resultados, o desenvolvimento de cada colaborador é direcionado conforme seu nível de proficiência nos temas, permitindo uma jornada de aprendizagem personalizada. São oferecidas seis trilhas de desenvolvimento, cada uma com três níveis – básico, intermediário e avançado –, o que garante que os conteúdos estejam adequados às necessidades individuais identificadas na avaliação.

Em 2025, cerca de 5 mil colaboradores participaram da avaliação. Entre aqueles que apresentaram oportunidades de desenvolvimento, 96% aderiram às jornadas de aprendizagem oferecidas, e o programa alcançou NPS na zona de excelência.

Programa de Ética e Desvio de Conduta

Para fortalecer ambientes comerciais seguros, responsáveis e alinhados ao nosso Código de Ética, lançamos a webserie “Faça a Coisa Certa”, um curso online de curta duração. O conteúdo aborda, de forma prática, os principais dilemas enfrentados no dia a dia pelo time comercial.

Com adesão de 91%, a webserie explorou situações reais, como relacionamento com clientes, uso correto de informações, conflitos de interesse, prevenção a fraudes e gestão de consequências. Assim, tornou-se um importante instrumento de orientação e apoio à tomada de decisões éticas.

Programa de Gestão de Reputação e Atendimento

Com o aumento das interações digitais e a rápida disseminação de insatisfações nas redes sociais, ampliamos a capacitação das equipes de atendimento, focando em Gestão de Reputação e Atendimento. O objetivo foi fortalecer práticas de comunicação responsável, promover o equilíbrio emocional e aumentar a agilidade na gestão e resolução de situações críticas.

Entre as iniciativas, realizamos uma mesa redonda com 84 líderes, que alcançou NPS de 75, e oferecemos capacitações síncronas para 3.096 líderes da rede, com NPS de 94. Também disponibilizamos uma trilha digital, concluída por 1.497 colaboradores, que recebeu avaliação média de 4,69 em uma escala de 1 a 5.

Plataforma de investimentos: Íon Academy

Desde 2022, a Íon Academy é uma iniciativa estratégica e de longo prazo, voltada ao desenvolvimento contínuo de lideranças e equipes da nossa plataforma de investimentos. As jornadas de aprendizagem são personalizadas conforme o cargo e o momento de carreira de cada colaborador, divididas em em três etapas: onboarding, desenvolvimento e próximos passos.

A academia oferece jornadas híbridas, com conteúdos síncronos e assíncronos, organizados em pilares que abrangem gestão de pessoas, conhecimento do negócio, excelência na experiência do cliente e competências comportamentais.

Em 2025, a Íon Academy ampliou seu alcance, promovendo capacitações que impactaram mais de 1.330 colaboradores e totalizando mais de 1.300 horas de desenvolvimento. Essas iniciativas ajudaram a acelerar a curva de aprendizado, fortalecer a preparação das equipes para a gestão de carteiras de clientes e apoiar o posicionamento da Íon como referência em assessoria de investimentos no Brasil.

MÉTRICAS
| GRI 3-3 | 2-30 |
| 407-1 |



Relações de trabalho

Valorizamos relações trabalhistas para garantir nossa longevidade.

Nas relações de trabalho, valorizamos o diálogo aberto e constante como base para uma gestão responsável de pessoas e para a boa governança corporativa. Mantemos contato frequente, transparente e construtivo com órgãos reguladores, entidades sindicais, suas federações e confederações, e demais entidades que representam nossos colaboradores, sempre buscando a negociação para encontrar soluções equilibradas e sustentáveis.

Nosso posicionamento institucional segue as principais normas e diretrizes internacionais de respeito e promoção dos Direitos Humanos. No Brasil, reconhecemos a Constituição Federal como a norma fundamental que disciplina as relações de trabalho e estabelece os princípios da organização sindical. Cumprimos rigorosamente a legislação vigente, respeitando o modelo de unicidade sindical, que determina que só pode haver uma entidade representando cada categoria profissional ou econômica em uma mesma região, assegurando a legitimidade da representação dos trabalhadores e empregadores.

Além disso seguimos todas as leis trabalhistas, que estabelecem direitos e deveres essenciais para promover relações justas, equilibradas e socialmente responsáveis. Essa postura reforça nosso compromisso com a segurança jurídica, o respeito mútuo e a construção de um ambiente de trabalho ético, inclusivo e alinhado aos princípios de sustentabilidade.

Governança e gestão responsáveis das relações trabalhistas

A gestão das relações de trabalho no Itaú Unibanco é conduzida por uma estrutura de governança formal, especializada e integrada, que assegura o cumprimento das leis, o respeito ao sistema sindical e a adoção de boas práticas alinhadas aos princípios de ética, diálogo e sustentabilidade.

A Superintendência de Relações do Trabalho e Sindicais é a área responsável por administrar o cumprimento das normas coletivas estabelecidas em acordos e convenções coletivas, dissídios coletivos e demais disposições previstas na legislação trabalhista. Além disso, a área atua de forma ativa na análise, discussão e negociação de acordos e convenções, mantendo um ambiente institucionalizado, permanente e estruturado para o diálogo e a busca de soluções equilibradas às demandas apresentadas por entidades representativas, empresas e colaboradores.

Como parte de sua governança operacional, são realizadas reuniões periódicas com a participação da gerência, coordenação e equipes técnicas da Superintendência de Relações do Trabalho e Sindicais, bem como da Comissão de Conciliação Voluntária, reforçando uma abordagem preventiva e colaborativa na gestão de temas trabalhistas. Em situações que demandam maior aprofundamento técnico ou jurídico, a Diretoria de Jurídico Trabalhista é envolvida, assegurando a adequada avaliação de riscos, a segurança jurídica e a condução responsável de eventuais conflitos, sempre com foco na manutenção de um relacionamento construtivo com as entidades sindicais.

O Itaú conta ainda com procedimentos internos formalizados que reforçam o respeito à liberdade sindical e à livre associação. Esses procedimentos enfatizam o direito dos colaboradores sindicalizados de elegerem seus representantes como dirigentes sindicais, orientam gestores e colaboradores quanto às regras aplicáveis às campanhas de sindicalização, ratificam o direito de associação à entidade sindical representativa e asseguram a adequada administração dos mandatos sindicais e de cooperativas, em conformidade com a legislação vigente.

Esses processos e controles internos estão alinhados às principais normas, acordos coletivos e legislações trabalhistas aplicáveis no Brasil, reforçando uma atuação pautada pela responsabilidade social, transparência e conformidade regulatória. Nas unidades internacionais, a gestão das relações de trabalho é realizada localmente, em observância às legislações e diretrizes específicas de cada país, respeitando os mesmos princípios corporativos de governança e diálogo social.

Conformidade legal e diretrizes sindicais

No Itaú Unibanco, estruturamos nossa atuação em relações de trabalho no cumprimento rigoroso da legislação trabalhista, no respeito aos direitos humanos e na promoção de condições de trabalho justas, seguras e socialmente responsáveis. Essas práticas estão alinhadas à nossa Cultura organizacional, ao Código de Ética e Conduta e às diretrizes de gestão de pessoas.

No Brasil, todos os colaboradores, sejam próprios ou terceiros com vínculo formal, estão amparados e protegidos pela Constituição Federal, pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e pela Previdência Social (INSS). Jovens aprendizes e estagiários seguem regimes específicos previstos em lei, garantindo todos os direitos e limites aplicáveis a essas funções. Nas operações internacionais, seguimos as legislações locais, sempre respeitando os princípios corporativos de proteção aos direitos trabalhistas e humanos.

O banco adota tolerância zero em relação ao trabalho infantil, forçado ou em condições análogas à escravidão, tanto em operações proprietárias quanto na cadeia de valor, conforme estabelecido no Código de Ética e Conduta e nas políticas internas. Não foram identificados casos, parceiros comerciais ou fornecedores em que o direito à liberdade de associação e à negociação coletiva esteja em risco.

Em relação à liberdade sindical e à negociação coletiva, todos os colaboradores elegíveis do Itaú Unibanco são abrangidos por Acordos Coletivos de Trabalho, que incluem critérios econômicos e sociais negociados com os sindicatos representativos.

O banco mantém uma atuação estratégica e organizada junto aos sindicatos de empregados em todo o Brasil, conduzindo negociações, formalizando acordos e convenções coletivas, prevenindo conflitos e tratando demandas individuais e coletivas de maneira transparente e responsável.

As solicitações feitas pelos sindicatos e pelos próprios colaboradores são consideradas nos estudos e negociações coletivas, ajudando a construir soluções equilibradas e sustentáveis, sempre em conformidade com a legislação trabalhista e as boas práticas do mercado. Além disso, realizamos reuniões temáticas recorrentes com os sindicatos, promovendo o debate das condições de trabalho e buscando soluções adequadas para possíveis conflitos.

Políticas e procedimentos de relações de trabalho

A gestão das relações de trabalho no Itaú Unibanco é baseada em políticas e procedimentos corporativos formalizados, que estão amplamente integrados à nossa Cultura organizacional e às diretrizes de gestão de pessoas. Entre os principais destaques estão:

- **Relações Sindicais:** diretrizes que orientam o relacionamento direto, contínuo e institucional com sindicatos profissionais e patronais, assegurando transparência, respeito mútuo e conformidade com as normas regulatórias.
- **Livre Associação Sindical:** procedimento que reforça o compromisso do Itaú com a liberdade de associação e sindicalização, estabelecendo princípios claros para prevenir qualquer forma de discriminação ou retaliação a colaboradores sindicalizados.
- **Dirigentes Sindicais:** normas que definem os direitos, deveres, garantias e limites aplicáveis para colaboradores que tem mandato sindical, sempre em conformidade com a legislação, acordos, convenções e dissídios coletivos.



As políticas trabalhistas do Itaú Unibanco abrangem temas como jornada de trabalho, controle de ponto eletrônico, compensação de horas, teletrabalho, flexibilidade, saúde e segurança ocupacional, desenvolvimento profissional e treinamento contínuo, além de benefícios, incluindo subsídios financeiros, sempre em alinhamento com a legislação e instrumentos coletivos aplicáveis.

Essas diretrizes são comunicadas de forma transparente e estruturada aos colaboradores, utilizando nossos canais internos. Elas estão, integradas aos processos de gestão de pessoas e são disponibilizadas de maneira acessível, inclusive em diferentes idiomas, quando necessário, garantindo que todos compreendam e sigam as orientações.

Os colaboradores participam ativamente das discussões sobre condições de trabalho, utilizando canais formais de diálogo, negociações coletivas e a atuação de seus representantes sindicais. Isso reforça uma governança participativa e transparente dentro da organização.

Boas práticas | GRI 2-30 |

Adotamos uma gestão estruturada e responsável das relações de trabalho, alinhada ao nosso propósito de ser um banco “Feito de Futuro e de pessoas”.

As práticas adotadas pelo banco são fundamentadas no respeito à legislação, no diálogo constante com colaboradores, na valorização das pessoas e na implementação de políticas que promovem segurança, previsibilidade e sustentabilidade nas relações de trabalho. Sempre que possível, buscamos ir além do que a lei exige, reforçando nosso compromisso com um ambiente de trabalho justo e sustentável.

Remuneração, direitos e benefícios

Garantimos aos colaboradores todos os principais direitos e benefícios previstos na legislação trabalhista, além de oferecer condições ainda mais vantajosas estabelecidas em convenções e acordos coletivos de trabalho. Dessa forma, asseguramos equidade, previsibilidade e proteção social para todos. Entre os principais benefícios e práticas diferenciadas, destacam-se:

- Concessão de vale-transporte com regras mais favoráveis do que as previstas em lei.
- Compensação de horas mensal ou semestral para colaboradores em regime integral e parcial, como os de centrais de atendimento e caixas, conforme a CLT e acordos coletivos.
- Possibilidade de parcelar o crédito de férias no retorno do período de descanso.
- Aviso prévio proporcional indenizado, podendo chegar até 90 dias.
- Prorrogação das licenças-maternidade e paternidade.
- Pagamento de 13º salário.
- Concessão de vale-alimentação e vale-refeição, além da 13ª cesta alimentação.
- Bolsa auxílio educação para incentivar a formação acadêmica e o desenvolvimento profissional.
- Pagamento de 14º e 15º salários em regiões específicas, conforme acordos coletivos.
- Programas de requalificação profissional para ex-colaboradores, apoiando a transição de carreira de forma responsável.

Acordos e convenções coletivas | GRI 2-30 |

Os Acordos Coletivos de Trabalho assinados pelo Itaú Unibanco trazem práticas diferenciadas que beneficiam os colaboradores. Entre os principais destaques estão:

- Compensação de horas com regras mais favoráveis do que as previstas em lei ou convenção coletiva de trabalho, permitindo que as horas extras sejam compensadas ou pagas dentro de prazos definidos.
- Teletrabalho com ajuda de custo para despesas como internet e energia elétrica, sem integrar esse valor ao salário.
- Termo de validação do ponto eletrônico, com consolidação semestral da jornada, o que permite a regularização de eventuais pendências.
- Sistema alternativo de controle de jornada, seguindo a legislação e as melhores práticas de mercado.
- Programas de Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), que valorizam o desempenho coletivo.
- Bolsa Auxílio Educação, que incentiva a formação acadêmica por meio do custeio parcial de cursos de graduação e pós-graduação.
- Benefícios concedidos em condições superiores às exigidas por lei ou em convenção coletiva.
- Regras específicas para centrais de atendimento, organizando jornada, pausas e escalas de trabalho nos finais de semana;
- Regularização das agências digitais, diferenciando suas atividades das centrais de teleatendimento;
- Comissão de Conciliação Voluntária (CCV), que facilita a negociação entre empresa, sindicato e ex-colaborador para solucionar pendências contratuais, de forma rápida e simples, reduzindo o passivo trabalhista.

Esses acordos e convenções coletivas abrangem colaboradores contratados pelo regime CLT em categorias profissionais reconhecidas, não incluindo estagiários, trabalhadores em regimes diferenciados não representados por sindicatos e prestadores de serviços.

Gestão de mudanças, reestruturação e desligamentos em massa

Nos processos de reestruturação da força de trabalho, reorganização societária, fechamento de unidades ou implementação de Planos de Desligamento Voluntário, o Itaú Unibanco segue uma governança estruturada e preventiva. Para cada situação relevante, é formado um grupo multidisciplinar, responsável por planejar a comunicação, definir prazos, promover treinamentos, buscar oportunidades de realocação interna e estabelecer as demais condições necessárias.

A comunicação com os colaboradores é feita de maneira transparente, organizada e com a devida antecedência, sempre em conformidade com a legislação, acordos coletivos e boas práticas de mercado. O objetivo é reduzir os impactos sociais e preparar as pessoas para a transição, garantindo respeito e cuidado durante todo o processo.

Conscientização, engajamento e comunicação

O Itaú Unibanco promove de forma contínua a conscientização e o engajamento dos colaboradores em temas ligados às relações de trabalho, como jornada, controle de ponto eletrônico, compensação de horas, direitos trabalhistas, participação em assembleias sindicais, teletrabalho, saúde e segurança, benefícios e subsídios financeiros.

Essas informações são divulgadas nos portais corporativos para colaboradores, comunicados institucionais, políticas e procedimentos, garantindo que todos tenham acesso fácil e compreendam os temas abordados. Nas unidades internacionais, a comunicação é feita localmente, considerando o contexto e o idioma de cada país, sempre em conformidade com as leis e práticas locais.

Tratados internacionais do trabalho

O Itaú Unibanco segue e respeita as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) das quais o Brasil é signatário. Entre as principais, destacam-se para:

- **CONVENÇÃO Nº 98** – Direito de Sindicalização e de Negociação Coletiva, que protege os trabalhadores contra práticas antissindicais e promove a negociação coletiva;
- **CONVENÇÃO Nº 135** – Proteção dos Representantes dos Trabalhadores, assegurando garantias aos representantes no exercício de suas funções;
- **CONVENÇÃO Nº 154** – Fomento à Negociação Coletiva, que estimula o diálogo social e a negociação coletiva como instrumentos centrais das relações de trabalho.

Essas diretrizes internacionais orientam nossas práticas e, em muitos casos, vão além do que a legislação local exige.

Auditoria e compliance

Mantemos um sistema estruturado de auditoria interna e compliance para as relações de trabalho, com foco em garantir o cumprimento das normas, reduzir riscos legais e reputacionais e fortalecer continuamente os controles internos, seguindo as melhores práticas de governança corporativa.

A Auditoria Interna realiza avaliações independentes, periódicas e obrigatórias em todas as unidades do Banco, analisando a eficiência e a eficácia dos processos, políticas e procedimentos ligados à gestão de pessoas e relações de trabalho, além dos mecanismos de controle de riscos trabalhistas. Sempre que necessário, podem ser utilizados recursos externos especializados, assegurando independência técnica e aprofundamento das análises.

As áreas auditadas devem fornecer todas as informações e evidências solicitadas de forma ágil, atendendo aos pedidos registrados nos sistemas internos de auditoria. O escopo dos trabalhos de auditoria inclui acesso total e irrestrito aos registros, documentos, sistemas, instalações físicas e demais informações necessárias, garantindo transparência e integridade em todo o processo.

Além disso, os temas de relações de trabalho fazem parte do Programa de Compliance do Itaú Unibanco, que garante o alinhamento à legislação trabalhista, acordos e convenções coletivas, políticas internas e ao Código de Ética e Conduta. O monitoramento contínuo desses temas permite identificar e corrigir preventivamente possíveis desvios, fragilidades ou não conformidades.

Principais riscos avaliados e impactos relacionados ao trabalho

Nas avaliações de auditoria e compliance, o Itaú Unibanco analisa os principais riscos relacionados às relações de trabalho, como:

- Riscos de descumprimento da legislação trabalhista e não conformidade aos acordos coletivos.
- Fragilidades nos controles de jornada, ponto eletrônico e compensação de horas.
- Riscos ligados à gestão de mudanças, reestruturação e desligamentos.
- Potenciais impactos financeiros, legais e reputacionais causados por passivos trabalhistas.

Esses riscos, quando identificados, são avaliados quanto ao impacto potencial nos negócios, levando em conta aspectos financeiros, regulatórios, operacionais e de imagem para a instituição.

Planos de ação e remediação de riscos nas relações de trabalho

Quando são identificadas oportunidades de melhoria ou não conformidades durante as auditorias, são criados planos de ação formais com responsáveis definidos, prazos para implementação e acompanhamento sistemático. Essas ações podem incluir melhorias em processos, atualização de políticas e procedimentos, reforço dos controles internos, capacitação de gestores e colaboradores ou ajustes nos sistemas de gestão.

O acompanhamento dos planos de ação é feito de forma estruturada, garantindo que as causas identificadas sejam corrigidas rapidamente, os riscos sejam reduzidos e o ambiente de controle seja continuamente fortalecido. Essa abordagem demonstra nosso compromisso com uma gestão responsável das relações de trabalho, focada na prevenção de impactos negativos e na geração de valor sustentável para nossos colaboradores, investidores e demais públicos de interesse.





MÉTRICAS
| GRI 2-19 | 2-20 |
| 2-21 | 2-30 |
| 3-3 |

Remuneração e benefícios

Valorizamos a meritocracia, a inclusão e o reconhecimento para reter talentos e formar um time de alta performance e que faz a diferença.

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, adotando 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 |

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 dessa política 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 colaboradores[1] por sua performance frente às estratégias do Conglomerado, como participação nos lucros e participação nos resultados.

Possuímos o programa de remuneração por alto desempenho (PRAD), que contempla 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Para profissionais de nível gerencial que contribuem de forma consistente para os resultados e para a sustentabilidade do negócio temos o Programa de Performance Diferenciada (PD), selecionados através de comitês das respectivas áreas, promovendo cultura de meritocracia.

Além disso, temos um programa de reconhecimento de profissionais chave, que contempla colaboradores com cargos de nível gerencial e acima, selecionados pelo Comitê Executivo de Pessoas.

Tanto o Programa de Performance Diferenciada (PD) como também o Programa de Profissionais Chave, são pagos na forma de ações preferenciais (ITUB4), e atrelam parte da remuneração à valorização das ações, alinhando os interesses desses profissionais aos interesses dos acionistas e buscando reter talentos chave, com vesting integral três anos após a outorga.

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

([1]) Todos os colaboradores, exceto estagiários e aprendizes, recebem remuneração variável

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. Essa diretriz é conhecida como Stock Owenership Requirement (SOR).

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 passou a ser outorgada anualmente, com pagamentos de um terço a cada ano.

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.

Remuneração variável dos diretores

Além de considerar o desempenho, também reflete o resultado da área de negócios aplicável e resultados financeiros da Companhia compostos de: Resultado Geral Operacional (RGO), Lucro Líquido Recorrente e Criação de Valor (CV) – Valor Econômico Adicionado (EVA).

Além das métricas mencionadas a remuneração do CEO também pode oscilar de acordo com nosso retorno sobre o patrimônio, custo de capital e lucro líquido, quando em comparação com os principais concorrentes.

O Comitê de Remuneração analisa essas métricas anualmente e, se houver discrepâncias em relação à concorrência, o Comitê poderá aplicar uma redução na variável anual do CEO. A avaliação de resultados é mensurada com base nas seguintes metas:

- Financeiras: visam principalmente ao RGO – Lucro líquido recorrente e à CV – EVA.
- Não financeiras: estão relacionadas, principalmente, à pesquisa de satisfação de clientes e gestão de riscos.

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.

O montante investido fica indisponível para venda, sendo parte liberado no terceiro ano a contar da data de cada investimento, e o restante liberado no quinto ano. A contrapartida (matching) permanece indisponível para venda até o quinto ano, também a contar da data de cada investimento.

Plano de Outorga de Opções de Ações

Possuímos um Plano para Outorga de Opções e 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 (100% composto por membros não-executivos) 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.

O resultado dos votos dos acionistas sobre a remuneração dos Administradores está disponível no Boletim de voto da AGO/AGE.

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 o 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 o 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.

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 Órgãos da Governança | GRI 2-21 |	Conselho de Administração	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria
Remuneração fixa mensal	49%	9%	100%	83%
Remuneração fixa anual	48%	0%	0%	14%
Plano de benefícios	2%	2%	0%	0%
Remuneração variável anual	1%	89%	0%	0%
Cessação de cargo	0%	0,2%	0%	3%



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 pelo 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 uma 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.

Além disso, a fim de mobilizar o trabalho das áreas em busca da melhor experiência para o cliente, todos os administradores possuem no critério de desempenho individual a Meta de Clientes, que tem por objetivo acompanhar e mensurar, através de indicadores, a sustentabilidade dos produtos e serviços ofertados pela organização.

Os contratos de metas são definidos conforme o escopo de atuação de cada área e devidamente desdobrados do nível executivo para os níveis gerenciais e operacionais. Os temas materiais e nossa estratégia ESG estão refletidos nos contratos de metas de remuneração variável dessas equipes. A seguir apresentamos alguns exemplos:

Metas ligadas aos temas materiais e objetivos da nossa Estratégia ESG:

FINANÇAS SUSTENTÁVEIS E TRANSIÇÃO CLIMÁTICA

Em 2025, tanto nosso CEO quanto dois 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 à mobilização de R$ 1 trilhão em finanças sustentáveis até 2030 para o desenvolvimento sustentável e climático e atuação na COP30 para fortalecimento do setor financeiro na agenda climática.

Nossa diretora de Sustentabilidade possui metas com peso de 60% diretamente relacionadas à agenda climática. Sua atuação, em 2025, abrangeu, por exemplo, a condução da estratégia do banco para a COP30, o avanço da agenda de transição para a economia de baixo carbono, o direcionamento da estratégia de finanças sustentáveis, entre outros assuntos.

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 e demais colaboradores de áreas relacionadas aos temas. Seguem, alguns temas abordados nas metas:

- Estruturação dos leilões Eco Invest como instrumento de incentivo à transição climática.
- Gestão de oportunidades de integração ESG nas áreas de negócios.
- Capacitação de colaboradores e engajamento de clientes.
- Posicionamentos e advocacy nos temas de mudanças climáticas.
- Estratégia para atuação no mercado voluntário de carbono.
- Promoção da evolução da agenda Net Zero.
- Implementação de objetivos de descarbonização, desenvolvimento de soluções e criação de produtos financeiros sustentáveis.
- Apoio técnico e implementação das normas NBC TDS 01 e 02 (correspondentes locais às normas do IFRS S1 e S2).
- Direcionamento e suporte técnico, do ponto de vista climático, na construção e evolução dos produtos da prateleira ESG.

Embora os níveis citados, do CEO a colaboradores, tenham metas vinculadas ao ESG, a aplicação específica de cada tema varia por cargo e área sendo ajustada de acordo com as responsabilidades e escopo de cada função.

DIVERSIDADE E DESENVOLVIMENTO

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 e demais colaboradores de áreas relacionadas aos temas:

- Avanço na construção da agenda de Direitos Humanos e Diversidade.
- Empreendedorismo feminino, educação financeira na jornada de clientes e ações voltadas à colaboradores e sociedade.
- Letramento, monitoramento de riscos e apoio à implementação de agendas internas de direitos humanos com foco em fornecedores.
- Avanço de parcerias do Itaú Mulher Empreendedora com áreas de negócio.
- Fomento a iniciativas que ampliem o impacto da educação financeira para clientes.

Portanto, há uma diretriz institucional para que os colaboradores (do presidente ao analista) tenham no mínimo 20% de seu contrato de metas vinculado à centralidade no cliente.



Benefícios financeiros e não financeiros | 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 Transporte[1]:** 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 70% com limite estabelecido em acordo especifico 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 domicilio:** 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 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:

- **Seguro de Vida[1]**:Benefício opcional que, em caso de morte ou invalidez, o colaborador ou família serão indenizados.
- **Plano Odontológico[1]:** Benefício opcional para que colaborador e os dependentes legais cadastrados tenham acesso a tratamento bucais dos mais diversos tipos.

([1]) Ao aderir, parte do valor é descontado na folha de pagamento do colaborador.

- **Plano de Saúde:** Benefício opcional, que proporciona acesso a consultas, exames, cirurgia e internações ao colaborador titular e aos beneficiários legais por ele cadastrado.
- **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, check-up e psicoterapia:** Serviços opcionais de saúde física e mental disponibilizados aos colaboradores.

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.

Programas de avaliação de performance | GRI 404-3 |

Nossa Política de Performance, Desenvolvimento e Carreira assegura a adoção de processos formais e periódicos de avaliação de desempenho para todos os colaboradores no Brasil, com modelos definidos conforme o contexto de atuação e o nível funcional.

A política também 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.

Avaliação 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).

AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

A avaliação 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.

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 360º (pares, parceiros, equipes e gestor), e equipes, que tem avaliação 180º (pares, parceiros e gestor).

COMITÊS DE AVALIAÇÃO

Utilizam os resultados das avaliações de desafios e avaliação 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.

Avaliação 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 360º (par, parceiro, equipe e gestor) e equipes com avaliação 180º (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.

Avaliação 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, assim como a 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. Essas discussões nortearão as ações de reconhecimento e desenvolvimento das pessoas.



Feedbacks

No Itaú, o feedback é um elemento fundamental para a avaliação de performance e o desenvolvimento dos colaboradores. Ele deve ser construtivo e sempre baseado em fatos. O feedback pode ser realizado ao final do ciclo de avaliação, mas também é incentivado aos gestores manterem conversas frequentes com suas equipes, priorizando o crescimento de cada colaborador.

Reconhecimento e incentivos

Reconhecemos a performance diferenciada dos nossos colaboradores por meio de méritos salariais, promoções e programas de remuneração diferenciada, tais como:

REMUNERAÇÃO POR ALTO DESEMPENHO E RECONHECIMENTO DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

Os programas contam com participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS BASEADA EM AÇÕES

O 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:

O programa de reconhecimento para pessoas-chaves, cuja atividade é essencial, e colaboradores que atuem 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

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.

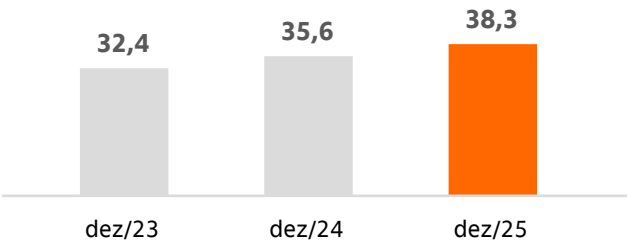
Todas as campanhas devem ser aprovadas em conjunto pelos Diretores das áreas envolvidas, gestores dos recursos financeiros e em conformidade com a Política de Compras.

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.

Indicadores de remuneração | GRI 2-21 | 202-1 |

Em 2025, a despesa de pessoal atingiu R$ 38,3 bilhões[1] e a razão entre o salário base inicial e o salário-mínimo local, independente de gênero e raça, alcançou 2,23[2].

Despesa de pessoal[1] (R$ bilhão)



([1]) Considera Remuneração, encargos, benefícios sociais, provisões trabalhistas, desligamentos, treinamento, Participação nos Lucros e Pagamento baseados em ações.
([2]) Para o cálculo da razão foram considerados: (i) Salário base inicial (Brasil): R$ 3.379 (2025) e (ii) Salário-Mínimo local (Brasil): R$ 1.518 (2025).

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	2023	2024	2025	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de mulheres pelo honorário médio de homens.
Superintendência	0,92	0,93	0,94	Remuneração fixa média de mulheres pela Remuneração fixa média de homens. (Não considera adicional por tempo de serviço).
Gerência	0,95	0,95	0,96	
Coordenação	0,84	0,85	0,85	
Administrativo	0,84	0,84	0,83	Remuneração fixa média de mulheres pela Remuneração fixa média de homens, nos respectivos níveis de cargo. (Não considera adicional por tempo de serviço).
Comercial e Operacional	0,98	0,98	0,96	
Trainees	1,00	1,00	1,00	Possuem a mesma remuneração.
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	

Nota: O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média das mulheres de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média dos homens do mesmo nível. O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2025.

Razão matemática do salário entre raça no Brasil | GRI 405-2|

Nível hierárquico	2023	2024	2025	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de negros pelo honorário médio global.
Superintendência	1,00	1,02	1,01	Remuneração fixa média de negros pela Remuneração fixa média global. (Não considera adicional por tempo de serviço).
Gerência	0,97	0,97	0,97	
Coordenação	0,89	0,89	0,89	
Administrativo	0,82	0,83	0,83	Remuneração fixa média de negros pela Remuneração fixa média global, nos respectivos níveis de cargo. (Não considera adicional por tempo de serviço).
Comercial e Operacional	0,89	0,89	0,90	
Trainees	1,00	1,00	1,00	Possuem a mesma remuneração.
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Possuem o mesmo valor de bolsa.
Aprendizes	1,00	1,00	0,98	

Nota: O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média entre negros (pretos e pardos) de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração média do Grupo Geral que considera todas as raças exceto negros. O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2025.



MÉTRICAS
GRI 2-30	3-3
401-3	403-1
403-2	403-3
403-4	403-5
403-6	403-7
403-8	403-9
403-10

Saúde e segurança no trabalho

Prezamos pela inovação, prevenção e bem-estar, alinhados às normas para saúde no ambiente corporativo.

Nos últimos dois anos, dados do Ministério da Previdência Social apontam aumento expressivo no número de concessões de benefícios previdenciários por saúde no Brasil. Estudos indicam que esse crescimento está ligado principalmente a mudanças operacionais na forma como esses benefícios são concedidos pela Previdência Social.

A Saúde e a Segurança do Trabalho (SST) são prioridades para o Itaú Unibanco, pois sabemos que o desempenho nessa área influencia diretamente os custos trabalhistas e a produtividade, e pode comprometer a reputação institucional. Além disso, questões de SST afetam o engajamento dos colaboradores e podem gerar custos adicionais em virtude de sanções e outros passivos contingentes.

Diante deste cenário, seguimos com ações alinhadas às recentes atualizações das normas de saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho. Nossas iniciativas são voltadas para a promoção da saúde e do bem-estar, com foco especial na prevenção e no cuidado com a saúde física e mental dos colaboradores. Também ampliamos e aprimoramos nossos programas de prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, buscando fortalecer ainda mais nossa gestão em SST.

Governança e regulamentação de Saúde e Segurança do Trabalho | GRI 403-1 | 403-4 | 403-8 |

No Brasil, a saúde e a segurança do trabalho são temas amplamente regulamentados, presentes na Constituição Federal, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e em 38 Normas Regulamentadoras (NRs). O país também é membro fundador e signatário das Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

As NRs são elaboradas por representantes do governo, empregadores e trabalhadores, e estabelecem obrigações, direitos e deveres para garantir trabalho seguro e saudável. O cumprimento dessas normas é fiscalizado por órgãos públicos como o Ministério do Trabalho e Emprego e o Ministério Público do Trabalho, que contribuem para a melhoria contínua de gestão de SST.

Para fomentar a saúde e segurança dos nossos colaboradores, contamos com um programa estruturado de Gerenciamento de Saúde, Segurança e Bem-estar, alinhado aos padrões e normas vigentes. As estratégias, diretrizes, papéis e atribuições de todos os colaboradores estão descritos em nossa Política interna de Saúde, Segurança e Bem-Estar e no Compromisso do Itaú Unibanco em Saúde e Segurança do Trabalho, que também orienta nossas relações com clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade.

Outras políticas, integradas à cultura do banco, e ao Código de Ética, também abordam temas relacionados à saúde e segurança no trabalho, como Licenças e retorno ao trabalho após afastamento.

Nossa Gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar abrange todas as operações no Brasil, incluindo agências bancárias, prédios administrativos e Data Centers, e é composta por analistas, coordenadores, gerentes, superintendentes, diretores, equipe técnica especializada e membros 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 acompanhar o tema e buscar melhorias contínuas. O desempenho da equipe é avaliado com base no cumprimento de metas estratégicas em SST definidas anualmente.

De acordo com a Lei Nº 10.101 de 19 de dezembro de 2000, que regula a Participação nos Lucros ou Resultados (PLR), metas relacionadas à saúde e segurança do trabalho não são consideradas nas negociações de participação nos lucros ou resultados entre a empresa e seus colaboradores.

Além disso, temas relacionados à gestão de pessoas, incluindo questões de SST, são discutidos quinzenalmente no Comitê Executivo e, mensalmente, no Conselho de Administração, sempre apresentados pela Diretoria Executiva da Área de Pessoas.

Gestão de SST

Nossa gestão de saúde e segurança do trabalho 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 método, priorizamos temas importantes, elaboramos planos de ação e definimos indicadores para acompanhar o desempenho. Ao longo do processo, realizamos ajustes conforme os resultados, buscando sempre aprimorar nossas práticas.

Para definir a estratégia de SST e avaliar a efetividade de suas ações, consideramos dados epidemiológicos e indicadores de saúde, estabelecendo metas quantitativas. Também desenvolvemos processos para identificar as causas de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, permitindo a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Nossas ações de saúde e segurança abrangem todos os níveis de prevenção:

- Primária, para evitar o adoecimento.
- Secundária, para rastreamento e diagnóstico precoce.
- Terciária, com o tratamento adequado e reabilitação.

Oferecemos aos colaboradores uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo atendimento odontológico, médico (emergencial, ambulatorial, telemedicina e internação hospitalar), além de serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nos centros administrativos com maior número de colaboradores, contamos com 18 ambulatórios, para atendimento ocupacional: três em São Paulo, cinco no Rio de Janeiro e um em cada uma das seguintes cidades: Salvador, Porto Alegre, Recife, Belo Horizonte, Distrito Federal, Curitiba, Juiz de Fora, Caruaru, Vitória e Maceió.

Contamos ainda com serviço de remoção, equipes de vigilância patrimonial e bombeiros civis treinados para prestar primeiros socorros, atuar na prevenção de emergências e operar equipamentos de prevenção e combate a incêndio.

Vale destacar que no Brasil, o Sistema Único de Saúde (SUS) oferece acesso gratuito e universal a todos os níveis de prevenção, incluindo vacinação, medidas contraceptivas, exames ambulatoriais, atendimentos emergenciais, internações, transplantes, tratamentos para resignação sexual e procedimentos de alta complexidade para toda a população.

Conscientização e treinamento

Promover e compartilhar conhecimento é parte fundamental da nossa estratégia para prevenir doenças e lesões. Por isso, mantemos uma rotina contínua de ações de engajamento em saúde, segurança e bem-estar:

TERMO DE CIÊNCIA DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Em 2025, 78 mil pessoas (91,9% de cobertura no Brasil) assinaram o termo, que dá ciência sobre os riscos ocupacionais, as medidas de prevenção e os canais de consulta disponíveis.

TERMO DE ERGONOMIA

Lançado em 2025, o termo foi assinado por 71 mil colaboradores (83,0% de adesão) e apresentado em eventos virtuais para 2.336 pessoas, reforçando a importância da ergonomia no local de trabalho.

INTEGRAÇÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO (NR1)

Em 2025, o treinamento de integração passou por atualização, inovando no formato e contou com a participação de 81 mil pessoas, abordando os principais temas de segurança no trabalho.

SAÚDE MENTAL PARA A LIDERANÇA

Disponível online para todos os líderes, o treinamento teve 1,2 mil conclusões no ano. O conteúdo inclui autocuidado, gerenciamento de estresse, compreensão do adoecimento mental e orientações para acolher e apoiar colaboradores.

LIVES E RODAS DE CONVERSA

Realizamos 112 encontros, reunindo mais de 39 mil colaboradores. Esses eventos promovem conhecimento, reduzem estigmas e desenvolvem habilidades socioemocionais, com a participação de especialistas em saúde.

APP DE SAÚDE MENTAL

Disponibilizamos um aplicativo gratuito para todos os colaboradores, com recursos para promoção, tratamento e prevenção de danos em saúde mental. O aplicativo oferece, diário do humor, artigos, podcasts, chat com terapeuta, psicoterapia, meditação e música, com conteúdos personalizados. Desde 2024, já foram 22 mil cadastrados, 96 mil sessões de psicoterapia e 134 mil conteúdos interativos consumidos. As sessões alcançaram avaliação média de satisfação de 4,96/5, e a NPS de 88.

SEMANA INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES NO TRABALHO (SIPAT)

Evento anual com atividades presenciais, transmissão ao vivo e gravações acessíveis para todos os colaboradores. Em 2025, alcançamos uma audiência de 5,8 mil pessoas, promovendo discussões e reflexões sobre saúde e bem-estar no ambiente corporativo com especialistas, e dinâmicas de interação.

DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS

Mantemos uma plataforma online com conteúdos de SST acessíveis a todos os colaboradores, incluindo matérias, reportagens, artigos e vídeos sobre saúde mental, selecionados através da curadoria do



SESMT, além de conteúdos originais atualizados regularmente.

Programas e ações de saúde integral

Oferecemos diversas iniciativas e programas integrados em um único ecossistema para proteger e apoiar a saúde integral dos nossos colaboradores, promovendo o bem-estar.

Todas essas ações estão reunidas no portal corporativo Conexão Saúde, que facilita o acesso rápido e personalizado aos conteúdos, organizados em quatro pilares que se complementam para garantir uma visão completa e contínua de saúde:

Pilar emocional

- **Aplicativo de Saúde e Bem-Estar**
  Disponibilizamos terapia online com psicólogos, conteúdos de apoio, chat com especialistas e ações de saúde mental;

- **Programa de Apoio Multiprofissional ao colaborador**
  Oferecemos suporte personalizado e confidencial para situações de conflito pessoal, familiar ou profissional, com uma equipe multidisciplinar (psicólogos, assistentes sociais, advogados, nutricionistas, fisioterapeutas, personal trainer, orientação jurídica e apoio pet). Em 2025, foram mais de 346 mil acionamentos no programa.

- **Teste de Avaliação Emocional (Self Report Questionnaire-20)**
  Ferramenta voluntária para reflexão e autoconhecimento emocional disponível no portal corporativo. Cerca de 79,8 mil colaboradores (cobertura de 72%) já responderam ao questionário.

Pilar físico

- **Programas de incentivo à prática de atividades físicas**
  Parcerias com plataformas que oferecem planos e acesso facilitado em academias e modalidades esportivas, com cerca de 49 mil colaboradores cadastrados (cobertura de 56,6%) e 34 mil dependentes. Também oferecemos um aplicativo de gamificação, com distribuição de brindes, que já conta com 21,3 mil colaboradores cadastrados (cerca de 26,5% de cobertura).

- **Plano de Saúde e telemedicina**
  Atendimento médico remoto para colaboradores e dependentes, conforme cobertura da operadora.

- **Campanha de vacinação**
  Vacinação gratuita contra a gripe para colaboradores e estagiários realizada no local de trabalho ou em clínicas credenciadas, alcançando cerca de 51 mil colaboradores (cobertura de 57%) em 2025.

- **Avaliação médica**
  Exames periódicos gratuitos para diretores, superintendentes, gerentes da administração central e especialistas nível superintendente e gerente.

- **Exames médicos ocupacionais**
  Todos os colaboradores realizam exames médicos periódicos, conforme a NR-7, para avaliar a aptidão para o trabalho. Os resultados ajudam a mapear indicadores epidemiológicos da nossa população e direcionar colaboradores para programas de saúde específicos. Em 2025, alcançamos cobertura de 99,6% dos colaboradores com exames realizados.

Pilar social

- **Afastamento**
  Para afastamentos gerados por questões de saúde superiores a 15 dias, oferecemos complementação salarial por até 24 meses, além do benefício pago pelo Instituto Securitário Governamental, garantindo proteção financeira e minimizando eventuais impactos na renda destes colaboradores.

- Clubes para utilização pelos funcionários.

- Bolsa auxílio educação.

- Aluguel de bicicletas em várias cidades do Brasil.

Pilar financeiro

- Conteúdos e orientações financeiras.

- Aplicativos parceiros com ferramentas de gestão financeira.

- Descontos em farmácias.

- Previdência Complementar para funcionários, com condições diferenciadas.

- Seguro de vida.

Outros temas do Conexão Saúde:

- Informações, agendamentos e orientações sobre atestados e licenças.
- Programas de orientação e acolhimento durante a gestação, nascimento e pós-parto.
- Conteúdos específicos para diferentes configurações familiares.
- Suporte no retorno ao trabalho após licenças.
- Conteúdos apresentando a estrutura dos principais programas e benefícios, separados por temas, com orientações sobre como acessar os benefícios.
- Vídeos institucionais sobre Saúde e Bem-Estar, incluindo palestras das semanas temáticas de saúde (SIPAT).

Licença parental e licença saúde

O Itaú Unibanco é signatário do Empresa Cidadã, programa facultativo que oferece aos colaboradores períodos adicionais de licença maternidade (mais 60 dias), paternidade (mais 15 dias), além do que está previsto na legislação – que garante 120 dias para a licença maternidade e 5 dias para a licença paternidade.

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 cuidados iniciais com o bebê.

Também oferecemos suporte em planejamento familiar, com cobertura do procedimento de implante de Dispositivo Intrauterino (DIU) pelo plano de saúde. No retorno ao trabalho, os colaboradores têm acesso a um espaço reservado para retirada e armazenamento do leite materno, disponível em alguns centros administrativos.

Indicadores de licença parental | GRI 401-3 |	2023	2024	2025	Var.
Colaboradores que usufruíram da licença parental[1]	**4.168**	**4.195**	**4.329**	**3,2%**
Mulheres	66,3%	65,3%	64,5%	-0,8 p.p.
Homens	33,7%	34,7%	35,5%	0,8 p.p.
Colaboradores que aderiram a licença estendida[2]	**3.430**	**3.415**	**3.480**	**1,9%**
Mulheres	98,6%	98,3%	98,4%	0,1 p.p.
Homens	93,5%	94,5%	96,8%	2,3 p.p.
Taxa de retorno dos colaboradores após a licença[3]	**99,6%**	**99,5%**	**99,8%**	**0,3 p.p.**
Mulheres	99,4%	99,4%	99,6%	0,2 p.p.
Homens	99,9%	99,6%	100%	0,4 p.p.
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença[4]	**81,3%**	**80,6%**	**81,2%**	**0,6 p.p.**
Mulheres	77,7%	75,3%	77,9%	2,6 p.p.
Homens	87,4%	88,5%	86,2%	-2,3 p.p.

Dias de licenças parentais garantidas aos colaboradores | GRI 401-3 |	Dias
Licença maternidade e adoção	**180**
Primária	120
Adicional	60
Licença paternidade e adoção	**20**
Primária	5
Adicional	15

Nota: Considera colaboradores permanentes, em regime de trabalho integral, no Brasil.
([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.

Promoção da saúde, segurança e bem-estar | GRI 2-30 | 403-6 | 403-7 | 403-8 | 403-9 |

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 2025, 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. Conseguimos reduzir em 8% o valor em relação ao ano anterior, atingindo o objetivo com retomada do patamar de estabilização, em torno da taxa de 1%. Para 2026, pretendemos seguir com o absenteísmo com tendência de estabilização nos patamares atuais.

Em 2025, adequamos o cálculo de nossos indicadores de acidente do trabalho e doença ocupacional ao setor e passamos a reportar os eventos caracterizados como ocupacionais pela equipe especializada do SESMT[1].

98,1% dos colaboradores
no Brasil são beneficiários do **plano de saúde ofertado pelo banco.**

91,9% dos colaboradores
aderiram ao **Termo de Saúde e Segurança no Trabalho.**

71 mil
assinaturas ao **Termo de Ergonomia (83,0% de adesão dentre os elegíveis).**

33,4 mil participações
em **palestras sobre Saúde Mental.**

99,6% dos colaboradores
realizaram exames periódicos.

51 mil colaboradores
colaboradores vacinados.

2,7 mil líderes
capacitados sobre saúde mental.

Principais indicadores SST | GRI 403-9 | 403-10 | 2-4 |	2023	2024	2025	Var.
Percentual de colaboradores afastados[2]	4,1%	5,2%	5,3%	0,1 p.p.
Taxa de absenteísmo[3]	0,91	1,10	1,01	-8,2%
Taxa de dias de trabalho perdidos[4]	0,03	0,03	0,02	-33,3%
Taxa de doenças ocupacionais[5]	0,06	0,03	0,01	-66,7%
Taxa de lesão[6]	0,25	0,38	0,41	7,9%
Total de óbitos[7]	2	2	3	50,0%
Total de acidentes fatais[7]	2	2	3	50,0%

Nota: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A. Considera colaboradores permanentes, em regime de trabalho integral, no Brasil. ([1]) A adequação do cálculo dos indicadores justifica-se em razão da existência do NTEP (Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário) que é um critério estatístico utilizado pelo INSS para relacionar doenças (CID) à atividade econômica da empresa (CNAE), havendo a presunção relativa, em alguns casos, como em bancos, de que determinadas doenças tem origem ocupacional e facilitando o reconhecimento automático de acidente/doença como sendo em decorrência do trabalho. A empresa tem o direito de contestar administrativamente essa presunção com documentação técnica que demonstre ao INSS a ausência de nexo causal, cujo processo no Itaú é feito com base nos subsídios técnicos do SESMT. ([2]) Taxa de colaboradores afastados = (Total de colaboradores/Total de HC). ([3]) 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. ([4]) Total de dias perdidos por lesões (AC. Trajeto, Típico e DO caracterizados pelo SESMT/ total de dias trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100 dias. Se considerados os critérios utilizados nos relatórios anteriores (dados de benefícios concedidos pela Previdência Social) a taxa seria de 728,48. ([5])Todos os casos de doença do trabalho que foram investigados e caracterizados como de origem laboral pelo SESMT / total de HC no mesmo período) x 100. Se considerados os critérios utilizados nos relatórios anteriores (dados de benefícios concedidos pela Previdência Social) a taxa seria de 2,30. ([6]) Todos os casos de Acidentes (Trajeto, Típico e DO) que foram investigados e caracterizados pelo SESMT / total de HC no mesmo período) x 100 dias. Se considerados os critérios utilizados nos relatórios anteriores (dados de benefícios concedidos pela Previdência Social como acidentários, incluindo as doenças ocupacionais), a taxa seria de 2,86. ([7]) Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto (deslocamento casa-trabalho e trabalho-casa) e típico (no local de trabalho).

Análise e prevenção de riscos de saúde e segurança | GRI 403-2 | 403-3 | 403-7 | 403-9 | 403-10 |

Identificamos riscos e perigos 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.

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 áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para todas as pessoas e suas instalações.

Quando identificamos situações emergenciais, adotamos planos de ações imediatos para proteger a saúde dos colaboradores e evitar eventuais danos. Ao mesmo tempo, realizamos nossos processos de gestão para garantir melhorias contínuas.

Para as ações de prevenção primária, além da identificação dos riscos e da análise das notificações de acidentes, oferecemos treinamentos específicos sobre SST para todos os colaboradores. Consideramos como impactos significativos qualquer condição ou evento ocupacional que possa afetar de forma relevante a integridade física, emocional ou psicológica dos colaboradores, como lesões, acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, afastamentos e fatalidades.

Em 2025, foram realizadas 2.638 inspeções em agências e 49 em prédios e escritórios administrativos. Frente aos riscos identificados, estabelecemos planos de ação para a gestão de riscos ambientais, ergonômicos e de acidentes, em conjunto com a alta administração da área de pessoas e 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)

O programa promove a melhoria contínua das condições da exposição dos trabalhadores, por meio de ações multidisciplinares e sistematizadas, feitas 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.

A gestão em SST de cada unidade está detalhada no Programa de Gerenciamento de Riscos, que abrange todos os colaboradores no Brasil. Cada unidade possui um Programa de Gerenciamento de Riscos, que é periodicamente gerado em arquivo eletrônico e disponibilizado para as agências. As principais áreas envolvidas na gestão do PGR são Infraestrutura, Manutenção, Consultoria Pessoas, Relações Sindicais, CIPA, Diversidade e Jurídico, que contam com o apoio da alta liderança.

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 2025, foram comunicados 335 situações de acidente de trabalho após análises e investigações do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT), sendo 133 por acidentes típicos, 191 acidentes de trajeto e 11 por doenças ocupacionais. Quando o SESMT observa a possibilidade de outros acidentes similares, são criados alertas de segurança para sistematizar as tratativas e potencializar a prevenção. Em relação às doenças ocupacionais com nexo estabelecido diretamente pelo Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), todos os casos são identificados para análise e, a depender da conclusão em relação ao nexo, seguimos com a emissão de CAT ou a contestação administrativa pelos fluxos do INSS.

ANÁLISE ERGONÔMICA

Mediante demanda, realizamos análises ergonômicas do trabalho para garantir as condições de saúde e conforto no ambiente de trabalho, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), e geramos planos de ação e monitoramento para as não conformidades. Sempre que implantamos novos mobiliários e equipamentos, buscamos fornecedores que ofereçam ergonomia desde a concepção, com conforto e segurança aos usuários.

AVALIAÇÃO DE POSTO DE TRABALHO (APT)

Os colaboradores com demandas físicas de ergonomia recebem atendimento técnico especializado, que promove um olhar individualizado para suas necessidades, alterando o dimensionamento do posto de trabalho, modificando mobiliários e/ou adquirindo novos facilitadores ergonômicos. Em 2025, 2.075 avaliações foram realizadas.

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 periódicas 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 manifestação, diálogo e escuta, para manter os colaboradores informados e engajados sobre o tema e incentivar a cultura de prevenção e promoção da saúde e bem-estar. Nossos canais específicos de SST estão disponíveis para todos os colaboradores.

SISTEMA DE ALERTAS E MONITORAMENTO DE AUDITORIA INTERNA

Temos uma área dedicada em auditoria interna, com monitoramento das leis e procedimentos com maior potencial de impactar o banco, incluindo temas de SST. Dependendo da situação, podemos iniciar um processo de acompanhamento da solução, nos casos de inadequações, podendo impactar o 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.

Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs)

Nossas unidades contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por representantes dos colaboradores, eleitos anualmente, que se reúnem mensalmente. Compõem 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 2025, a Organização contava com 30 CIPAs e 297 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 6220 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.

Certificações

Em 2025, obtivemos a certificação internacional ISO45001 (Certificado C788422) para o Prédio Matriz do banco.

A certificação demonstra aos funcionários e às partes interessadas externas que o sistema de gestão de Saúde e Segurança do trabalho da organização apresenta elevado nível de maturidade, estando estruturado com base nos princípios de melhoria contínua, do monitoramento da eficácia das ações e da conformidade legal aplicável à SST (Saúde e Segurança no Trabalho).

Além disto, a ISO 45001 estimula uma abordagem proativa para a gestão de riscos, ao exigir a identificação de perigos, a avaliação sistemática dos riscos e o estabelecimento de protocolos de preparação e resposta a emergências, fortalecendo a resiliência organizacional frente a ameaças e crises relacionadas à segurança.

A adoção da abordagem de Planejar, Executar, Verificar e Agir (PDCA) assegura que o sistema de SST seja continuamente aprimorado e evolua de forma estruturada, contribuindo para a melhoria sustentada do desempenho em saúde e segurança do trabalhador a longo prazo.



MÉTRICAS
| GRI 2-29 |
| 3-3 |



Experiência do colaborador

Para nós, a melhor experiência do colaborador é imprescindível para nossa evolução.

As pessoas são o centro da nossa cultura, e o seu bem-estar e engajamento são essenciais para o sucesso dos negócios. Por isso, buscamos proporcionar uma experiência positiva para todos os colaboradores, oferecendo um ambiente de trabalho saudável e acolhedor, que estimule o crescimento pessoal e profissional. Valorizamos a inclusão e a representatividade de todas as identidades, além de reconhecer e recompensar o esforço e o desempenho de cada um.

Em 2025, esse compromisso foi reconhecido mais uma vez, e o Itaú Unibanco foi premiado entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil, com base em duas pesquisas externas realizadas por organizações independentes junto aos nossos colaboradores.

Um dos "Lugares Incríveis para Trabalhar" pelo 6º ano consecutivo

Recebemos o reconhecimento de Destaque em Carreira no prêmio "Lugares Incríveis para Trabalhar", promovido pela Fundação Instituto de Administração (FIA), em parceria com o jornal Estadão.

As Melhores Empresas para Trabalhar

pelo 17º ano consecutivo.

5º lugar na categoria Gigantes

(empresas com 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.

Os rankings dessas pesquisas são baseados na avaliação das práticas de gestão e da satisfação dos colaboradores que participam.

Além das pesquisas externas, realizamos todos os anos a pesquisa de Diversidade e Inclusão e a pesquisa de Cultura, em parceria com as áreas responsáveis. A cada dois anos, também aplicamos a pesquisa de Saúde e Bem-Estar, em parceria com o time de Saúde e Segurança do Trabalho. Por fim, acompanhamos o engajamento e a satisfação dos nossos colaboradores por meio de pesquisas internas, que nos ajudam a identificar oportunidades de melhoria e a apoiar líderes e equipes na definição de ações para evoluir continuamente.

Pesquisa de engajamento de colaboradores: Pulso e eNPS

Todos os anos realizamos a pesquisa Pulso para avaliar o clima e o engajamento dos colaboradores no Itaú Unibanco. Essa pesquisa analisa diferentes aspectos do ambiente de trabalho por meio de 22 afirmações, organizadas em seis temas: engajamento, equipe, saúde e segurança psicológica, liderança, meritocracia e carreira e políticas e processos. Para cada afirmação, os colaboradores indicam seu nível de concordância em uma escala de cinco opções, que vai de “discordo sempre” até “concordo sempre”.

Também acompanhamos o engajamento dos nossos colaboradores por meio da pesquisa Employee Net Promoter Score (eNPS), aplicada três vezes ao ano. Todos os colaboradores são convidados a participar, garantindo que suas opiniões sejam consideradas.

O score do eNPS é calculado a partir da diferença entre o porcentagem de Promotores (colaboradores que dão notas de 9 ou 10) e o percentual de Detratores (notas de 0 a 6) para a pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de você recomendar o Itaú Unibanco como uma boa empresa para se trabalhar? As duas pesquisas são confidenciais e os resultados são divulgados de forma agregada.

Satisfação e engajamento de colaboradores | GRI 2-29 |		2023	2024	2025	Var.
Índice de satisfação dos colaboradores (Pulso) (%)		**87,3%**	**87,6%**	**88,7%**	**1,1 p.p.**
Colaboradores que responderam à pesquisa[1]		84,5%	85,6%	87,7%	2,1 p.p.
Gênero	Mulheres	86,5%	86,5%	87,8%	1,3 p.p.
	Homens	88,4%	88,8%	89,8%	1,0 p.p.
Faixa etária	Baby boomers	91,1%	90,8%	91,0%	0,2 p.p.
	Geração X	87,7%	87,6%	88,9%	1,3 p.p.
	Geração Y	86,5%	86,7%	88,0%	1,3 p.p.
	Geração Z	88,7%	88,9%	89,8%	0,9 p.p.
Cargo	Liderança	89,2%	89,0%	90,2%	1,2 p.p.
	Não liderança	87,0%	87,4%	88,5%	1,1 p.p.
Índice de satisfação dos colaboradores (eNPS total)[2]		**82**	**83**	**84**	**1,2%**
Colaboradores que responderam à pesquisa (%)		84,5%	85,6%	87,7%	2,1 p.p.
Respondentes	Promotores	85,2%	86,1%	86,5%	0,4 p.p.
	Neutros	11,8%	10,8%	10,9%	0,1 p.p.
	Detratores	2,9%	3,0%	2,6%	-0,4 p.p.

Nota: Todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar das Pesquisas Pulso e eNPS.
([1]) 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 pessoas. ([2]) Resultados das últimas tomadas de cada ano, realizadas em novembro.



MÉTRICAS
| GRI 2-23 | 2-24 |
| 3-3 | 205-1 |
| 410 -1 |

Direitos Humanos

Estamos alinhados às diretrizes de Direitos Humanos, com monitoramento permanente das operações e gestão responsável de riscos e ocorrências.

Nosso compromisso com os Direitos Humanos tem como base os Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos. Buscamos garantir o respeito e a promoção dos Direitos Humanos em todas as nossas relações, envolvendo colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, parceiros, comunidade local e a sociedade como um todo.

Dessa forma, atuamos de maneira preventiva para reduzir possíveis riscos de violação de Direitos Humanos, realizando diligências regulares, disponibilizando canais para reclamações e denúncias, e construindo ferramentas de gestão para situações mais graves. Além disso, promovemos ações de reparação e apoio às vítimas.

No Itaú, a Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é responsável por coordenar e gerenciar as ações relacionadas aos Direitos Humanos na organização, incluindo a implementação e o acompanhamento dos processos de Devida Diligência.

Por meio dessa diretoria, envolvemos as demais áreas do banco para que assumam a responsabilidade de respeitar, proteger e promover os direitos, garantias fundamentais e temas de interesse comum. Além disso, essas áreas também colaboram na identificação, avaliação e mitigação de riscos relacionados a Direitos Humanos.

Para apoiar essa atuação, seguimos diretrizes reconhecidas internacionalmente, como as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT), os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas (2011), a Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas (1948), o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (1966) e o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (1966).

Além disso, somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas, da Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos e seguimos os Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais.

Políticas e diretrizes de Direitos Humanos | GRI 2-24 |

Também garantimos a governança dos temas de Direitos Humanos por meio de políticas e normas internas. Todas as diretrizes e práticas relacionadas ao tema são desenvolvidas de forma integrada.

O Itaú Unibanco conta com a Política de Riscos Social, Ambiental e Climático, aplicável às atividades do Itaú Unibanco e suas controladas, que estabelece as diretrizes para a condução dos negócios e define as diretrizes para a identificação, avaliação, classificação, monitoramento e mitigação dos Riscos SAC, integrando-os às modalidades tradicionais de risco e orientando sua gestão com base nos princípios de relevância, materialidade e proporcionalidade em alinhamento às normas regulatórias e autorregulatórias.

Especificamente para o risco social, a gestão prioriza a proteção dos direitos humanos e a promoção do bem-estar social nos clientes e fornecedores, podendo considerar eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao Interesse Comum, incluindo questões como condições de trabalho inadequadas e impactos negativos em comunidades locais.

A governança do gerenciamento de riscos é estruturada para assegurar que todas as questões relacionadas a riscos sejam amplamente discutidas e analisadas. Isso é fundamental para a tomada de decisões informadas e para a implementação de estratégias de mitigação eficazes.

O Código de Ética e Conduta, reforça o respeito aos direitos de negociação coletiva e livre associação, além de garantir canais de orientação, reclamação e denúncia, promovendo interações transparentes com clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, mídias e sociedade em geral. Complementando o Código, a Política de Integridade, Ética e Conduta, também aplicável no Brasil e no exterior, orienta o Programa de Integridade e Ética da Companhia. Ambos os documentos estabelecem direcionamento e regras para o comportamento esperado dos colaboradores e administradores nas relações com diversos públicos e em situações de conflito de interesse.

Também promovemos a Política Corporativa de Pessoas, válida para todas as unidades e empresas controladas, que possui um capítulo de Diversidade e Inclusão, incentivando um ambiente de trabalho respeitoso e livre de preconceito, discriminação e assédio, com canais confidenciais para denúncias.

Além delas, nossa Política de Financiamento e Assessoria Sustentável estabelece as diretrizes e responsabilidades para integrar critérios de sustentabilidade e de Direitos Humanos nas decisões relacionadas à assessoria financeira, concessão de crédito e estruturação de operações ESG realizadas pelo Itaú Unibanco e suas empresas controladas. Também temos a Regra Corporativa de Governança, Apuração e Tratamento de Denúncias, que define procedimentos para tratar relatos envolvendo diferentes públicos, assegurando confidencialidade e anonimato.

Nossos canais de manifestação e denúncia estão preparados para identificar e investigar situações que vão contra nosso compromisso

SAIBA MAIS sobre gestão de denúncias no capítulo de Canais de Manifestação, pág. 298.

com os Direitos Humanos e as diretrizes estabelecidas em nossas políticas e procedimentos internos.

Como signatários dos Princípios do Equador, realizamos uma análise detalhada de critérios de Direitos Humanos e impactos sobre comunidades tradicionais na avaliação do nosso portfólio, conforme o escopo aplicável, em alinhamento a padrões internacionais e às regulamentações brasileiras, como os Padrões de Desempenho da International Finance Corporation (IFC) e às Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial.

Devida Diligência em Direitos Humanos | GRI 2-23 | 205-1 |

A Devida Diligência em Direitos Humanos (Human Rights Due Diligence – HRDD) é realizada de forma recorrente e periódica, ajudando a identificar e priorizar riscos de violação de Direitos Humanos. Esse processo também permite mapear as áreas envolvidas, verificar ações de prevenção e remediação existentes, além de apontar a necessidade de desenvolvimento de planos de ação e monitoramento.

O processo é realizado por uma empresa independente, com o objetivo principal de identificar e priorizar os riscos de maior severidade, considerando o público-alvo, e com maior probabilidade de ocorrência.

A quarta edição da Devida Diligência, realizada em 2022 e ainda vigente, abrange todas as operações comerciais do banco, incluindo operações de crédito, financiamento e investimentos próprios e de terceiros, além de operações e procedimentos internos.

Atualmente, nossa Devida Diligência abrange principalmente grupos vulneráveis, como crianças, adolescentes, idosos, indígenas e outros povos tradicionais, migrantes e refugiados, mulheres, pessoas pretas e pardas, pessoas com deficiências e pessoas LGBT+. Esses públicos estão presentes entre nossos clientes, colaboradores, terceiros, fornecedores, acionistas e investidores, setor público, terceiro setor, comunidade local e sociedade em geral.

O processo segue as principais referências internacionais e as melhores práticas de mercado. Entre elas, destacam-se o Guide to Human Rights Impact Assessment and Management, os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, as Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais, o Guia da OCDE de Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável, o Directive on Corporate Sustainability Due Diligence, a Resoluções CMN n° 4.943 e CMN Nº 4.945, do Banco Central do Brasil, o Decreto de Lei Nº 5.452 do Senado federal do Brasil e o Projeto de Lei N° 572/2022, da Câmara dos Deputados do Brasil.

Etapa 1: Diagnóstico

Começamos com a elaboração de uma matriz de riscos inerentes, que consiste em mapear e analisar os riscos relacionados ao contexto brasileiro para instituições financeiras, às nossas operações e aos riscos identificados em Devidas Diligências anteriores. Para cada risco inerente, avaliamos a probabilidade de ocorrência caso não existam mecanismos de gestão suficientes implementados, além da severidade para as vítimas e demais públicos afetados, considerando a escala (gravidade do impacto), o escopo (número de pessoas afetadas) e a possibilidade de remediação.

O diagnóstico é realizado de forma integrada à avaliação dos potenciais riscos ambientais que podem impactar os Direitos Humanos, principalmente para populações vulneráveis.

Para identificar potenciais ou reais impactos, foram feitas entrevistas com representantes das áreas corporativas que interagem na gestão de riscos em Direitos Humanos, além da análise de documentos internos e públicos que refletem as opiniões dos nossos principais stakeholders, como clientes, investidores, fornecedores, parceiros e sociedade em geral sobre o tema.

Essas etapas resultaram em uma lista de riscos inerentes, ou seja, aqueles riscos que a Companhia possui devido ao tipo de atividade que realiza ou ao contexto em que está inserida, sem levar em conta, neste primeiro momento, as medidas de gestão já adotadas.

Etapa 2: Avaliação dos mecanismos de gestão

Após identificar os riscos inerentes, iniciamos a revisão de nossas políticas, procedimentos, programas e ações para identificar os instrumentos já existentes que podem prevenir, reduzir ou responder a esses riscos, conhecidos como Mecanismos de Gestão.

O cruzamento entre as medidas de gestão e os riscos inerentes, que consideram os critérios de severidade e probabilidade definidos na etapa 1, gera uma matriz de riscos residuais. A matriz reflete a eficácia das medidas de gestão implementadas pelo Itaú para reduzir a probabilidade de ocorrência dos riscos e permite priorizar os riscos que permanecem altos e identificar a necessidade da criação ou aprofundamento dos nossos atuais mecanismos de gestão.

Etapa 3: Planos de Ação

Com base nos resultados das etapas 1 e 2, foram priorizados oito riscos ligados às nossas atividades comerciais e operacionais. Para esses riscos, as áreas responsáveis desenvolveram planos de ação com recomendações para adotar medidas adicionais ou complementares às já planejadas, buscando prevenir ou reduzir o risco de violação aos Direitos Humanos.

Riscos inerentes	Risco residual?
Abuso de força em serviços de segurança patrimonial	Sim
Afronta a direitos dos Povos Indígenas e comunidades tradicionais	
Assédio (moral e sexual)	Sim
Conflitos fundiários	
Conflitos por água	
Corrupção	Sim
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	Sim
Educação financeira de vulneráveis	Sim
Falta de acessibilidade de pessoas com deficiência (PcD)	
Garimpo ilegal	
Gestão da cadeia de fornecedores	Sim
Moradia, água e saneamento	
Mudanças climáticas: impactos humanitários	
Privacidade e segurança de dados	
Práticas de venda abusivas	
Saúde mental e equilíbrio profissional	Sim
Segurança alimentar	
Trabalho escravo	
Trabalho infantil	
Tráfico humano	Sim
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)	
Violência no campo	
Vulnerabilidade e inclusão/educação financeira	

Na etapa 3, direcionamos os seguintes planos de ação:

ABUSO DE FORÇA EM SERVIÇOS DE SEGURANÇA PATRIMONIAL

Planos de ação: Desenvolver e implementar um programa de educação continuada sobre Direitos Humanos para as empresas de segurança patrimonial e seus funcionários, especialmente aqueles que atuam diretamente nas agências e instalações do Itaú Unibanco, em funções de contato com clientes e público.

Resultados: Exigimos que todos os nossos fornecedores de segurança privada tenham o Selo Segurança Sem Preconceito e participem do Programa Cadeia de Valor Itaú, que oferece capacitação e mentoria para aprimorar práticas em Direitos Humanos. Nosso manual de Onboarding para novos fornecedores e prestadores de serviço aborda temas de diversidade, inclusão e gestão de conflitos. Também realizamos acompanhamento periódico dos supervisores e consultores de segurança para monitorar as atividades dos vigilantes nas agências e postos de atendimento bancário, identificando potenciais riscos.

SAÚDE MENTAL E EQUILÍBRIO PROFISSIONAL

Planos de ação: Realizar uma pesquisa específica para avaliar a saúde mental e o conforto psicológico no ambiente de trabalho.

Resultados: Mapeamos as condições de saúde mental dos colaboradores usando o formulário Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20), desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que identifica possíveis sinais de transtornos mentais. Com base nos resultados, os colaboradores recebem orientações e são encaminhados para diferentes tipos de apoio, como trilhas de capacitação sobre o tema e atendimento psicológico pelo programa Fique OK, que oferece acompanhamento regular com profissionais especializados.

Também realizamos um programa piloto utilizando o formulário Health Safety Executive (HSE), uma ferramenta reconhecida pelo Ministério do Trabalho e associações médicas, para avaliar o clima organizacional e a percepção dos colaboradores sobre fatores psicossociais no trabalho. Os resultados dessas pesquisas foram incorporados ao nosso Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), servindo como base para a análise de riscos ergonômicos e psicossociais. Nesse programa, os riscos são classificados para análise, criação de planos de ação e acompanhamento dos resultados.

GESTÃO DA CADEIA DE FORNECEDORES

Planos de ação: incorporar a avaliação de riscos em Direitos Humanos nos processos de homologação e monitoramento de fornecedores, além de incentivar a realização periódica de devida diligência em Direitos Humanos na cadeia de fornecedores.

Resultados: Passamos a exigir que nossos fornecedores preencham, de forma obrigatória, nosso Questionário ESG durante o processo de homologação. Isso nos permite mapear informações autodeclaradas sobre a atuação dos fornecedores em temas sociais, incluindo Direitos Humanos. Também implementamos o Programa Cadeia de Valor Itaú e uma plataforma de letramento ESG para fornecedores, que promovem conhecimento sobre Direitos Humanos e orientam sobre mecanismos de monitoramento e gestão dentro das empresas.

CORRUPÇÃO

Planos de ação: Realizar auditorias internas e externas nos pontos de vulnerabilidade já identificados em diferentes áreas e cargos.

Resultados: Incluímos no nosso plano anual de auditoria interna a avaliação dos processos de prevenção e apuração de desvio de conduta.

ASSÉDIOS MORAL OU SEXUAL

Planos de ação: Promover campanhas de conscientização sobre o assédio, abordando suas diferentes formas, os canais de denúncia e os serviços de apoio disponíveis para colaboradores que sofreram assédio. Também incluir mecanismos de reparação para as vítimas, garantindo acesso a assistência psicológica e apoio para reintegração ao trabalho após as ocorrências.

Resultados: Atualizamos nosso Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação,

que está disponível para colaboradores e parceiros externos, e desenvolvemos treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores, com orientações sobre os temas. Esses processos também se conectam com o Programa Recomece que oferece suporte para colaboradores que estão retornando ao trabalho após um período de licença. Além disso, incluímos mecanismos de reparação para vítimas de assédio, garantindo acesso a serviços de assistência psicológica e apoio para reintegração à rotina de trabalho após as ocorrências.

O Ombudsman identifica colaboradores que precisam de apoio emocional e os encaminha ao Programa de Apoio Fique Ok, que oferece acompanhamento regular com profissionais como psicólogos, por meio de escuta ativa e planos de ação. Para os colaboradores que retornam de licença médico-hospitalar, há o direcionamento para o Programa Recomece, onde um assistente social, junto ao gestor ou colaborador tutor, realiza o acolhimento e ajuda na retomada gradual das atividades.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA DE VULNERÁVEIS

Planos de ação: Monitorar de forma preventiva e oferecer atendimento a clientes que estejam em situação de superendividamento ou endividamento excessivo, além de disponibilizar conteúdos e apoio para a organização financeira de grupos prioritários, como clientes vulneráveis e endividados.

Resultados: Realizamos análises contínuas das carteiras de clientes em dia e em atraso, utilizando indicadores e métricas que consideram fatores como renda, uso de crédito e perfil de pagamento. Dessa forma avaliamos o grau de endividamento ao longo do ano e identificamos clientes com risco de superendividamento. Todos os clientes têm acesso à funcionalidades de Perfil de Crédito em nosso aplicativo, que permite acompanhar pendências financeiras e reduzir o impacto de dívidas e parcelas em atraso no orçamento.

Também disponibilizamos uma página com conteúdo gratuito de educação financeira para clientes e a sociedade, incluindo infográficos, ferramentas de controle financeiro e cartilhas sobre uso consciente do crédito e reorganização financeira.

Em 2025, demos início a uma nova revisão periódica do processo de Devida Diligência em Direitos Humanos. Para este ciclo, seguimos contando com o apoio de uma empresa independente, responsável por conduzir todo o processo. Essa escolha garante que a avaliação seja feita de forma imparcial e com o suporte de conhecimento técnico especializado.

O processo inclui as etapas de diagnóstico, avaliação dos mecanismos de gestão e elaboração de planos de ação. Os resultados finais serão consolidados e divulgados em 2026.

Avaliação, monitoramento e mitigação de riscos em Direitos Humanos

Além de realizar a Devida Diligência em Direitos Humanos, incluímos esse tema em nossa estratégia de gestão de riscos social, ambiental e climático. Assim, monitoramos a eficácia da nossa abordagem ESG junto às partes relacionadas por meio de ferramentas específicas, que envolvem procedimentos internos para identificar e avaliar periodicamente riscos dentro e fora da organização, definindo ações de mitigação e, quando necessário, de remediação.

Mantemos um diálogo contínuo com as partes interessadas para acompanhar e gerenciar riscos relacionados a Direitos Humanos, e disponibilizamos canais de orientação, reclamação e denúncia para que qualquer violação possa ser comunicada. Nossos planos de ação e ferramentas consideram todos os grupos detentores de direitos entre todos os stakeholders.

No relacionamento com clientes e parceiros de negócios, seguimos uma lista rigorosa de atividades excluídas, que impede a concessão de crédito ou contratação de fornecedores envolvidos em práticas de trabalho análogo ao escravo, trabalho infantil ou no incentivo e exploração da prostituição.

Para garantir o cumprimento desses princípios, utilizamos o Procedimento de Lista de Atividades Excluídas, que orienta o monitoramento diário do cadastro de

empregadores na "Lista Suja do Trabalho Escravo" do Ministério do Trabalho e Emprego. Caso algum colaborador identifique informações sobre possíveis indícios de envolvimento de clientes ou parceiros nessas práticas, essas informações são avaliadas e podem resultar em restrição de crédito ou encerramento de contratos.

Além disso, todas as nossas operações de financiamento incluem cláusulas contratuais que exigem o cumprimento das legislações sociais e trabalhistas e a ausência de vínculos com as práticas proibidas.

Também aplicamos procedimentos internos de Devida Diligência em operações proprietárias de fusões, aquisições e parcerias estratégicas para identificar potenciais indícios de corrupção, fraudes e outros atos ilícitos relacionados a Direitos Humanos, incluindo cláusulas contratuais de proteção quando necessário.

CLIENTES

Analisamos questões de Direitos Humanos no relacionamento da empresa avaliada com seus clientes, fornecedores e demais stakeholders, considerando práticas trabalhistas justas, interação com a comunidade, condições de trabalho e segurança, além de gestão da cadeia de fornecimento. Esses temas também são considerados nas decisões de negócio.

Na gestão de ativos e operações de investimentos, a dimensão Social, incluindo Direitos Humanos, faz parte do processo de análise e da composição dos portfólios. Nossa atuação segue os Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) e está detalhada na Política de Sustentabilidade em Investimentos da Itaú Asset Management.

Os temas relacionados a Direitos Humanos são avaliados e monitorados considerando a relação da empresa investida com clientes, comunidades, colaboradores e fornecedores. Isso pode iniciar processos de interação ou engajamento, antes ou depois investimento, com o objetivo de influenciar decisões e promover melhores práticas em temas ESG.

COLABORADORES

Para reforçar nosso compromisso com a ética, integridade e Direitos Humanos, oferecemos ao nossos colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros o Ombudsman, um canal interno de ouvidoria. Esse canal orienta, aconselha, recebe e monitora denúncias e reclamações sobre violações de princípios, desvios éticos, situações de assédio, discriminação, desrespeito, e outros comportamentos inadequados ou contrários às nossas políticas, atuando com autonomia e reportando diretamente à presidência.

O Ombudsman conduz os casos com imparcialidade, sigilo e privacidade, mantendo registros do processo de apuração. Quando confirmadas irregularidades ou práticas ilícitas, são aplicadas as medidas e consequências cabíveis aos envolvidos.

Além disso, o Ombudsman atua de forma proativa, promovendo diálogo, conscientização, treinamentos e ações educativas para incentivar um ambiente de trabalho saudável, respeitando Direitos Humanos, diversidade, liberdade, dignidade e integridade física, intelectual e moral em todas as relações.

Colaboradores e administradores são informados sobre a existência desses canais por meio de comunicações corporativas e campanhas de conscientização, como treinamentos, workshops, e-mails, portal corporativo. Para públicos externos, nossos canais também estão disponíveis no Código de Ética e em diferentes portais institucionais.

FORNECEDORES

Para fornecer ao Itaú Unibanco, as empresas passam por um processo de homologação, que avalia o cumprimento de práticas de responsabilidade social, ambiental e climática, além de aspectos legais, como combate ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil, saúde financeira e cumprimento das obrigações trabalhistas.

O cadastro de fornecedor exige a aceitação dos Códigos de Relacionamento e de Ética e Conduta do Banco. O contrato padrão inclui temas como ética, Direitos Humanos, diversidade, preservação ambiental, responsabilidade social, direitos sociais constitucionais, proibição do trabalho análogo

ao escravo e do trabalho infantil, além de medidas anticorrupção.

Em 2025, continuamos o engajamento dos nossos fornecedores, oferecendo uma trilha de aprendizagem sobre Diversidade e Direitos Humanos na Escola Itaú de Fornecedores, com 176 concluintes, e organizando dois workshops sobre ESG e Direitos Humanos em nossa sede, com 5.530 participantes.

Diálogo e engajamento em Direitos Humanos

Além de acompanhar continuamente o tema de Direitos Humanos dentro do Itaú Unibanco, participamos ativamente das discussões do setor. Atuamos juntos a outras instituições para promover o debate sobre o papel das empresas em relação aos Direitos Humanos, considerando os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), tanto na operação interna quanto na cadeia de valor e nas comunidades ao entorno.

Em 2024, coordenamos a Plataforma de Ação pelos Direitos Humanos do Pacto Global da ONU no Brasil. Essa Plataforma reúne representantes de empresas, agências da ONU, ONGs e governo, e aborda temas como igualdade de gênero, imigrantes e refugiados, direitos das pessoas LGBTI+, povos indígenas, pessoas com deficiência, combate ao racismo e ao trabalho forçado, justiça climática e promoção dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

Também participamos de iniciativas setoriais e desenvolvemos ações de engajamento específicas para diferentes públicos.

Desde 2023, lideramos o "Grupo de Trabalho de Direitos Humanos no Setor Financeiro", iniciativa inédita do Pacto Global da ONU no Brasil, formado por instituições financeiras. O objetivo é criar um espaço de reflexão e produção de conhecimento sobre os desafios e oportunidades dos Direitos Humanos no mercado financeiro. Em 2025, destacamos o lançamento do Guia Prático de Devida Diligência em Direitos Humanos, que orienta os participantes sobre a importância e aplicação desse processo.





MÉTRICAS
| GRI 2-8 | 3-3 |
| 302-1 |
| 302-2 | 302-3 |
| 302-4 |

Fornecedores

Além de estruturar nossa governança em temas ESG, também envolvemos nossos fornecedores nos temas, para garantir que nossa cadeia de valor siga nossos princípios.

Reconhecemos que a gestão de fornecedores é um pilar fundamental da nossa Estratégia ESG, e demonstra nosso compromisso com a responsabilidade social, ambiental e climática. O processo é conduzido pela área de Compras, que garante que os fornecedores homologados estejam alinhados aos princípios e valores que norteiam nossos negócios. Para apoiar esse alinhamento, utilizamos o Código de Relacionamento com Fornecedores e o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo, que trazem orientações claras sobre ética, conduta e relacionamento.

Em 2025, avançamos no compromisso de engajar todos os fornecedores com contrato ativo sob a gestão da área de Compras em práticas sustentáveis até 2030. Para garantir integridade e transparência na gestão, dispomos de um canal de denúncias exclusivo para fornecedores e realizamos auditorias a cada dois anos. Essas iniciativas contribuem para que nossos parceiros estejam alinhados com a nossa Estratégia ESG, reforçando a responsabilidade e compromisso com a sustentabilidade em toda a cadeia de fornecedores.

Gestão responsável da cadeia de fornecedores | GRI 2-6 | 2-8 | 204-1 | 205-1 | 205-2 |

Monitoramos e avaliamos nossos fornecedores para garantir que estejam de acordo com os nossos princípios, valores e compromissos, buscando reduzir riscos e promover impacto positivo em nossa cadeia.

Utilizamos o Código de Relacionamento com Fornecedores e o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo para Fornecedores para orientar valores, conduta e diretrizes a serem observadas durante todo o relacionamento com nossos parceiros. Além disso, exigimos nos contratos o cumprimento das principais legislações relacionadas a temas sociais, ambientais e climáticos.

Buscamos contratar fornecedores que respeitem condições de trabalho justas, valorizem a dignidade dos trabalhadores e estejam comprometidos com o combate a atos ilícitos, como corrupção, fraudes, lavagem de dinheiro, entre outros.

Com essas medidas, conseguimos abordar os principais riscos e impactos sociais, ambientais e climáticos, garantindo que todos os fornecedores estejam cientes de suas obrigações e responsabilidades ao trabalhar com o Itaú Unibanco.

Capacitação e treinamento de colaboradores no relacionamento com fornecedores

Todos os colaboradores devem participar de um treinamento obrigatório, realizado a cada dois anos, como parte do nosso Programa de Integridade e Ética. Esse treinamento reforça o que é esperado e o que não é permitido nas relações com fornecedores, garantindo que todos estejam alinhados às diretrizes do Itaú Unibanco.

Ao final de 2025, 97,9% dos colaboradores haviam concluído nosso Programa de Integridade Ética e Conduta, incluindo as trilhas de capacitação de Relacionamento com Fornecedores.

Sobre nossos fornecedores

Nossa cadeia de fornecedores é ampla, diversificada e fundamental para a continuidade das operações. Entre os principais serviços contratados estão tecnologia da informação e telecomunicações, atendimento ao cliente (como call center e Business Process Outsourcing, o BPO), segurança patrimonial, logística, energia, manutenção predial, construção civil e serviços profissionais especializados entre outros. Essa variedade de fornecedores mostra a complexidade das nossas atividades e a importância de contar com parceiros que possuam competências técnicas específicas para apoiar áreas essenciais do negócio.

O Itaú Unibanco está presente em todas as regiões do Brasil, o que resulta em uma cadeia de fornecedores igualmente distribuída, com grande participação de fornecedores regionais nos serviços de infraestrutura, manutenção, alimentação e transporte. Além disso, fornecedores internacionais também têm um papel importante, principalmente nas áreas de tecnologia e inovação.

Em 2025, 98,1% do volume contratado foi direcionado a fornecedores localizados no Brasil, reforçando nosso apoio ao desenvolvimento econômico local. Nossas contratações envolvem empresas de diversos portes e regiões, desde pequenos parceiros e prestadores locais até grandes grupos corporativos nacionais e internacionais.

As atividades terceirizadas correspondem a uma parte importante da nossa força de trabalho indireta, principalmente em áreas que demandam muita mão de obra, como atendimento ao cliente, segurança, limpeza, facilities, construção civil, logística e suporte técnico.

A gestão ESG da nossa cadeia de fornecedores adota práticas de conformidade trabalhista, saúde e segurança, integridade e monitoramento socioambiental. O objetivo é garantir relações sustentáveis, éticas e responsáveis com todos os nossos parceiros de negócios.

Em 2025, nossa cadeia de fornecedores chegou a 17.010 parceiros homologados, representando um aumento de 4,9% em relação a 2024. Ao longo do ano, 891 novos fornecedores foram homologados e 2.861 fornecedores com contrato ativo passaram pelo nosso processo de avaliação, o que corresponde a crescimentos de 33,4% e de 6,0% respectivamente.

Os pagamentos para fornecedores locais com contratos ativos totalizaram R$ 22,5 bilhões, mantendo patamares estáveis em comparação com anos anteriores.

Perfil da cadeia de fornecedores | GRI 2-6 | 204-1 |	2023	2024	2025	Var.
Valor gasto com fornecedores locais[1] (R$ bilhão)	22,3	22,5	22,5	—
Operações com fornecedores locais[1] (%)	98,6%	98,7%	98,1%	-0,6 p.p.
Total de fornecedores ativos	2.600	2.699	2.861	6,0%
Total de fornecedores homologados	15.652	16.215	17.010	4,9%
Novos fornecedores homologados	705	668	891	33,4%
Fornecedores por categoria[2]				
Obras, manutenção e patrimônio	31,2%	31,6%	30,9%	-0,7 p.p.
Tecnologia da informação	21,3%	21,1%	19,9%	-1,2 p.p.
Marketing	8,5%	6,9%	7,9%	1,0 p.p.
Treinamentos e benefícios	7,8%	6,2%	6,2%	-
Assessoria e consultoria	7,7%	7,7%	7,7%	-
Despesas jurídicas	7,2%	7,6%	8,4%	0,8 p.p.
Call center	2,5%	2,4%	2,5%	0,1 p.p.
Correios, insumos de cartões e cheques	1,5%	1,9%	1,8%	-0,1 p.p.
Transporte de valores	1,8%	1,7%	1,6%	-0,1 p.p.
Segurança	2,6%	3,1%	2,6%	-0,5 p.p.
Telecomunicações	3,0%	3,2%	3,2%	-
Outros	20,7%	21,1%	20,3%	-0,8 p.p.
Total de trabalhadores terceiros por atividade	**49.786**	**64.167**	**66.563**	**3,7%**
Vigilância, Limpeza e Manutenção	11.882	24.174	21.825	-9,7%
Informática	2.875	3.520	5.531	57,1%
Logística e Expedição	4.141	11.266	14.131	25,4%
Serviços Jurídicos	6.326	9.791	8.590	-12,3%
Call Center e Escritório de Cobrança	13.747	13.397	14.799	10,5%
Outros[3]	10.815	2.019	1.687	-16,4%

([1]) Consideramos como "fornecedores locais" as empresas que atuam e têm faturamento no Brasil. Já "fornecedores operacionais importantes" são aqueles que fornecem serviços ou insumos que podem impactar diretamente nossas operações.
([2]) A soma dos percentuais pode passar de 100%, pois um mesmo fornecedor pode atuar em mais de uma categoria.
([3]) A categoria "Outros" inclui: Facilities, Serviços de RH e Mão de obra temporária.

Avaliação e monitoramento da cadeia de fornecedores | GRI 308-2 | 414-2 |

Nossa cadeia de fornecedores faz parte de um ambiente em constante mudança, influenciado por tendências regulatórias cada vez mais exigentes, pressões crescentes de investidores, rápidos avanços tecnológicos e expectativas maiores em relação ao meio ambiente e sociedade. No setor financeiro, essas transformações afetam diretamente como gerenciamos riscos, nossa reputação e o cumprimento regulatório, principalmente porque as normas exigem processos sólidos de análise, due diligence e monitoramento dos fornecedores.

Diante desses desafios, o Banco tem aprimorado constantemente seus processos de governança e gestão de fornecedores, entendendo que o desenvolvimento das práticas ESG na cadeia de valores é fundamental para garantir a sustentabilidade dos negócios. Todos os fornecedores que desejam trabalhar com o Itaú Unibanco precisam passar por um processo de cadastro e avaliação, chamado de homologação administrativa. Nesse processo, é obrigatório que os fornecedores conheçam e aceitem nosso Código de Relacionamento com Fornecedores e o nosso Código de Ética e Conduta.

Os processos de homologação e de monitoramento, que considera apenas fornecedores com contrato ativo sob gestão da área de Compras, estabelece critérios obrigatórios nas áreas social, ambiental, reputacional, financeira e trabalhista. Isso garante que apenas empresas que seguem nossas políticas internas possam ser contratadas e permanecer na nossa base de fornecedores ativos.

Durante o processo de homologação, pedimos aos fornecedores que respondam ao nosso Questionário ESG. Isso nos ajuda a conhecer e entender melhor as práticas ambientais, climáticas, sociais e de governança dos nossos parceiros.

As respostas dos fornecedores são consolidadas e analisadas em nosso sistema interno de gestão, onde conseguimos acompanhar o nível de maturidade ESG de cada fornecedor. Esse sistema nos ajuda a definir e revisar estratégias para fortalecer nosso compromisso com a gestão responsável da cadeia de fornecedores.

Além dos riscos identificados no processo de homologação, nossos contratos e o Código de Relacionamento com Fornecedor incluem temas relevantes relacionados à sustentabilidade. Desde 2020, os contratos trazem cláusulas que exigem o cumprimento de normas e políticas sociais, ambientais e climáticas, como:

- Ética e transparência.
- Rastreabilidade e integridade.
- Valorização dos Direitos Humanos e diversidade.
- Preservação ambiental.
- Mudanças climáticas.
- Responsabilidade social e desenvolvimento.
- Direitos sociais constitucionais.
- Proibição de trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil.
- Segurança e sigilo bancário.
- Proteção de dados.
- Combate à corrupção e a atos lesivos contra a administração pública.

Os fornecedores que apresentam riscos socioambientais são submetidos a ciclos de auditoria, que envolvem análise e verificação de documentos, visitas técnicas e avaliação da eficácia dos controles adotados.

Quando são identificados casos relevantes de não conformidade, o fornecedor pode ser bloqueado para novas contratações ou ter o contrato encerrado. Essas medidas reforçam nosso compromisso com práticas responsáveis e em conformidade com as normativas vigentes.

Nos últimos três anos, o Itaú Unibanco não identificou ou sofreu nenhum caso significativo de sanção judicial ou administrativa envolvendo sua cadeia de fornecedores.

Objetivos de Diversidade e desenvolvimento

Estratégia ESG

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 sensíveis[1].

Letramento ESG dos fornecedores ativos

Até 2026, ter o questionário ESG respondido por 100% dos nossos fornecedores.

2025 ATINGIDO **73%**

Até 2030, atingir 75% dos fornecedores com as trilhas básicas concluídas.

2025 **6%**

Auditoria de fornecedores sensíveis

Até 2026, garantir a implementação de canal de denúncia em 100% dos nossos fornecedores auditados.

2025 ATINGIDO **73%**

Até 2030, realizar auditoria em 100% dos nossos fornecedores sensíveis[1] para quesitos ESG.

2025 ATINGIDO **98%**

Até 2030, garantir implementação de censo de Diversidade e Inclusão nas operações de 100% dos fornecedores auditados.

2025 ATINGIDO **47%**

Até 2030, ter 80% dos nossos fornecedores realizando inventário de emissões de suas operações.

2025 ATINGIDO **56%**

([1]) Lista composta por 100 fornecedores selecionados com base em critérios de risco social, ambiental, climático e de governança, além do volume e relevância dos contratos e do impacto direto no negócio.

Auditoria e controle da cadeia de fornecedores

Nosso processo de auditoria tem por objetivo verificar se os fornecedores estão cumprindo os compromissos e obrigações assumidos, promovendo uma gestão responsável. Além disso, esse processo ajuda a alinhar os fornecedores com os nossos objetivos e Estratégia ESG .

Atualmente, a auditoria é realizada a cada dois anos, por uma empresa parceira. O checklist de avaliação inclui temas como Direitos Humanos, direitos trabalhistas e condições de trabalho, saúde e segurança no trabalho, descarte de resíduos, emissões GEE, ética e práticas anticorrupção. Após a auditoria, cada fornecedor recebe um plano de ação para melhorar suas operações.

Em 2025, selecionamos 100 fornecedores de setores considerados sensíveis para participar da auditoria. Essas categorias são críticas em relação aos riscos social, ambiental, climático e de governança. A escolha foi feita com base no risco da categoria, no volume de contratos e no impacto no negócio.

Para os nossos colaboradores, temos o Programa de Conduta que busca fortalecer a governança, integridade e transparência nos processos de contratação, pagamentos e despesas corporativas. O programa estabelece diretrizes para o uso do cartão corporativo e para reembolso de despesas, com limites ajustados ao nível de responsabilidade de cada colaborador. Além disso, há monitoramento contínuo para prevenir desvios. Dessa forma, simplificamos as políticas e regras de aprovação, ao mesmo tempo em que reforçamos os controles e os mecanismos de responsabilização.

O acompanhamento do programa é feito por meio de indicadores e reportes à alta administração, e eventuais irregularidades são tratadas pelos canais de inspeção, podendo resultar em consequências para os envolvidos. Este mecanismo contribui para o uso responsável dos recursos e para o fortalecimento da cultura de conformidade no banco.

Canal de denúncias para fornecedores

Para garantir um ambiente saudável e um relacionamento ético com nossos parceiros, disponibilizamos um Canal de Denúncias exclusivo para fornecedores. Esse canal assegura sigilo, anonimato e isenção, além de proteger contra retaliação.

Nele, fornecedores podem registrar reclamações e denúncias sobre desvios éticos, infrações concorrenciais, atos ilícitos e situações de não conformidade com nosso Código de Ética ou com o Código de Relacionamento com Fornecedores.

Engajamento de fornecedores

| GRI 2-29 | 205-2 | 410-1 |

Realizamos periodicamente o Encontro Itaú + Fornecedores, que tem como objetivo engajar e alinhar estrategicamente nossa cadeia de fornecedores. Nesse evento, discutimos temas como ética, prevenção à corrupção e à lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo, gestão de conflitos de relacionamento e uso dos nossos canais de denúncia.

Em 2025, realizamos duas edições do evento, convidando cerca de 2 mil fornecedores ativos. O foco foi apresentar nossa Estratégia ESG e discutir oportunidades para gerar impacto positivo ao longo da cadeia de valor.

Na primeira edição, realizada on-line, discutimos temas de Compliance, com foco em Integridade e ética no relacionamento com fornecedores. Também apresentamos orientações sobre as emissões de gases de efeito estufa, contando com a participação do CDP.

Na segunda edição, recebemos 200 fornecedores presencialmente e transmitimos o evento on-line para os demais. Apresentamos nosso objetivo estratégico para fornecedores, realizamos um painel sobre a COP 30, promovemos um debate sobre governança corporativa no Brasil, conduzido pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, e organizamos um painel de Inovações em ESG com empresas do Cubo Itaú.

Também participamos do CDP Supply Chain, onde desenvolvemos um programa de comunicação e engajamento para incentivar nossos fornecedores a divulgarem de forma transparente suas informações e práticas ambientais e climáticas, além de identificarem riscos e oportunidades. Em 2025, convidamos novos fornecedores para o programa e alcançamos um índice de engajamento de 69%, com esses fornecedores reportando suas informações ao CDP.

Disponibilizamos uma plataforma de letramento ESG para todos os fornecedores com contrato ativo, onde oferecemos conteúdos sobre temas como conceitos gerais de ESG, transição climática, governança corporativa, compliance, ética, prevenção à corrupção, diversidade e inclusão, entre outros. Em 2025, 50% dos fornecedores estavam cadastrados na plataforma e 15% estavam com trilhas de aprendizado em andamento.

Os fornecedores desempenham um papel essencial no avanço da nossa Estratégia ESG. Por isso, são considerados parceiros estratégicos e participam do nosso processo de materialidade, contribuindo com suas visões para a definição das nossas prioridades.

Em 2025, em parceria com nossas partes interessadas, revisamos nossa Estratégia ESG e estabelecemos novos objetivos para ampliar o conhecimento sobre sustentabilidade, engajar a cadeia de fornecedores em práticas ESG e desenvolver ações específicas com parceiros sensíveis.

Avançamos nesses compromissos ao incentivar nossos fornecedores a seguir as diretrizes da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, buscando ampliar impactos positivos na sociedade, no meio ambiente e no clima, além de fortalecer práticas responsáveis em toda a cadeia. Dessa forma, definimos objetivos estratégicos para acompanhar e desenvolver nossos fornecedores, reforçando nosso compromisso com uma atuação colaborativa e sustentável.

MÉTRICAS
| GRI 3-3 | |203-2 |



Investimento social privado

Investimos para impulsionar o desenvolvimento social e econômico, além de garantir ampliação de direitos a acesso à educação, cultura, esporte, saúde e lazer.

O Investimento Social Privado (ISP) é um importante instrumento para promover o desenvolvimento social e, 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.

Nos últimos 10 anos, nosso investimento social privado atingiu aproximadamente R$ 8,9 bilhões, com impacto direto em mais de 16 mil projetos sociais e impacto econômico indireto significativo para a sociedade.

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.

Para garantir a qualidade e a transparência dessa atuação, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão dos recursos investidos, pelo acompanhamento dos programas e pelos reportes no Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que conta com a participação de membros do Conselho de Administração.

Ao longo de 2025, investimos cerca de R$ 867,6 milhões em 1,8 mil projetos sociais, cerca de 1,1% do nosso lucro operacional bruto, o que representa um avanço de 5% no volume de recursos e de 11% no total de projetos em relação a 2024, consolidando nossa posição como uma das empresas com maior investimento social privado na América Latina.

Investimento por categoria | GRI 203-1 | GRI 203-2 |	Valor total (R$ milhão)		Número de projetos	
	2025	2024	2025	2024
Não incentivado	**545,3**	**542,0**	**1.278**	**1.167**
Educação	290,4	281,2	489	463
Esporte	3,3	1,7	15	13
Cultura	166,8	153,7	618	535
Mobilidade urbana	52,8	63,3	13	18
Diversidade	11,0	8,9	59	47
Saúde	2,3	4,6	11	8
Inovação e empreendedorismo	5,6	5,1	16	16
Desenvolvimento local	13,0	23,6	57	67
Incentivado	**322,3**	**284,0**	**572**	**501**
Cultura	127,9	121,3	265	248
Esporte	63,6	58,9	79	78
Educação	33,7	31,1	86	76
Saúde	61,8	42,0	40	22
Longevidade	31,9	29,5	62	70
Inovação e empreendedorismo	1,7	0,3	32	2
Desenvolvimento local	1,7	0,9	8	5
Total	**867,6**	**826,0**	**1.850**	**1.668**
Brasil	823,9	784,9	1.638	1.465
América Latina[1]	43,7	41,2	212	203

([1]) Considera Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia.
Nota: Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para reais em 31 de dezembro de 2025. Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Grupo Itaú Unibanco Holding S.A.

Panorama geral

No Brasil, investimos cerca de R$ 824 milhões em 2025, alcançando 1,6 mil projetos sociais em todas as regiões do Brasil.

Dos recursos investidos, 61% foram provenientes de doações e patrocínios realizados por aporte financeiro próprio e 39% usaram verbas de benefícios fiscais, como Lei Rouanet e Ancine, para projetos culturais, Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Lei do Idoso para projetos de Longevidade, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon) e Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde (Pronas) para projetos de saúde e Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad), com foco em projetos educacionais.

Já na América Latina, investimos mais R$ 43,7 milhões em 212 projetos, sendo 90% provenientes de recursos próprios e 10% de verbas de benefícios fiscais destinados à cultura, educação 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.

Educação
Cerca de 2,6 milhões de pessoas impactadas pelas ações[1]

Cultura
Mais de 470 mil visitas em mostras culturais oferecidas gratuitamente

Voluntariado
Mais de 600 voluntários e mais de 3,2 mil horas dedicadas aos projetos do ano

Saúde
26 projetos colaborativos do Instituto Todos pela Saúde

Esporte
481 organizações apoiadas com mentorias ou capacitação nos temas

Inovação
21 patentes depositadas no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual

Mobilidade urbana: Bike Itaú
1,9 milhões de usuários ativos e mais de 3 mil tCO_2e evitadas

(1) Considera somente Instituto Unibanco.

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, à cultura e à 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 mais de 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, publicações e dados que apoiam o desenho e a melhoria de políticas públicas.

A Escola Fundação Itaú, um ambiente gratuito de formação nos campos da arte, da cultura e da educação, lançou 20 novos cursos no ano de 2025, somando quase 100 mil inscritos e mais de 55 mil certificados. Desde sua criação em 2020, a Escola Fundação Itaú já recebeu mais de 380 mil inscritos.

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 33 anos, o Itaú Social se dedica ao desenvolvimento de iniciativas que fortalecem políticas públicas inclusivas, capazes de gerar mudanças estruturais na educação brasileira. Uma das estratégias é o apoio às secretarias de educação. Em 2025, foram estabelecidas parcerias com 10 secretarias municipais e 8 secretarias estaduais de educação.

A matemática ganhou centralidade na agenda do Itaú Social em 2025. O edital "Matemática nos Anos Finais do Ensino Fundamental", promovido em parceria com a Secretaria de Educação Básica do MEC, recebeu 1.392 inscrições de todas as regiões do país.

Foram premiadas 18 iniciativas nas categorias "Reconhecimento" e "Fomento", esta última com aporte financeiro de até R$ 80 mil. Os critérios de seleção priorizaram inovação, redução das desigualdades e efetividade na qualificação do ensino. Três projetos selecionados foram transformados em curtas-metragens documentais, lançados em janeiro de 2026 no canal do YouTube do Itaú Social, reunindo depoimentos de professores, alunos, gestores e familiares. Uma novidade de 2025 foi o lançamento de dois mestrados profissionais pelo Itaú Social, um voltado para formação de educadores, em parceria com a PUC-SP, e outro focado na avaliação de políticas públicas, em parceria com a Universidade Federal do Ceará.

Itaú Educação e Trabalho (IET)

Desde 2005, o IET 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.

O IET 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 2025, foram estabelecidas parcerias com 17 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, 3.636 participaram de processos formativos.

Também foram promovidas 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.

Itaú Cultural

Há 38 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 2025, o Itaú Cultural recebeu mais de 470 mil visitas em suas exposições, peças teatrais, programações musicais, de dança e performances – todas gratuitas. Durante o ano, também realizou mais de 430 programações para todos os públicos, como exposições e ocupações culturais presenciais, on-line e híbridas.

O público virtual alcançou a marca de mais de 74 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 2025, o Itaú Cultural Play, plataforma de vídeo gratuita com mais de 450 obras do cinema brasileiro, alcançou a marca de 257 mil usuários.

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 2025, manteve parceria com seis estados ao redor do Brasil e atuou em 69 programas, com um investimento de R$ 105,6 milhões, permitindo assim que cerca de 2,6 milhões de 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

Atuamos para promover uma mobilidade urbana segura, sustentável e de baixo carbono, com foco na bicicleta como modal ativo. Essa atuação está alinhada às principais tendências globais: integração entre modais, incentivo à micromobilidade, expansão de ciclovias, uso de tecnologias e redução da dependência de combustíveis fósseis. A mobilidade sustentável contribui para cidades mais inclusivas, saudáveis e resilientes, reforçando compromissos ESG e impacto social positivo.



O Bike Itaú, criado em 2012, disponibiliza bicicletas e estações de compartilhamento em sete cidades de cinco estados brasileiros e uma cidade no Chile. São 12.400 bicicletas, 1.082 estações e 2 milhões de usuários ativos, o que contribui para a redução do tráfego e oferece uma solução de deslocamento prática e de baixo custo. As viagens do Bike Itaú potencialmente evitaram a emissão de 3.355 tCO_2e para a atmosfera.

Em 2025, também apoiamos 11 instituições relacionadas à mobilidade urbana, entre elas a Associação Transporte Ativo, que produziu a Pesquisa Perfil do Ciclista e organizou o Prêmio Promovendo a Mobilidade por Bicicleta.

Também apoiamos o Painel Brasileiro da Mobilidade (PBM), do Instituto Cordial, dedicada a impulsionar uma mobilidade mais acessível e segura por meio do fortalecimento de políticas públicas, com estudos e consolidação de dados das prefeituras.

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 10.547 alunos de todas as regiões do Brasil em 2025, e mais da metade deles trabalha no setor público, é do gênero feminino e se identifica como não-branco.

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. Segundo o Censo de 2022, realizado pelo IBGE, a população idosa com 60 ou mais de idade chegou a 15,6%, um aumento de 56% em relação a 2010. Os dados demostram que em 2046, os 60+ vão ser a maior fatia populacional do país, chegando a 28%.

Essa mudança demográfica impõe desafios complexos, que exigem uma resposta urgente e coordenada. Nesse contexto, o site do Itaú Viver Mais reúne e organiza informações essenciais sobre o envelhecimento humano, incluindo pesquisas, publicações e conteúdos de referência que estão disponíveis gratuitamente para consulta e download, ampliando o acesso ao conhecimento. Em 2025, foram realizados cerca de 1,2 mil downloads dessas publicações e o site do Itaú Viver Mais teve mais de 81 mil visualizações.

Entre os projetos apoiados e desenvolvidos em 2025 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. A página do Edital Itaú Viver Mais teve mais de 58 mil visualizações.

O edital seleciona projetos com base em mecanismos do Estatuto da Pessoa Idosa, utilizando recursos incentivados pela Lei da Pessoa Idosa. No ano de 2025, foram 62 projetos apoiados, totalizando R$ 31,9 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 66 conselheiros da pessoa idosa, além de oficinas de escrita de projetos para as Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

Com o intuito de sensibilizar a população longeva sobre a temática de segurança financeira, a Trilha Viver Mais consolidou-se como uma importante ação de educação financeira para o público longevo, reunindo conteúdos sobre Bem-Estar Financeiro e Prevenção a Golpes e Fraudes. Em 2025, foram realizadas mais de 14 mil trilhas e 12 mil alunos únicos cadastrados na plataforma e com um NPS médio de 83.



A Plataforma Longeviver, parceira do Itaú Viver Mais, que tem o objetivo de difundir e multiplicar conhecimento a respeito da longevidade inclusiva e produtiva, alcançou 376 mil visualizações e 133 mil acessos em 2025, totalizando cerca de 1,8 mil novos cadastros e 11 mil usuários.

No ano, foram 14 projetos apoiados, totalizando R$ 10,8 milhões direcionados ao esporte.



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 7ª edição reafirma seu compromisso de democratizar e dar transparência aos projetos selecionados para impulsionam 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, avançamos para o 2º ano do projeto Capacitação e Transformação, realizado em parceria com a Nexos, o Instituto Futebol de Rua e a Rede Igapó, ampliando a formação de redes de projetos esportivos nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste.

O projeto promoveu capacitação gratuita sobre a Lei de Incentivo ao Esporte para 344 organizações sociais interessadas, sendo 43% OSCs do Nordeste, 30% do Norte e 27% do Centro Oeste, e proporcionou mentorias para 137 organizações, focadas na captação de recursos e identificação de demandas das comunidades para a estruturação de projetos.

Voluntariado

Em 2025, continuamos fortalecendo o nosso Programa de Voluntariado Corporativo, mantendo as iniciativas existentes e ampliando oportunidades para os colaboradores.

No programa iMentora Jovem Aprendiz, lideranças na rede de agências oferecem voluntariamente sessões de mentoria profissional para jovens aprendizes, buscando desenvolver e acelerar as suas carreiras. No ano, foram 223 duplas, com NPS médio de 96 pontos.

No programa iMentora Empreendedoras, especialistas e executivos do Itaú oferecem mentoria voluntária 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 50 duplas, com NPS médio de 96 pontos.

No programa IR Cidadão, 226 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 2025, o total de R$ 709,9 mil arrecadado foi distribuído entre cinco instituições das áreas de educação e saúde, sendo elas: ASA, Hospital Infantil Pequeno Príncipe, Kinder, Lar Santa Maria e Verdescola.

Já na Gincana da Solidariedade, os colaboradores voluntários arrecadaram 1,8 tonelada em roupas, calçados, agasalhos e cobertores, que foram doados para o projeto ASMARA, da Gerando Falcões. No total, 673 voluntários do Programa de Voluntariado Corporativo dedicaram mais de 3,2 mil horas aos projetos no ano.

Saúde

Saúde pública e preparação para emergências 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 fortalecer a articulação de redes de vigilância epidemiológica e desenvolver competências que ajudem o Brasil a se preparar para o enfrentamento de futuros surtos, epidemias e pandemias.

O ITpS ainda realiza a análise e integração de dados para subsidiar políticas públicas baseadas em informações científicas e oferece cursos para a capacitação e atualização de profissionais da saúde.

Atualmente, são desenvolvidos 26 projetos com diferentes parceiros, como a Organização Mundial de Saúde (OMS), a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas), o Ministério da Saúde, o Conselho Nacional de Secretários de Saúde (Conass), o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (Conasems), a Associação Brasileira de Saúde Coletiva (Abrasco), além de secretarias municipais e estaduais de Saúde, universidades e laboratórios privados.

O Instituto já foi, inclusive, condecorado com a mais importante honraria do governo brasileiro na área da Saúde, a Medalha de Mérito Oswaldo Cruz, na categoria ouro.

Nosso 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.

Inovação e Tecnologia

Para acelerar nossa jornada de inovação, antecipar tendências e promover o desenvolvimento de soluções disruptivas baseadas em tecnologias emergentes como Inteligência Artificial e Computação Quântica, em 2025 criamos o Instituto de Ciência e Tecnologia Itaú (ICTi).

Com nossa aproximação com pesquisadores e especialistas nas tecnologias mais avançadas, temos o objetivo de desenvolver soluções que gerem valor real para clientes, para sociedade e para o desenvolvimento da comunidade científica no país.

Além disso, o lançamento do Instituto integra e expande um pilar importante de parcerias estratégicas entre o banco e o meio acadêmico. As parcerias acadêmicas com o ICTi com algumas das principais universidades federais do Brasil as conectam com desafios do mercado, transformando conhecimento em soluções aplicadas com benefícios concretos.

Em 2025, o Itaú, em conjunto com o Instituto de Ciência e Tecnologia Itaú, estruturou um programa de propriedade intelectual e fechou o ano com 21 patentes depositadas no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI). O programa de propriedade intelectual faz com que tecnologias críticas possam evoluir com segurança, ética e responsabilidade, fortalecendo a governança de todo o conglomerado e acelerando avanços tecnológicos que podem beneficiar toda a sociedade.

Entre nossas pesquisas e projetos de impacto social estão um time de IA Responsável pela aplicação de tecnologias de IA de forma ética e segura, que envolve o cuidado da qualidade dos dados, redução de vieses e proteção da privacidade e o projeto Corpus Aroeira, uma base de dados de textos em português criada para apoiar o treinamento e a pesquisa em inteligência artificial e processamento de linguagem natural.

Diversidade

A diversidade é um tema importante para nós não só dentro do Banco, mas com impacto social externo. Investimos em ações e apoios voltados para pessoas negras, 50+, LGBTI+ e com deficiência. Entre os programas, temos:

PROGRAMA POTÊNCIAS: lançado em 2022, em parceria com a Fundação Itaú, investimos R$ 25 milhões para oferecer até 385 bolsas a estudantes pretos e pardos em universidades públicas, durante toda a graduação. As parcerias foram com universidades públicas federais do Norte e Nordeste.

O programa acompanha o desempenho acadêmico e a evasão dos alunos, além de realizar pesquisas anuais para entender os impactos das bolsas. Os dados gerados apoiam estudos acadêmicos e contribuem para o debate público sobre 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 inglês e encontros formativos. O objetivo é valorizar futuras lideranças negras que estudam em universidades, além de criar oportunidades de diálogo e aproximação com o mercado de trabalho. Em 2025, o programa beneficiou 82 universitários de diferentes regiões. Desde o lançamento em 2019, o Itaú já apoiou 404 estudantes.

USP DIVERSA: apoiamos o programa criado pela Pró-Reitora de Inclusão e Pertencimento da Universidade de São Paulo, lançado em 2023, que incentiva a sociedade a contribuir com estudantes de graduação que estão em situação de vulnerabilidade socioeconômica e egressos do ensino público. Por meio de doações financeiras, o programa garante a oferta de bolsas de estudo para esses alunos.

Em 2025, continuamos apoiando 51 bolsas voltadas para estudantes negros e indígenas participantes do programa.

FACULDADE ZUMBI DOS PALMARES: desde 2017, contribuímos com a oferta de bolsas de estudos, apoiamos a execução do Plano Capacitação de Profissionais Administrativos e do Corpo Docente, além de colaborar na manutenção de equipamentos de tecnologia e plataformas de conteúdo da instituição.

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.

EDITAL 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$ 3 milhões para 76 iniciativas em todo o Brasil.

Nessa 7ª edição, também contamos com a parceria do Itaú Viver Mais, uma associação sem fins lucrativos focada no público 50+, e a intenção de potencializar a economia prateada a partir de uma vivência intergeracional.

Os projetos apoiados em 2025 focam em temas como agroecologia, economia criativa, educação, têxtil e moda, comunicação estratégica, cultura e gestão de negócios.

O processo de avaliação também contou com a participação voluntária de 174 colaboradores autodeclarados e aliados LGBTI+, que foram capacitados pelo Instituto Mais Diversidade para atuar na seleção dos projetos inscritos no edital. Ao total, foram dedicadas mais de 1.000 horas voluntárias nesta etapa.

Ações emergenciais e fortalecimento da resiliência climática

Em um contexto de intensificação dos eventos climáticos extremos e de seus impactos sociais e econômicos, demos continuidade à agenda de resiliência climática utilizando capital filantrópico para apoiar ações de impacto socioambiental e climático. Nossa atuação segue estruturada em dois pilares complementares: reparação e prevenção, que orientam, respectivamente, tanto respostas emergenciais quanto investimentos de longo prazo.

Enquanto o pilar de reparação concentra-se na resposta rápida e no apoio à recuperação de populações diretamente afetadas, com foco na recomposição de condições essenciais de vida e na reconstrução de infraestrutura social, o pilar de prevenção tem caráter estratégico e busca fortalecer a resiliência de comunidades e territórios antes da ocorrência de eventos extremos, por meio de iniciativas de preparação, capacitação e mitigação de riscos.

Resiliência climática

Em 2025, tivemos uma atuação de fortalecimento da prevenção e da resiliência climática, com destaque para a parceria com a ONG HUMUS BR, uma organização humanitária especializada em gestão de riscos e desastres. Por meio dessa parceria, apoiamos projetos voltados à capacitação técnica, fortalecimento institucional e ao aumento da percepção de risco em municípios expostos a eventos climáticos extremos.

Entre as iniciativas, destaca-se o Projeto Defesa Alerta, voltado ao fortalecimento da capacidade de prevenção e resposta a desastres em 39 cidades do Rio Grande do Sul. Entre fevereiro e setembro de 2025, o projeto realizou 30 reuniões presenciais, capacitando 579 membros das Defesas Civis, servidores públicos das áreas de saúde, assistência social e obras, além de participantes dos Comitês de Risco e voluntários.

Como parte do esforço de distribuição de conhecimento e fortalecimento do debate técnico sobre prevenção, também patrocinamos o Desastre 360 – Seminário Internacional de Gestão de Desastres, realizado em Gramado (RS) pela HUMUS BR, que reuniu especialistas do Brasil e de fora, agentes do poder público, organizações da sociedade civil e do setor privado, e contribuiu para a troca de experiências e a disseminação de boas práticas na agenda de gestão de riscos.

Além de fomentar a troca qualificada de conhecimentos, buscamos levar essa agenda a espaços mais amplos de discussão e engajamento, realizando painéis na São Paulo Climate Week e na COP 30, com o tema “Resiliência Climática e Resposta a Desastres: da Prevenção à Reconstrução”.

Com essa atuação, reforçamos a nossa abordagem estruturada frente aos riscos climáticos, combinando respostas de emergência com investimentos preventivos voltados para capacitação e fortalecimento institucional.

Ação emergencial no Paraná

Em novembro de 2025, realizamos uma ação emergencial em resposta a um tornado que atingiu o município de Rio Bonito do Iguaçu (PR), provocando danos significativos à infraestrutura local e o deslocamento de famílias. Para apoiar a população afetada, realizamos um aporte de R$ 5 milhões, por meio de doação à ONG Movimento União BR, destinado a ações nas frentes de saúde, educação e habitação.

As iniciativas incluíram a estruturação de abrigos temporários, a disponibilização de Carretas de Saúde em razão da destruição de unidades básicas e de pronto atendimento, a reconstrução de equipamentos públicos (escolas, creches e moradias), além de projetos voltados à saúde mental, à saúde da mulher e ao apoio à Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) local. A atuação buscou assegurar condições básicas de atendimento e contribuir para a recuperação do território atingido.



Governança

245 Governança corporativa

254 Ética nos negócios

266 Comportamento corporativo

270 Influência política

276 Inteligência Artificial

284 Privacidade e proteção de dados

298 Canais de manifestação

Este capítulo aborda 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



MÉTRICAS
| GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-12 | 2-13 | 2-14 |
| 2-16 | 2-17 | 2-18 | 2-20 | 3-3 | 405-1 |

Governança corporativa

A governança sólida nos impulsiona rumo à excelência e ao futuro sustentável.

Acreditamos que uma governança sólida, meritocrática e orientada para a criação de valor a longo prazo, agrega valor aos negócios, facilita o acesso a capital e contribui para a perenidade das organizações.

Nossa Política de Governança Corporativa tem como princípio fundamental buscar excelência em governança, fortalecendo e criando condições favoráveis para o desenvolvimento do Itaú Unibanco e de suas subsidiárias.

Estamos sujeitos a diferentes normas nacionais e internacionais, como as da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Securities and Exchange Commission (SEC), Conselho Monetário Nacional (CMN), Banco Central do Brasil (BACEN) e Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

Também seguimos regras de autoridades autorregulatórias do setor. Integramos o Nível 1 de Governança Corporativa da B3 e adotamos práticas diferenciadas de governança corporativa e transparência, sempre buscando aprimorar nossos processos e o alinhamento às melhores práticas do mercado.

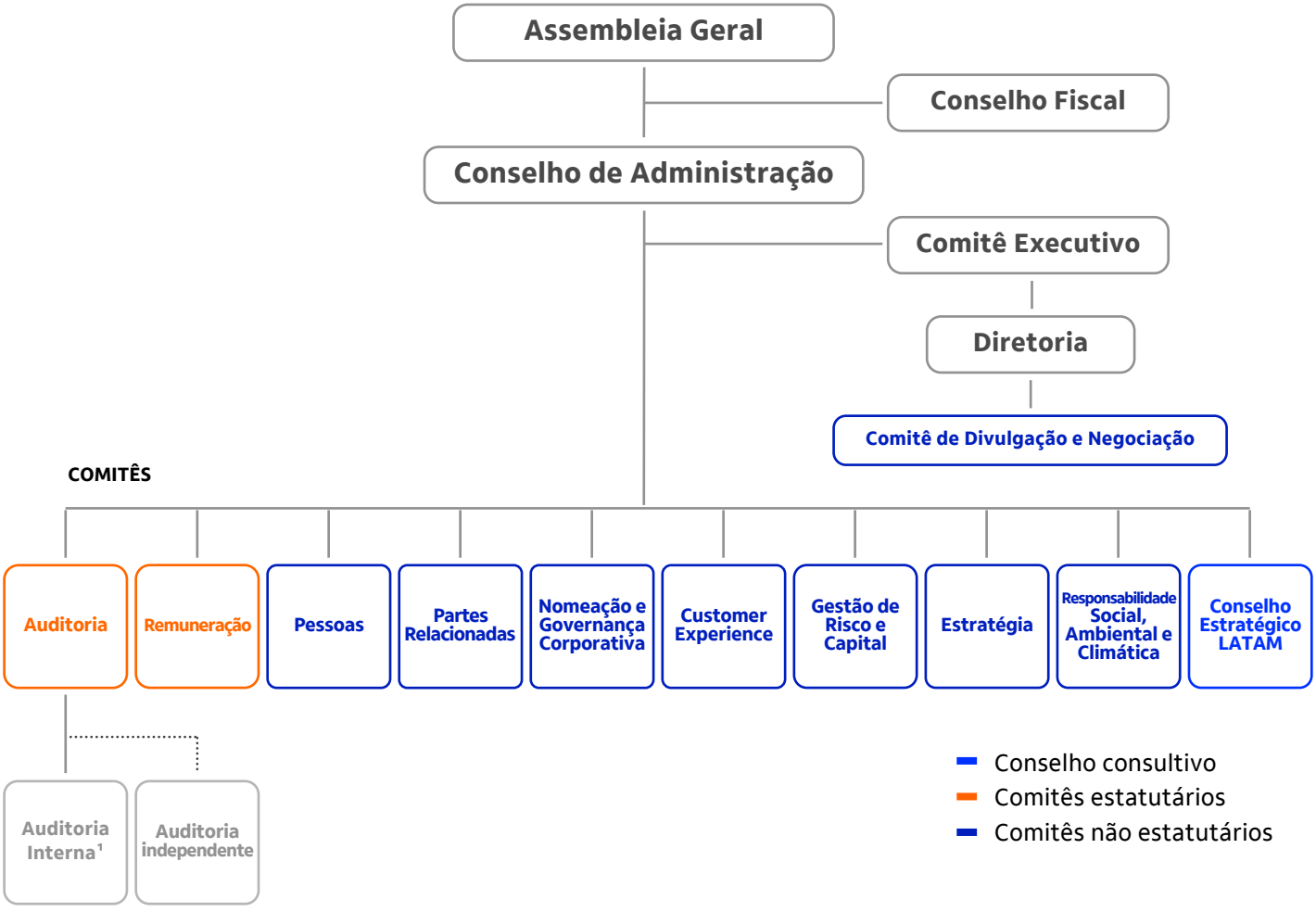
Estrutura de governança

Nossa estrutura de governança inclui a Assembleia Geral dos Acionistas, o Conselho de Administração, nosso maior órgão de governança, a Diretoria, o Conselho Fiscal, e os Comitês que assessoram diretamente o Conselho de Administração.

A governança corporativa envolve a direção e o monitoramento das relações entre a Companhia, a Administração, a Auditoria Independente, os acionistas, o mercado e as demais partes interessadas.

Os órgãos da administração estão estruturados com o objetivo que as questões relevantes sejam amplamente discutidas e que as decisões sejam tomadas de forma colegiada.

A seguir, apresentamos os principais órgãos da nossa administração e suas atribuições dentro da nossa Governança.



([1]) A auditoria Interna reporta-se administrativamente ao CA, sendo que sua supervisão técnica é competência do Comitê de Auditoria.

COMITÊ DE AUDITORIA

O Comitê de Auditoria supervisiona os processos de controles internos e de gestão de riscos, além das atividades da auditoria interna e das empresas de auditoria independente.

O comitê também recomenda ao Conselho de Administração a contratação ou troca dos auditores independentes. Após cinco exercícios sociais completos e consecutivos, a Companhia deve substituir o responsável técnico, o diretor, o gerente, o supervisor e qualquer outro integrante com função de gerência na equipe de auditoria externa.

COMITÊ DE REMUNERAÇÃO

O Comitê de Remuneração abrange as definições e discussões acerca das políticas de remuneração do Itaú Unibanco.

COMITÊ DE PESSOAS

O Comitê de Pessoas define as principais diretrizes referentes às políticas de pessoas adotadas pela Companhia.

COMITÊ DE NOMEAÇÃO E GOVERNANÇA

O Comitê de Nomeação e Governança Corporativa acompanha a governança da Companhia, especialmente no que tange aos assuntos relacionados ao Conselho de Administração.

COMITÊ DE PARTES RELACIONADAS

O Comitê de Partes Relacionadas analisa as transações entre partes relacionadas, em determinadas circunstâncias, para que sejam realizadas de sob parâmetros equitativos e com a devida transparência, tudo com o objetivo de buscar o alinhamento do Itaú Unibanco com as melhores práticas de Governança Corporativa.

COMITÊ DE GESTÃO DE RISCO E DE CAPITAL

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.

COMITÊ DE ESTRATÉGIA

O Comitê de Estratégia discute, no âmbito do Conselho de Administração, assuntos relevantes e de elevado impacto para o Itaú Unibanco.

COMITÊ DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

O Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática define estratégias para fortalecer a gestão do tema na Companhia, em todos os seus elementos, incluindo estratégia de voluntariado, compromissos de impacto positivo e estratégia de descarbonização.

COMITÊ DE CUSTOMER EXPERIENCE

O Comitê de Customer Experience promove e zela pelas discussões de assuntos relevantes e de elevado impacto para a experiência do cliente.

COMITÊ DE DIVULGAÇÃO E NEGOCIAÇÃO

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 ESTRATÉGICO LATAM

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.

Conselho de Administração

Atribuições | GRI 2-12 | 2-14 |

Compete ao Conselho de Administração, entre outras atribuições, definir a orientação geral dos negócios da Companhia, eleger os membros da Diretoria e fiscalizar sua gestão. As funções operacionais e executivas ficam sob responsabilidade da Diretoria, observadas as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração.

Além disso, o Conselho de Administração define a estratégia da Companhia e de suas controladas, analisando temas relevantes e supervisionando a gestão para preservar os interesses dos acionistas.

Na escolha dos executivos, o Conselho de Administração busca profissionais alinhados aos valores do Itaú Unibanco, capazes de equilibrar, de modo harmônico, os interesses dos acionistas, gestores e colaboradores, sempre com responsabilidade social e ambiental, pautados pela legalidade e ética.

A sustentabilidade é pauta importante nas reuniões do Conselho de Administração. O Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática apresenta regularmente reportes sobre os assuntos discutidos em suas reuniões, mantendo os conselheiros informados.

O Conselho de Administração também monitora a efetividade da Estratégia ESG e Estratégia Climática, bem como da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, com o apoio do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climático e da diretoria responsável. Além disso, promove o engajamento dos colaboradores em temas ESG relevantes.

Eleição e mandato | GRI 2-9 | 2-10 | 2-11 | 2-18 |

A indicação dos membros do Conselho deve observar o disposto na Lei das Sociedades por Ações, no artigo 14, na Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 4.970/21 e na Resolução CVM nº 80/22. Além disso, é necessário respeitar o Estatuto Social, os regimentos dos Comitês, quando aplicável, a Política de Governança Corporativa, a Política de Indicação e Sucessão de Administradores e o Código de Ética e Conduta.

Os membros do Conselho são eleitos anualmente na Assembleia Geral de Acionistas. Além dos acionistas controladores, participam da votação:

- Acionistas que possuem pelo menos 15% do total das ações com direito a voto.
- Acionistas de ações preferenciais, sem direito a voto, que representem pelo menos 10% do capital social
- Caso não sejam atingidos os quóruns anteriores, acionistas minoritários com ações ordinárias e preferenciais, que juntos tenham pelo menos 10% do capital social.

Conforme estabelecido na Política de Indicação e Sucessão de Administradores, a escolha dos candidatos deve levar em consideração aspectos como:

- Capacidade técnica e habilidades específicas para o exercício do cargo.
- Capacidade de liderar equipes e tomar decisões estratégicas.
- Habilidades interpessoais de comunicação, trabalho em equipe e liderança.
- Conhecimento das legislações e regulamentações aplicáveis ao setor financeiro.
- Alinhamento com a cultura e os valores do Itaú Unibanco, incluindo princípios éticos e estratégicos.

O processo de indicação e sucessão do Conselho de Administração prevê que:

- A composição do Conselho deve ser avaliada anualmente para assegurar que os membros tenham competências complementares.
- A reeleição de um membro do conselho deve considerar seu desempenho, 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 nos cargos de Presidente ou Copresidente do Conselho de Administração, não poderá ser eleito quem já tiver completado 73 anos na data da eleição.
- O Conselho deverá ser composto por, no mínimo, um terço de membros independentes.
- É recomendado que o Conselho tenha em sua composição profissionais com experiência no setor financeiro e em diferentes áreas, além de ser composto por pessoas com características e perfis variados, visando à complementaridade de competências e à diversidade de gênero, raça e idade e outros aspectos.



Composição e experiência | GRI 2-9 | 2-11 | 2-17 | 405-1 |

O Conselho de Administração do Itaú Unibanco é composto por profissionais com experiência em diversas áreas de atuação. Suas diferentes formações, vivências e habilidades se complementam e contribuem para orientar a estratégia do banco, com foco no cliente, inovação e crescimento sustentável.

Nosso Conselho de Administração conta com 13 membros, todos não-executivos. Do total, 54% são independentes, 15% são mulheres e 8% se autodeclaram pretos ou pardos.

Todos os membros têm experiência na indústria bancária, em serviços financeiros e no mercado de capitais. Além disso, 46% dos conselheiros atuam como CEOs em empresas e 38% já ocuparam essa posição em instituições financeiras.

Os membros do Conselho de Administração possuem conhecimento em diversas áreas, entre as principais estão:

- 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.

Conselho de Administração e seus comitês | GRI 2-9 |	Total de Membros	Membros Independentes	Reuniões no ano[1]	Taxa de Assiduidade
Conselho de Administração	13	54,0%	19	96,0%
Comitê de Auditoria	6	100,0%	63	99,0%
Comitê de Remuneração	4	50,0%	4	100,0%
Comitê de Pessoas	5	40,0%	3	87,0%
Comitê de Partes Relacionadas	3	100,0%	16	81,0%
Comitê de Nomeação e Governança Corporativa	5	40,0%	2	90,0%
Comitê de Gestão de Riscos e Capital	3	66,7%	12	100,0%
Comitê de Estratégia	5	20,0%	4	100,0%
Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	5	40,0%	3	100,0%
Comitê Costumer Experience	6	50,0%	4	100,0%

([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 2025.
Nota: O Comitê de Remuneração e Comitê de Customer Experience tem um membro que não é do Conselho de Administração.

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 2025. Ao considerar os critérios estabelecidos pelo S&P Corporate Sustainability Assessment, 100% dos membros do Conselho de Administração eram independentes ao final de 2025.

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.

Membros do Conselho [5]	Função	Membro executivo	Membro independente[1]	Assiduidade[2]	Ano de eleição[3]
Roberto Egydio Setubal	Copresidente	Não	Não	100,0%	2017
Pedro Moreira Salles	Copresidente	Não	Não	100,0%	2017
Ricardo Villela Marino	Vice Presidente	Não	Não	100,0%	2020
Alfredo Egydio Setubal	Membro	Não	Não	79,0%	2007
Ana Lúcia de Mattos Barretto Villela	Membro	Não	Não	92,0%	2018
João Moreira Salles	Membro	Não	Não	100,0%	2017
Candido Botelho Bracher[4]	Membro independente	Não	Sim	99,0%	2021
Cesar Nivaldo Gon	Membro independente	Não	Sim	98,0%	2022
Fabricio Bloisi Rocha	Membro independente	Não	Sim	91,0%	2024
Maria Helena dos Santos F. Santana	Membro independente	Não	Sim	100,0%	2021
Marcos Marinho Lutz	Membro independente	Não	Sim	100,0%	2025
Paulo Antunes Veras	Membro independente	Não	Sim	100,0%	2024
Pedro Luiz Bodin de Moraes	Membro independente	Não	Sim	83,0%	2008

([1]) De acordo com os critérios estabelecidos em nossa Política.
([2]) Considera a participação de cada membro nas reuniões dos comitês da Administração que participam, incluindo o Conselho de Administração.
([3]) Considera a primeira data de eleição como membro do Conselho no cargo atual.
([4]) Eleito pela primeira vez em 2009 e reeleito anualmente até 2016. Não integrou o Conselho de Administração entre 2017 e 2020, sendo eleito novamente em 2021.
([5]) Considera a composição do Conselho de Administração ao final de 2025.

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.

O Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática coordena atividades junto ao Comitê de Gestão de Risco e de Capital (CGRC) e atua nos reportes ao Conselho de Administração, propondo recomendações de aperfeiçoamento sobre as ações implementadas com vistas a garantir a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Em 2025, 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 a importantes eventos na agenda ambiental e climática em 2025, incluindo a 54ª Reunião anual do Fórum Econômico Mundial (World Economic Forum), realizada em Davos e a 30ª Conferência das Partes (COP), em Belém.

Assiduidade e participação nas reuniões do Conselho | GRI 2-16 |

Ao longo de 2025, foram realizadas 19 reuniões do Conselho de Administração, com assiduidade de 96% dos conselheiros.

Entre 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 do Conselho | GRI 2-18 |

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 100% de seus membros; avaliação cruzada; autoavaliação; avaliação do Conselho de Administração pelo CEO; avaliação do CEO pelo Conselho de Administração; avaliação dos Copresidentes do Conselho de Administração por seus membros; e avaliação dos comitês por seus membros.

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 cinco anos.

Compete especialmente ao Comitê Executivo implementar as diretrizes propostas pelo Conselho de Administração, conduzir as estratégias relacionadas aos produtos e aos negócios, garantir a melhor alocação e gestão de recursos financeiros, operacionais e humanos, monitorar riscos e conduzir a Companhia em busca da criação de valor a longo prazo.

Seus membros são eleitos para mandatos trienais e, conforme prevê o 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.

O Conselho indicará executivos que saibam equilibrar os interesses da Companhia e dos acionistas, pautados pela ética, responsabilidade social e ambiental, e alinhados às estratégias de longo prazo. A reeleição dos Diretores será baseada em avaliações anuais de desempenho, considerando indicadores financeiros, satisfação de clientes, gestão de pessoas, metas cruzadas com outras áreas e alinhamento à cultura do Itaú Unibanco.

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. A idade média dos membros do Conselho Fiscal é de 60 anos, e sua composição é formada 33% por mulheres.

Assembleia Geral | GRI 2-9 |

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 capital votante.

MÉTRICAS
GRI 2-15	2-23
2-24	2-26
2-27	3-3
205-1	205-2
205-3



Ética nos negócios

Pra nós, a ética é inegociável, pois fortalece nossa reputação e competitividade.

A Ética é um valor central na nossa cultura, estando diretamente relacionada à confiança dos clientes, ao engajamento dos colaboradores e à reputação, perenidade e competitividade do Itaú Unibanco.

Diante de desafios constantes, como a complexidade regulatória do setor, a atuação em diferentes mercados, a digitalização dos serviços financeiros e a necessidade de garantir decisões responsáveis em todos os níveis, buscamos sempre manter e aprimorar nossas políticas, controles e práticas. Essas ações orientam a conduta ética em todos os nossos relacionamentos, seja com clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros ou demais públicos.

O principal pilar para essa atuação é o nosso Código de Ética e Conduta. Ele expressa nossos valores e estabelece diretrizes claras para que todos ajam de forma responsável, alinhados com a cultura do banco e em conformidade com as leis e normas que versam a respeito, dentre outros temas, do uso adequados de informações e dados, de saúde e segurança no trabalho, da prevenção à conflitos de interesse, a vedação de práticas de corrupção e outros atos ilícitos, e sobre o reporte, por meio dos canais disponibilizados, aplicáveis em todos os países onde atuamos.

Investimos na capacitação de colaboradores e administradores, na melhoria contínua dos mecanismos de prevenção, detecção e resposta a desvios de conduta, e na evolução dos nossos processos de governança.

Ao integrar a ética à nossa estratégia corporativa, buscamos não só mitigar riscos, mas também gerar valor a longo prazo, fortalecer relações de confiança e avançar de forma consistente em integridade e responsabilidade social corporativa.

Programa de Integridade e Ética

O Programa de Integridade e Ética reúne as principais diretrizes, políticas e práticas do Itaú Unibanco voltadas à promover a integridade e a ética em todas as nossas relações e negócios. O programa está alinhado ao nosso Código de Ética e Conduta, aos valores da nossa Cultura e às políticas corporativas relacionadas ao tema. Além disso, reforça o nosso compromisso com uma atuação responsável, o cumprimento das leis e normas aplicáveis e a adoção das melhores práticas de governança.

A integridade e a ética permeiam todas as áreas do banco e orientam o comportamento de todos os colaboradores, administradores e demais profissionais que atuam em nome do banco. Também direcionam as relações com fornecedores, parceiros e terceiros, conforme previsto em nosso Código de Ética e Conduta e nas políticas corporativas.

Adotamos o princípio da precaução, que prevê a tomada de ações e medidas proativas para prevenir, mitigar e evitar danos potenciais à sociedade ou ao meio ambiente, mesmo quando não houver certeza de sua ocorrência, incluindo decisões de financiamento e investimento, desenvolvimento de produtos, gerenciamento de riscos, entre outros.

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. Ele está estruturado em pilares que garantem conformidade, ética e transparência em todas as nossas operações e relações.

Comprometimento da Alta administração

A governança do Programa é conduzida pela Diretoria de Compliance & OpRisk, sob a gestão do Chief Risk Officer (CRO). O comprometimento da Alta Administração é reforçado por meio de práticas e ações condizentes e alinhadas com a ética e a integridade e pela participação ativa nos colegiados de Integridade e Ética no Brasil, que têm o papel de discutir, validar e acompanhar a implementação das diretrizes do programa, além de monitorar seu cumprimento.

Além disso, são realizados reportes periódicos para o Comitê de Auditoria e para o Comitê de Gerenciamento de Risco de Capital, que são fóruns que assessoram o Conselho de Administração. Essa prática contribui para o adequado acompanhamento e monitoramento dos riscos relacionados à ética, conformidade e integridade pela Alta Administração, cada um dentro de sua área de atuação.

O Conselho de Administração é responsável pela aprovação e revisão do Código de Ética e Conduta, assim como das principais políticas corporativas que versam sobre o tema, além de acompanhar a efetividade do Programa, com base em informações e relatórios recebidos regularmente.

Políticas e procedimentos

Além do Código de Ética e Conduta, contamos com políticas e procedimentos, que estabelecem diretrizes para a atuação ética e responsável em nas operações e em nossas relações. Esse arcabouço de normativos internos abrange o relacionamento com diferentes públicos; o uso adequados de informações e dados; a saúde e segurança no trabalho; a prevenção, identificação e gestão de possíveis conflitos de interesse; a vedação, prevenção e combate à práticas de corrupção e outros ilícitos; dentro outros.

As políticas são aprovadas pelas instâncias de governança competentes, aplicáveis a todos os colaboradores e administradores e, quando pertinente, a terceiros, e contribuem para a mitigação de riscos, o fortalecimento dos controles internos e a promoção contínua da cultura de integridade.

Comunicação e treinamento

As regras e diretrizes do Código de Ética e Conduta, das políticas e procedimentos relacionadas aos temas abordados no Programa são reforçados aos nossos colaboradores e administradores por ações contínuas de comunicação e treinamento.

Monitoramento do Programa

O Itaú Unibanco mantém processos de gerenciamento de riscos, que contemplam os riscos relacionados à integridade, incluindo riscos reputacionais, regulatórios, legais, ambientais, sociais e climáticos. Entre os principais riscos de integridade identificados estão: potenciais conflitos de interesse, prática de fraudes, corrupção e suborno, falhas de conduta e descumprimento de normas internas e regulatórias.

Nesse contexto, processos, produtos e serviços são periodicamente avaliados quanto à aderência às normas aplicáveis, aos compromissos assumidos junto aos reguladores e às diretrizes estabelecidas no Código de Ética e Conduta e nos demais documentos relacionados.

Para contribuir com uma gestão adequada dos riscos, desenvolvemos uma metodologia de gestão que envolve as etapas de identificação, avaliação, mensuração, controle e resposta ao risco, além de monitoramento e reporte às instâncias de governança responsáveis.

Contamos com monitoramentos baseados em dados e indicadores, que ajudam a identificar possíveis descumprimentos do Código de Ética e Conduta. Esse processo permite uma atuação rápida e abrangente na gestão dos riscos de integridade. Quando são identificados desvios, eles são devidamente apurados e tratados. Também aplicamos medidas de gestão de consequências, que podem incluir advertências, suspensões ou desligamentos, além de melhorias nos controles, processos e sistemas de compliance, conforme necessário.

Adicionalmente, o Programa de Integridade e Ética passa por auditorias periódicas realizadas pela Auditoria Interna. As principais ações sobre ntegridade e ética são acompanhadas semestralmente pelo Comitê de Auditoria, que faz reportes ao Conselho de Administração.



Além disso, auditorias independentes são realizadas para avaliar os controles principais, incluindo aqueles exigidos pela Lei Sarbanes-Oxley[1], como a verificação da implementação efetiva de nosso Código de Ética e Conduta e do próprio Programa de Integridade e Ética.

O Programa também é avaliado por meio da participação do Itaú Unibanco na iniciativa Pró-Ética, da Controladoria Geral da União (CGU), que reconhece empresas comprometidas com um ambiente corporativo íntegro, ético e transparente. O Itaú Unibanco foi reconhecido como empresa Pró-Ética por cinco ciclos consecutivos.

Quando necessário, também contratamos empresas de consultoria especializadas para avaliações independentes e para apoiar projetos de melhoria contínua dos processos ligados ao nosso Programa de Integridade e Ética.

Canais de manifestação

Disponibilizamos canais de orientação, reclamação e denúncia para públicos internos e externos. Garantimos a confidencialidade das informações, a apuração adequada dos relatos e a proteção contra retaliação para quem, de boa-fé, manifestar dúvidas, preocupações ou suspeitas de violação das diretrizes éticas, , má conduta e qualquer situação envolvendo atos ilícitos. Esses canais contribuem para aprimorar continuamente o Programa e permitem a adoção de medidas disciplinares, quando necessário.

Prevenção a atos ilícitos

Adotamos processos para prevenir atos ilícitos, incluindo diretrizes específicas para combater e prevenir fraudes, que podem ser classificadas de diferentes formas:

- Infrações disciplinares e violações ao Código de Ética e Conduta e à Política de Integridade, Ética e Conduta, acometidas em grupo ou isoladamente, por meio de práticas não autorizadas, desvios de comportamento e quebra de sigilo e conflito de interesse.
- Inobservância e descumprimento de normas legais e regulamentares, que podem colocar em risco a imagem, o patrimônio ou a continuidade da organização.
- Atos ilícitos de qualquer natureza, como crimes ou contravenções penais previstos na Legislação Penal Brasileira ou local, no caso de unidades internacionais, e que possam causar prejuízos, diretos ou indiretos, ao Itaú Unibanco, seus colaboradores, clientes ou terceiros. Entre os exemplos de atos ilícitos estão: falsificação, estelionato (inclusive por meios eletrônicos), apropriação indébita, furto, quebra de sigilo bancário, roubo e extorsão mediante sequestro.

Informações sobre processos judiciais, administrativos ou sancionadores relevantes que envolvam o Itaú Unibanco, seus administradores ou controladores, incluindo casos de infrações graves de integridade e ética nos negócios, serão divulgadas de forma transparente nos documentos públicos da Companhia, sempre que aplicável.

([1]) Lei americana que se aplica a todas as empresas que tenham ações registradas na SEC (Securities and Exchange Comission), incluindo empresas estrangeiras com programas de ADRs (American Depositary Receipts), do nível 2 ou 3, nas bolsas de valores dos EUA..

Comunicação e treinamentos de integridade e ética | GRI 205-2 |

Ao final de 2025, 97,9% dos colaboradores e administradores ativos concluíram todos os treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética.

Todos os colaboradores e administradores do Itaú Unibanco devem realizar os treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética. Os treinamentos têm validade de dois anos, a partir da data de conclusão do ciclo anterior, e são revisados e atualizados pelo menos a cada dois anos.

O objetivo desses treinamentos é aprofundar o conhecimento dos colaboradores e administradores sobre os temas abordados, trazendo casos práticos do dia a dia, indicando e orientando sobre a melhor forma de agir em diferentes situações.

Os treinamentos do Programa de Integridade e Ética cobrem os principais temas para garantir que todos atuem de forma ética e em conformidade com as normas, fortalecendo a cultura e a continuidade da organização.

Os treinamentos são complementados por ações periódicas de comunicação, que abordam temas centrais de ética e integridade, conduta, focando na prevenção de riscos e no direcionamento para a tomada de decisão responsável.

Também promovemos ações de capacitação para fornecedores, abordando temas como ética nos negócios e prevenção à corrupção, conforme detalhado no capítulo de Fornecedores.

Os principais módulos são:

- **Ética e compliance:** Princípios e orientações de conduta para os negócios, relacionamentos e ambiente de trabalho, com foco no cumprimento de normas e leis.
- **Prevenção à corrupção:** Padrões de conduta nos negócios com órgãos públicos e privados, canal de denúncia e alerta para riscos e consequências da corrupção.
- **Relacionamento com clientes:** Responsabilidades das áreas no atendimento e relacionamento com clientes e usuários, promovendo boa conduta empresarial e sustentabilidade.
- **Prevenção à lavagem de dinheiro:** Identificação de situações suspeitas e ações para evitar lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
- **Relacionamento com fornecedores:** Princípios e valores que norteiam a relação com fornecedores, e responsabilidades dos colaboradores.
- **LGPD:** Princípios da Lei Geral de Proteção de Dados e situações em que essas diretrizes devem ser aplicadas.
- **Segurança da informação:** Dicas para proteger informações no trabalho e identificar situações de risco.

Código de Ética e Conduta | GRI 2-23 | 2-24 |

Nosso Código de Ética e Conduta é revisado, no máximo, a cada três anos, e aprovado pelo Conselho de Administração, reforçando nosso compromisso com a ética nos negócios e nos relacionamentos.

O Código e as políticas apresentam exemplos de condutas aceitáveis e inaceitáveis, além de princípios, diretrizes e padrões de conduta que se aplicam a colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros de negócios.

Nosso compromisso com a ética nos negócios permeia temas como prevenção e combate à corrupção e ao suborno, prevenção a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, antitruste e práticas anticoncorrenciais, má conduta, comunicação enganosa, venda agressiva, proteção de dados e segurança da informação, direitos humanos, diversidade, equidade, não discriminação, prevenção ao assédio, conflitos de interesses, negociações de valores mobiliários com informações privilegiadas, saúde e segurança e o tratamento de denúncias.

Todos os colaboradores e administradores, independentemente do cargo, devem aderir anualmente ao termo de compromisso com o Código de Ética e Conduta e as políticas relacionadas. O acompanhamento dessa adesão é reportado aos colegiados de Integridade e Ética.

Os colaboradores participam continuamente do aprimoramento dos padrões éticos do banco, por meio de canais de orientação, como a Consultoria de Ética, e pelo tratamento das dúvidas e denúncias recebidas, que ajudam a atualizar os conteúdos.

Também contamos com equipes de diferentes áreas, como Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Inspetoria, Sustentabilidade, Jurídico, Relações com Investidores, Ombudsman, entre outras, conforme necessidade, nos processos de revisão e atualização do Código de Ética e Conduta e das políticas relacionadas.

Ao final de 2025, 98,9% dos colaboradores e administradores ativos haviam aderido (ou renovado a adesão) ao termo de políticas de integridade.

Vale destacar que o principal valor da nossa cultura é que “Ética é Inegociável”, reforçando a importância desse comportamento para todos os colaboradores e administradores, fornecedores e parceiros.

O descumprimento dos valores e condutas esperadas pode resultar em sanções disciplinares, conforme previsto nas diretrizes do Código de Ética e Conduta e nas políticas de Relações Governamentais e Institucionais, Integridade, Ética e Conduta, Prevenção à Corrupção e Prevenção a Atos Ilícitos.

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas sobre integridade, ética e conduta, que devem ser consultadas e aplicadas conforme a região.

A seguir, apresentamos algumas iniciativas para a incorporar e monitorar as práticas de integridade e ética em nossas atividades.

Consultoria de ética

Oferecemos um canal de Consultoria de Ética para que colaboradores e administradores possam tirar dúvidas relacionadas à ética nos negócios, relacionamentos e possíveis situações de conflito de interesse. As questões recebidas são avaliadas pela Diretoria de Compliance & OpRisk, que orienta de forma preventiva e educativa, ajudando a evitar situações antiéticas.

Em 2025, por meio da Consultoria de Ética, foram registrados cerca de 1,8 mil dúvidas. Os temas mais recorrentes foram: atividades e sociedades externas (37%), contratação, movimentação e parentesco interno (17%) e oferta e recebimento de cortesias (11%).

Conflito de Interesse | GRI 2-15 |

De acordo com o Código de Ética e Conduta e a Política de Integridade, Ética e Conduta do Itaú Unibanco, um conflito de interesse acontece quando os interesses pessoais de um colaborador ou administrador podem se contrapor aos interesses do banco ou de seus clientes, podendo influenciar decisões e comprometendo um julgamento isento e imparcial.

Adotamos uma abordagem preventiva e estruturada para lidar com conflitos de interesse, como parte integrante da nossa cultura de integridade, ética e governança corporativa. O tema é tratado de forma transversal, e as diretrizes são aplicáveis a todos os colaboradores e administradores, além de terceiros, quando necessário.

Alguns exemplos comuns de situações de conflitos de interesses incluem:

- Relações de parentescos entre colaboradores e administradores dentro da organização.
- Participação societária em empresas ou atividades profissionais externas que possam conflitar com as funções no Itaú Unibanco.
- Relações com fornecedores, prestadores de serviços ou parceiros que possam interferir em decisões ou atividades.

Desta forma, para garantir o monitoramento contínuo, qualquer indício ou suspeita de conflito de interesse, deve ser prontamente comunicado à gestão e aos canais apropriados, sendo tratada de forma transparente. As pessoas envolvidas devem se abster de decisões e discussões relacionadas ao tema.

O tema é incorporado nos treinamentos do Programa de Integridade e Ética, supervisionado pelas instâncias de governança do banco, e revisado periodicamente pela Alta Administração,através da aprovação de políticas, companhamento de indicadores e de relatórios sobre integridade e ética corporativa.

Os sistemas e controles de compliance voltados para identificar, tratar e monitorar situações de conflito de interesse incluem:

- Canais de denúncia e manifestação.
- Processos de apuração conduzidos pelas áreas especializadas.
- Acompanhamento de indicadores e registros de ocorrências.
- Mecanismos de prevenção e mitigação, conforme o risco identificado.

Quando necessário, são realizadas avaliações de risco relacionadas a conflitos de interesse, considerando atividades, funções ou relacionamentos mais suscetíveis, inclusive com parceiros e fornecedores.

Em casos de conflito de interesse, real ou potencial, as pessoas envolvidas devem declarar a situação rapidamente e tomar as medidas necessárias para mitigar o risco, como informar a gestão e se abster de discussões e decisões sobre o tema. O descumprimento das diretrizes estabelecidas pode resultar na aplicação de medidas disciplinares proporcionais à gravidade do caso, conforme as normas internas aplicáveis.

Em 2025, o canal interno do Ombudsman, registrou 54 pessoas envolvidas em situações de potencial conflito de interesses.

Insider Trading

Como instituição participante do mercado de capitais, exercemos um papel fundamental no cumprimento das regras de negociação de valores mobiliários. Para prevenir o insider trading - negociação baseada em informações privilegiadas com objetivo de obter vantagem econômica ou evitar prejuízos - adotamos mecanismos específicos de controle.

A seguir, destacamos os principais processos e medidas de monitoramento contínuo implementados para prevenir o uso indevido de informações privilegiadas que ainda não foram divulgadas ao público:

BARREIRAS DE INFORMAÇÃO

Adotamos barreiras de informação para proteger dados sensíveis e evitar o compartilhamento indevido entre equipes.

Essas barreiras podem ser físicas, por exemplo, o isolamento de equipes com acesso controlado, ou lógicas, como a restrição de acessos a redes, sistemas, controle de interações e limitação na troca de informações. Uma prática relevante é o chaperoning, que consiste na supervisão de interações entre colaboradores de áreas diferentes, quando não é permitido o compartilhamento de determinadas informações.

O objetivo dessas medidas é prevenir o vazamento de informações e assegurar que essas interações estejam em conformidade com as políticas e normas externas. Isso é especialmente importante entre áreas públicas, que atuam na negociação de valores mobiliários, e áreas privadas, responsáveis pela assessoria a clientes emissores em operações de mercado de capitais.

LISTAS RESTRITAS

O Itaú Unibanco mantém listas restritas em seus sistemas para valores mobiliários que possam ser impactados por informações materiais não públicas às quais diferentes áreas da Instituição tenham tido acesso.

Os ativos incluídos nessas listas não podem ser objeto de negociação direcional, tanto em posições proprietárias da instituição quanto nas carteiras de investimentos pessoais de colaboradores que possam ter acesso a essas informações.

INVESTIMENTOS PESSOAIS

Contamos com políticas específicas para orientar os investimentos pessoais de colaboradores e administradores, de acordo com o nível de acesso a informações materiais não públicas do Itaú Unibanco ou de seus clientes.

Essas políticas estabelecem regras, requisitos e parâmetros para que as operações sejam realizadas de forma transparente e segura, prevenindo práticas não equitativas e possíveis conflitos de interesse entre o banco, seus colaboradores, administradores e clientes.

Dessa forma, colaboradores com acesso a informações materiais não públicas ficam impedidos de negociar ativos incluídos nas listas restritas.

TRADE SURVEILLANCE

O Itaú Unibanco realiza o monitoramento e análise das operações e transações financeiras feitas 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. O objetivo é identificar atividades suspeitas e garantir o cumprimento das leis, regulamentos e políticas internas aplicáveis a essas operações.

Caso sejam identificados desvios de conduta, eles são tratados pela área de Compliance e encaminhados aos fóruns responsáveis para a aplicação das medidas necessárias. Quando aplicável, também são reportados aos órgãos reguladores e autorreguladores do mercado de valores mobiliários.

No ano de 2025, não foi identificado nenhum caso de insider trading envolvendo colaboradores do Itaú Unibanco nos monitoramentos internos realizados.

Combate à corrupção | GRI 205-1 | 205-2 | 205-3 |

O Itaú Unibanco mantém uma postura firme contra a corrupção e o suborno, baseada no compromisso da alta administração e refletida em nossas políticas, práticas e processos. Esperamos que todos os colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros atuem com integridade, ética e em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Consideramos corrupção qualquer ato de sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, vantagens indevidas de qualquer natureza, financeiras ou não, mediante exigência ou não, envolvendo pessoas ou empresas dos setores público, privado ou do terceiro setor, bem como entre pessoas, empresas ou organizações de diferentes países, 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. Isso inclui práticas como extorsão, facilitação de pagamentos, recebimento indevido de presentes, convites, viagens, gratificações ou favores.

Algumas situações que podem ensejar restrições totais, parciais ou avaliação com maior acuidade, incluem convites para viagens de negócios ou lazer; ingressos para eventos esportivos ou culturais; ofertas de gratificações, prêmios, descontos em transações de caráter pessoal, e favores de qualquer espécie, especialmente quando há a expectativa de facilitar ações ou decisões de autoridades públicas ou privadas.

Nossas práticas estão alinhadas com legislações nacionais e internacionais, como a Lei Federal Brasileira nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), “Foreign Corrupt Practices Act” (FCPA), dos Estados Unidos, “UK Bribery Act”, do Reino Unido, e outras jurisprudências de países que temos atuação, bem como nos padrões e boas práticas nacionais e internacionais relacionadas ao tema. Nas Unidades Internacionais, consideramos as normas específicas de cada jurisdição.

Para evitar desvios e garantir que as ações de colaboradores, administradores e terceiros não sejam interpretadas como meios de aliciamento ou formas de influenciar decisões, seguimos as melhores práticas globais de prevenção à corrupção.

Nossa Política de Prevenção à Corrupção reforça o compromisso de cooperar com iniciativas nacionais e internacionais de combate à corrupção em todas as suas formas. E nosso Programa de Integridade e Ética estabelece regras e práticas para mitigar riscos de corrupção, atos ilícitos e conflitos de interesse, incluindo diretrizes sobre relacionamentos externos ou práticas comerciais.

O Programa é apoiado por sistemas de conformidade e monitoramento contínuo, com indicadores, controles internos, canais de denúncia independentes e processos estruturados de apuração. A efetividade dos controles é avaliada por auditorias internas, externas e independentes.

A governança do tema envolve o Conselho de Administração, através dos comitês de assessoramento, que acompanham periodicamente questões de integridade, ética e combate à corrupção. Casos relevantes são escalonados às instâncias competentes conforme sua materialidade.

O treinamento sobre combate a corrupção faz parte do ciclo obrigatório do Programa de Integridade e Ética para todos os colaboradores e Administradores no Brasil e nas Unidades Internacionais. As políticas e procedimentos anticorrupção são comunicados a todos, incluindo gestores e membros da governança, por e-mail, portal corporativo e outros canais internos. Também informamos nossos fornecedores sobre nossas diretrizes para que atuem de acordo com os nossos princípios e valores.

Em 2025, não identificamos casos de corrupção envolvendo colaboradores e agentes públicos, conforme a lei Anticorrupção ou a Lei de Empresa Limpa. Foram analisadas 19 denúncias de suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados, sendo confirmados 3 casos, nos quais as medidas cabíveis foram tomadas.

Consideramos procedentes os casos de corrupção envolvendo colaboradores e agentes públicos, conforme a Lei Anticorrupção ou a Lei de Empresa Limpa, assim como aqueles envolvendo colaboradores e agentes privados, mediante apuração interna.

Prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa

As instituições financeiras desempenham papel fundamental na prevenção e no combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa.

Isso é especialmente importante diante de operações cada vez mais sofisticadas, que buscam ocultar a origem, a propriedade e o destino de recursos provenientes de atividades ilícitas.

Nesse contexto, adotamos uma cultura de integridade, ética, transparência e conformidade regulatória, sem tolerância a práticas ilícitas. Essa postura é reforçada pela liderança da alta administração e pela integração do tema na estratégia e na gestão de riscos.

Lavagem de dinheiro é o conjunto de práticas usadas para ocultar ou disfarçar a origem ilícita de bens, direitos ou valores, fazendo parecer que têm origem lícita, conforme a Lei nº 9.613/1998.

Por meio do nosso Código de Ética e Conduta, reforçamos a importância da diligência, integridade e respeito às políticas internas relacionadas à Prevenção a Atos Ilícitos e ao Programa de Integridade e Ética.

O programa, por sua vez, assegura a governança, canais de orientação e denúncia, apuração independente e aplicação de sanções disciplinares em caso de descumprimento.

Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro

O Itaú Unibanco conta com uma política corporativa voltada para transparência, cumprimento de normas e regulamentos e cooperação com autoridades policiais e judiciárias. O objetivo é evitar o envolvimento em atividades ilícitas e proteger nossa imagem e reputação.

Para seguir essas diretrizes, foi criado um Programa de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, que se aplica a todas as unidades do banco e é baseado nos seguintes pilares:

- 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.
- Treinamentos.

Avaliação e gerenciamento de riscos

Para prevenir a lavagem de dinheiro e o financiamento do terrorismo (PLD/FT), adotamos uma abordagem baseada no risco, que é fundamentada na Avaliação Interna de Risco e na integração dos procedimentos KYC, KYP, KYS e KYE, abrangendo clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

A avaliação leva em conta critérios como a classificação de risco, a identificação e o tratamento específico de Pessoas Expostas Politicamente (PEP), a natureza dos produtos e serviços, o volume, a frequência e a complexidade das operações, além das jurisdições e países envolvidos, com atenção especial para aqueles considerados de maior risco.

Com base nesses critérios, os controles de PLD/FT são definidos conforme o nível de exposição identificado. Realizamos o monitoramento contínuo, de acordo com o perfil de risco, para identificar transações atípicas, comportamentos incompatíveis e tipos conhecidos ou novos de atos ilícitos financeiros.

A frequência das revisões cadastrais, o nível de diligência e a intensidade do monitoramento variam conforme o risco atribuído, assegurando a adoção de medidas mais rigorosas quando necessário.

Governança do programa

A governança do Programa de PLD/FT é assegurada pela alta administração, com responsabilidades claramente definidas. O Conselho de Administração supervisiona o tema de forma estratégica, aprova a política de PLD/FT e acompanha a Avaliação Interna de Riscos e Relatório de Efetividade.

As questões relacionadas à prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo são tratadas regularmente em reuniões do Conselho e dos comitês responsáveis, como os comitês de Gestão de Risco e Capital, Compliance e Auditoria.

As reuniões com o Comitê de Auditoria ocorrem a cada trimestre ou sempre que há situações relevantes. Nesses encontros, a área de PLD apresenta indicadores, alertas, comunicações regulatórias e resultados de auditorias, permitindo decisões e melhorias nos processos.

Controle e verificação independente

A efetividade do nosso Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo é garantida por um processo de monitoramento contínuo, que atua em diversas áreas. São utilizados indicadores de desempenho e risco (KPIs e KRIs) para identificar vulnerabilidades e oportunidades de melhoria. Além disso, são realizados testes regulares nos controles internos para garantir o cumprimento das políticas estabelecidas e identificar possíveis falhas.



O programa conta com auditorias internas constantes, que verificam se as práticas adotadas estão em conformidade, além de revisões e inspeções feitas por autoridades reguladoras, como o Banco Central do Brasil (BACEN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), assegurando o alinhamento às normas.

O Selo ABRACAM de Conformidade em PLD/FTP, fruto de uma autorregulação, certifica a auditoria das práticas de compliance e prevenção à lavagem de dinheiro nas operações de câmbio.

Quando necessário, também são realizadas avaliações independentes com profissionais ou empresas especializadas, trazendo uma perspectiva externa sobre a adequação e efetividade do programa.

Com esse conjunto de ações, o banco assegura que o Programa de PLD/FT esteja sempre atualizado e eficaz na mitigação dos riscos de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Além dos canais de manifestação, contamos com um canal interno de denúncias, acessível a todos os colaboradores, que recebe registros da área comercial, especialmente relatos e denúncias de clientes. Ambos os canais permitem a investigação independente dos fatos e o encaminhamento para as áreas competentes.

Comunicação, engajamento e capacitação

Investimos continuamente na capacitação e conscientização dos nossos colaboradores e administradores. Nosso Programa de PLD/FT faz parte do Programa de Integridade e Ética, com treinamentos obrigatórios realizados pelo menos a cada dois anos, além de ações frequentes de comunicação interna.

Os treinamentos abordam temas como conceitos legais, tipos de lavagem de dinheiro, responsabilidades e procedimentos de reporte. Ao final de 2025, 98% dos colaboradores e administradores concluíram esses treinamentos.

Casos de não conformidade e medidas disciplinares

Casos de não conformidade podem envolver colaboradores, administradores, fornecedores ou clientes e são tratados de forma independente, com aplicação de medidas disciplinares proporcionais à gravidade dos casos.

As medidas disciplinares e consequências podem incluir advertências, suspensão, desligamento, aplicação de multas contratuais, encerramento de contratos, bloqueio ou encerramento de contas e fim do relacionamento comercial, conforme a situação e a legislação aplicável.

Prevenção de recorrência

Quando ocorrem falhas relevantes, adotamos medidas para cessar a conduta, corrigir deficiências e evitar a recorrência do problema. Isso inclui revisão de processos, reforço de controles, atualização de políticas, melhorias sistêmicas e treinamentos adicionais.

Programa de sanções

O banco mantém um programa de cumprimento de sanções, alinhado às leis e regulamentos aplicáveis, que orienta a observância de listas de sanções da ONU, OFAC, União Europeia e HMT. Quando há risco de evasão de sanções ou embargos econômicos, são aplicadas restrições ou vedação de relacionamentos, operações ou transações.

Nosso Programa de Integridade e Ética reforça que não são permitidos negócios ou operações que possam expor o Itaú Unibanco a atos ilícitos ou penalidades legais.

Além disso, o banco adota critérios reforçados de diligência e monitoramento em operações, clientes e relacionamentos que envolvam países ou jurisdições de maior risco, conforme suas políticas e a legislação vigente. Isso pode incluir controles adicionais, análise mais detalhada, restrições operacionais ou, quando aplicável, o encerramento do relacionamento.



Comportamento corporativo

Prezamos por um posicionamento sólido e íntegro, que reforce nossa reputação e a confiança em nosso trabalho.

A ética, o comportamento responsável e a atuação baseada em governança, controles e gestão de riscos são pilares fundamentais para a solidez e a reputação do Itaú Unibanco. Esses princípios são essenciais para garantir a confiança de clientes, investidores, órgãos reguladores e da sociedade, principalmente em um setor onde a credibilidade é um ativo estratégico e determinante para o sucesso e a continuidade dos negócios.

No setor financeiro, que possui regras complexas e está sempre sob análise pública, adotar práticas éticas e responsáveis ajuda a reduzir riscos legais, financeiros e reputacionais. Além disso, assegura o cumprimento das leis e fortalece uma cultura organizacional orientada para transparência, integridade e responsabilidade social corporativa.

O Itaú Unibanco possui diretrizes, políticas e processos robustos, alinhados ao Código de Ética e Conduta, ao Programa de Integridade e Ética e às melhores práticas de governança corporativa, tanto nacionais quanto internacionais. Esses instrumentos orientam as decisões, comportamentos e relações do banco, reforçando a atuação responsável em todas as áreas.

Como parte desse modelo de gestão, monitoramos de forma estruturada e contínua a nossa exposição e reputação na mídia, por meio de análises realizadas por auditoria externa independente. O Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM) avalia não só o volume, mas também a qualidade, o contexto e a relevância da exposição do Banco nos principais veículos de imprensa.

Em 2025, o Itaú Unibanco manteve uma reputação elevada na mídia, com IQEM médio anual de 9,3 (em uma escala de zero a dez), colocando o banco entre as melhores instituições financeiras do país, mesmo em um ano de maior volatilidade e debate público sobre o setor financeiro. Esse resultado reflete a consistência da nossa estratégia, a capacidade de responder a cenários adversos e a manutenção de uma reputação sólida.

O monitoramento sistemático da reputação e da exposição na mídia fornece insumos estratégicos importantes para o planejamento de ações, antecipação de riscos reputacionais e melhoria contínua da atuação institucional. Isso contribui para decisões mais alinhadas com os interesses de longo prazo do Banco e da sociedade. Assim, reforçamos nosso compromisso com uma atuação ética, transparente e responsável, sustentada por governança forte, disciplina operacional e foco permanente na confiança.

Comunicação corporativa

A Comunicação Corporativa do Itaú Unibanco tem como objetivo aumentar a visibilidade institucional, assegurar transparência nas relações externas e ajudar a construir e preservar a reputação do Banco, apoiando a estratégia de negócios e a confiança dos públicos com os quais nos relacionamos.

Em um cenário onde clientes, investidores, reguladores, formadores de opinião e a sociedade estão cada vez mais atentos e exigentes, estruturamos nossa comunicação a partir de estratégias, processos e governança sólidos. Isso permite que o banco se destaque, mantenha coerência institucional e responda rapidamente a temas sensíveis, ajudando a antecipar e mitigar riscos reputacionais, gerenciar crises e a proteger nossa imagem em ambientes de elevada exposição e complexidade.

Em 2025, essa estrutura resultou em 5,4 mil ações de comunicação, incluindo entrevistas, eventos para a imprensa, posicionamentos públicos e iniciativas institucionais, mostrando a abrangência e consistência do Banco junto aos diferentes públicos estratégicos.

Prêmios e reconhecimentos

Nossos negócios

- **Anuário Valor 1000** — 1º lugar na categoria Bancos pelo 4º ano consecutivo.
- **Melhores e Maiores** — 4º lugar entre as 1.000 maiores empresas e 1º lugar entre os maiores bancos.
- **Top 1000 World Banks** — 1º lugar como “Best Performing Bank Brazil” e liderança em lucratividade, eficiência operacional, retorno sobre risco, liquidez, solidez e capital Nível 1 no Brasil.
- **Deals of the Year Awards** — “Investment Bank of the Year” – Brazil (Itaú BBA).
- **Banks of the Year** — Bank of the Year Brazil e Bank of the Year Paraguay.

Nossa marca

- **Brand Finance Brasil 100** — Marca mais valiosa do Brasil (US$ 8,6 bilhões) pelo 9º ano consecutivo.
- **Brand Finance Global 500** — Marca brasileira entre as mais valiosas do mundo (274ª colocação).
- **Estadão Marcas Mais** — 3º lugar na categoria Bancos e Top 5 Marcas Centenárias; Itaú Seguros em 3º lugar na categoria Seguradoras.
- **Prêmio BandNews Marcas Mais Admiradas** — Vencedor na categoria Finanças e Fintech.
- **Os Mais Amados do Rio** — Banco preferido dos cariocas.

Comunicação, transparência e relações com investidores

- **Ranking Extel** — 1º lugar em todas as oito categorias de Relações com Investidores na América Latina; Itaú BBA reconhecido como Melhor Research Latam e Brasil.
- **Ranking Merco Empresas Brasil** —5º lugar entre as empresas de melhor reputação do Brasil.

Relacionamento com clientes

- **Prêmio Conarec** — Vencedor na categoria Bancos.
- **Experience Awards** — Certificado nas categorias "Contas Bancárias", "Cartões de Crédito" (Itaú Uniclass e Itaucard Click), "Meios de Pagamento" (Rede) e "Consórcios".
- **Empresas que Mais Respeitam o Consumidor** — Bancos de Grande Porte.

Inovação, finanças e produtos

- **World's Best Investment Bank** — Best in "Emerging Markets Global" e Best "Equity Bank Latin America" (Itaú BBA).
- **Best Trade Finance Provider** — Melhor prestadora de serviços, melhor produto e melhor tecnologia em moeda estrangeira no Brasil e na América Latina.
- **Cash Management Survey** — Melhor banco de Cash Management do Brasil e líder em Produtos.

Tecnologia e atendimento

- **Foreign Exchange Awards** — "Brazil's Best FX Bank".

Saúde e bem-estar

- **Melhores Empresas para (se) Bem-Estar** — Vencedor Ouro na categoria "Saúde Integral no Trabalho", com o case Conexão Saúde.

Sustentabilidade e ESG

- **S&P Global Sustainability Yearbook** — Entre os 10% de empresas do setor com melhor pontuação em sustentabilidade no mundo.
- **Euromoney Awards for Excellence** — "Latin America's Best Bank for ESG".
- **Sustainable Finance Awards – Latin America** — "Best Bank for Sustainable Financing in Emerging Markets", "Best Bank for ESG-Related Loans" e "Best Bank for Transition/ Sustainability Linked Loans" (Itaú BBA).

Marca empregadora

- **LinkedIn Top Companies** — 1º lugar pelo 7º ano consecutivo.
- **Lugares Mais Incríveis para Trabalhar** — Mais Incrível em Carreira (grande porte).
- **Melhores Empresas para Trabalhar** — 5º lugar Latam e 2º lugar grandes bancos.
- **Empresas dos Sonhos** — 2º lugar.
- **Ranking Merco Talento Brasil** — 7ª empresa mais atrativas para talentos no Brasil.
- **Prêmio Empregadores de Impacto** — 1º lugar.

Liderança e executivos

- **Prêmio Executivo de Valor** — Milton Maluhy Filho vencedor na categoria Serviços Financeiros.

Private Banking e Wealth Management

- **Global Private Banking Awards** — "Best Private Bank in Brazil" e "Best Private Bank in Latin America for Customer Service" – 2º lugar em "Best Private Bank in Latin America".
- **Private Banking Awards** — "Latin America's Best for Philanthropic Advisory".

O Itaú Unibanco mantém uma relação aberta, transparente e estruturada com a imprensa e formadores de opinião, usando canais dedicados de atendimento disponíveis no site institucional e por e-mail, garantindo agilidade, clareza e precisão na divulgação de informações. Esse modelo contribui para uma cobertura jornalística de qualidade, alinhada aos fatos e ao contexto do banco.

Para fortalecer esse diálogo, contamos com 223 porta-vozes autorizados em 2025, preparados conforme a Política Interna de Relações com a Imprensa. Os executivos recebem treinamentos estruturados ao serem habilitados como porta-vozes e sempre que surgem demandas específicas, temas sensíveis ou mudanças relevantes no ambiente externo, garantindo alinhamento das mensagens, consistência narrativa e segurança institucional.

Como parte do compromisso com a transparência e o combate à desinformação, mantemos também a plataforma #ÉFake, que esclarece informações incorretas e desmente notícias falsas sobre o Banco e o setor financeiro. Em 2025, foram publicados sete conteúdos na plataforma, orientando clientes, colaboradores e a sociedade, contribuindo para um ambiente informacional mais confiável e reduzindo a propagação de conteúdos enganosos.

A atuação da #ÉFake é reforçada por canais ágeis, como mensagens instantâneas e e-mail, que facilitam a comunicação rápida com as áreas comerciais e de atendimento ao cliente, integrando comunicação, negócios e experiência do cliente.

No ambiente digital, a página institucional do Itaú Unibanco no LinkedIn consolidou-se como um canal estratégico de comunicação institucional.

Em 2025, foram realizadas 227 publicações, alcançando mais de 6,5 milhões de pessoas, ampliando o alcance das mensagens corporativas e promovendo temas como estratégia, cultura, inovação, governança e responsabilidade corporativa.

Além disso, as áreas de Comunicação Corporativa, Imprensa e Relações com Investidores monitoram continuamente e esclarecem ao mercado e à sociedade situações de repercussão na mídia, inclusive aquelas consideradas controversas por índices de sustentabilidade empresarial e agências de rating ESG. Sempre que necessário, são adotadas medidas para mitigar e remediar casos julgados procedentes, considerando os potenciais impactos na percepção de investidores, acionistas e outros públicos.

Também fornecemos esclarecimentos adicionais de forma rápida e transparente sempre que solicitado, em situações envolvendo exposição pública, como processos judiciais, investigações, diligências de órgãos reguladores e outros temas de interesse público, reforçando nosso compromisso com a integridade, a governança e a prestação de contas.

Impostos e contribuições

O Itaú Unibanco é um conglomerado com atuação no Brasil e no exterior. Nossas principais operações internacionais estão localizadas na América Latina, incluindo Brasil, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai.

Adotamos uma Política de Conduta Tributária que orienta nossas práticas fiscais e conduta tributária, a fim de garantir o cumprimento das leis e regulamentos de cada país onde atuamos. Nossa política também reforça nosso compromisso de apurar corretamente os tributos e de declarar, no Brasil, os lucros obtidos por unidades no exterior, inclusive aquelas localizadas em países considerados paraísos fiscais, sempre em conformidade com a legislação vigente.

SAIBA MAIS sobre os impostos e contribuições pagos e provisionados por país ao longo do ano, acesse a nossa Planilha de Indicadores ESG, na aba Transparência Fiscal.



MÉTRICAS
| GRI 2-28 |
| 3-3 | 415 -1 |

Influência política

Entendemos nossa posição e influência, e atuamos com ética em todas as nossas relações.

Construir parcerias para promover o desenvolvimento sustentável e ético da sociedade é parte do nosso compromisso, sempre respeitando as leis locais e seguindo nossas diretrizes internas.

Guiados pelo nosso Código de Ética e Conduta, cultivamos um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, tanto em atividades de relações governamentais e institucionais quanto em processos de licitação.

No Brasil, onde temos o maior volume dos nossos negócios, a atividade de lobby ainda não é regulamentada por lei. Mesmo assim, seguindo as recomendações do Conselho da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre integridade pública, garantindo transparência, governança e controles nas ações de defesa de interesses, conforme apresentado neste relatório.

Em 2025, destacamos o acompanhamento de perto das discussões sobre o mercado regulado de carbono, a taxonomia verde e iniciativas relacionadas à COP 30.

Política de Relações Governamentais e Institucionais

Nossa Política de Relações Governamentais e Institucionais estabelece as principais diretrizes a serem observadas no estabelecimento de parcerias em ações, atividades ou programas de responsabilidade social, por meio de doações, contribuições ou patrocínios. Ela também orienta o relacionamento governamental e institucional, em interações com órgãos ou entidades do Setor Público e outras instituições públicas ou privadas, a fim de defender os interesses do Itaú Unibanco, do setor financeiro e do ambiente econômico nacional.

A política, aprovada pelo Conselho de Administração, é aplicável para todos os colaboradores e administradores, tanto no Brasil quanto no exterior. Seu objetivo é garantir uma atuação ética e transparente, além de prevenir e combater fraudes e irregularidades em processos de licitação, contratos administrativos, doações e contribuições associativas.

Temas como novas regulamentações, incluindo questões sociais, ambientais e climáticas, são discutidos regularmente para acompanhamento do Comitê Executivo e do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que reportam ao Conselho de Administração.

No Itaú Unibanco, não permitimos que doações e contribuições sejam feitas com o objetivo de obter vantagens indevidas para a Companhia, terceiros ou organizações do Terceiro Setor, especialmente quando envolvem relações pessoais ou não estejam em conformidade com a legislação e as diretrizes internas do banco.

Além disso, são vedadas e não realizamos doações ou contribuições para campanhas eleitorais, candidatos, partidos políticos, votações ou referendos. Essa restrição está alinhada à Lei das Eleições (Lei nº 9.504/1997) e à nossa Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e se aplica para todas as nossas unidades, inclusive internacionais.



Doações, contribuições e patrocínios | GRI 415-1 |

O Itaú Unibanco destina recursos financeiros por meio de patrocínios e doações, sejam incentivadas ou não incentivadas, para projetos e entidades que promovem o desenvolvimento social, cultural, educacional, econômico e ambiental das comunidades com as quais nos relacionamos.

Buscamos colaborar para construir espaços de diálogo entre diferentes agentes do setor, apoiar a elaboração de políticas de autorregulação e incentivar ações conjuntas entre instituições.

Nossas parcerias e contribuições têm como objetivo beneficiar a coletividade e promover o progresso reforçando nosso compromisso com a cidadania corporativa. Nossa estratégia de doação está focada em:

- Projetos ligados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.
- Investimento social em iniciativas de educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, longevidade, diversidade e sustentabilidade.
- Projetos voltados para políticas públicas e atuação junto à comunidade e entorno.
- Outros temas relevantes, como direitos do consumidor, legislação trabalhista e simplificação de impostos.

Todas as contribuições, patrocínios e doações realizados seguem nossas políticas internas e estão em conformidade com as leis e regulamentos locais, incluindo as unidades internacionais.

Doações e contribuições financeiras | GRI 415-1 |	2023	2024	2025	Var.
Total para candidatos, campanhas e partidos políticos (R$)	0	0	0	—



Desde 2015, o Itaú Unibanco não realiza doações ou contribuições financeiras para candidatos ou partidos políticos.

Entidades, associações e pactos voluntários | GRI 2-28 |

O Itaú é filiado a diversas associações do setor, associações de membros e organizações de defesa, tanto representativas quanto não representativas, no Brasil e no exterior, onde desempenhamos um papel relevante.

Participamos ativamente do desenvolvimento de políticas públicas, autorregulação e advocacy, por meio do relacionamento com entidades setoriais. As pautas relacionadas à nossa atuação podem ser consultadas publicamente nos sites das associações.

A seguir, destacamos as principais contribuições realizadas em 2025 para associações setoriais e para o desenvolvimento sustentável, junto com os temas apoiados:

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS (FEBRABAN)

Destinamos R$ 41 milhões à Febraban, principal entidade do setor bancário brasileiro. A Febraban trabalha para fortalecer o sistema financeiro, melhorar os serviços, reduzir riscos e ampliar o acesso da população aos produtos e serviços financeiros, representando os bancos junto ao governo e à sociedade.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS (ABECS)

Destinamos R$ 6,8 milhões à Abecs, que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil. A Abecs atua em assuntos regulatórios, promove a autorregulação, divulga dados do setor e incentiva o uso consciente do cartão de crédito.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS ENTIDADES DE CRÉDITO IMOBILIÁRIO E POUPANÇA (ABECIP)

Destinamos R$ 1,4 milhão à Abecip, que atua no segmento de crédito imobiliário, dialogando com autoridades e promovendo medidas para ampliar a oferta de casa própria e outros produtos imobiliários, contribuindo para o crescimento econômico, a geração de empregos e o bem-estar das famílias.

INSTITUTO REDE BRASIL DO PACTO GLOBAL

Destinamos R$ 206 mil ao Instituto Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa da ONU que orienta o crescimento sustentável e a cidadania corporativa. O Pacto Global da ONU Brasil reúne empresas para atuar nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, tanto na evolução dos modelos de negócios como na implementação de projetos em parceria, em temas como Direitos Humanos, relações de trabalho, anticorrupção e meio ambiente.

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (CEBDS)

Destinamos R$ 108 mil ao CEBDS, associação que promove o debate sobre desenvolvimento sustentável no setor empresarial brasileiro, por meio de pesquisas e engajamento das empresas associadas, sociedade civil e poder público. O CEBDS atua em iniciativas de advocacy para políticas públicas voltadas à transição climática e ao desenvolvimento sustentável.

Apoiamos essas iniciativas desde que estejam alinhadas à nossa estratégia e às ações necessárias para limitar o aumento da temperatura global a 1,5°C, como a regulamentação do mercado de carbono e o Plano de Transição Ecológica.

Participação em políticas públicas

Acompanhamos de perto temas em discussão no Congresso Nacional, Assembleias Legislativas e Câmaras Municipais. Mantemos diálogo com legisladores e gestores públicos sobre assuntos importantes para o setor, como tributação, direitos do consumidor e trabalhistas, segurança, meio ambiente, regulamentação de novas tecnologias, além de produtos e serviços financeiros.

Em 2025, nas jurisdições onde operamos, realizamos cerca de 1,5 mil interações entre administradores e colaboradores com agentes públicos. Essas interações têm como objetivo representar os interesses institucionais e do sistema financeiro, além de contribuir para o desenvolvimento do setor público, oferecendo informações e sugestões técnicas para aprimorar a regulamentação.

Participamos do aperfeiçoamento e simplificação do Sistema Tributário Nacional em parceria com o Centro de Cidadania Fiscal (CCIF). Com o Movimento Brasil Competitivo (MBC), avançamos em temas de governança, eficiência, gestão na administração pública, economia digital e educação.

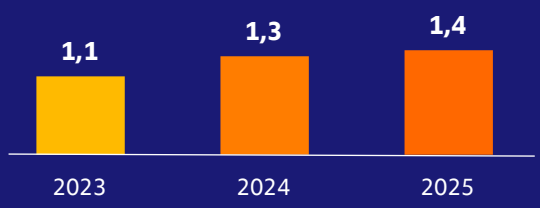
Também atuamos para fortalecer a rede de proteção dos direitos da pessoa idosa, por meio do Itaú Viver Mais. Apoiamos a Plataforma Longeviver, que capacita gestores públicos e compartilha indicadores sociais de todos os municípios do Brasil, visando uma gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente do Fundo do Idoso, em parceria com governos municipais e estaduais.



Advocacy

Contribuímos para o desenvolvimento de políticas públicas e de autorregulação, além de atuar em advocacy, que são ações práticas realizadas para defender e apoiar causas ou propostas importantes para o banco. Esse trabalho é feito por meio do relacionamento com entidades do setor.

Em 2025, foram gastos R$ 1,4 milhão em atividades de Advocacy, um aumento de 7,7% em relação ao ano anterior.



Mudanças climáticas

As mudanças climáticas são um tema central para a nossa estratégia de negócios. Temos o compromisso de alcançar o Net Zero até 2050 e reconhecemos que, como instituição financeira, esse objetivo depende diretamente da descarbonização dos nossos clientes e da economia real.

Nosso plano de transição climática prevê o engajamento de diferentes públicos de interesse como uma das principais formas de avançar rumo ao Net Zero. Por isso, promovemos o diálogo com clientes, o setor financeiro e o poder público, buscando apoiar o desenvolvimento de políticas públicas que atendam às necessidades da transição climática.

Participamos ativamente das discussões na Febraban para apoiar a transição climática do sistema financeiro nacional. Seguimos o Sistema de Autorregulação Bancária, respeitando regras de sustentabilidade e gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos. Atuamos em grupos de trabalho sobre créditos de carbono, taxonomia sustentável e desmatamento, contribuindo para o alinhamento do sistema financeiro nacional à agenda climática.

Como membros da United Nations Environment – Finance Initiative (UNEP-Fi), participamos de iniciativas voltadas para mudanças climáticas, como os Princípios de Responsabilidade Bancária, que orientam nossa estratégia conforme compromissos globais de natureza social, ambiental e climática.

Também somos parceiros do CEBDS em ações relacionadas às mudanças climáticas, participando de Câmaras Técnicas de Clima, Finanças e Biodiversidade e apoiando iniciativas de advocacy para a regulamentação do mercado de carbono e a elaboração do Plano de Transição Ecológica do país, incluindo desenvolvimento da Taxonomia Sustentável Brasileira (TSB).

Nosso time de Relações Governamentais, com o apoio de especialistas em Sustentabilidade e áreas de negócio, atua em iniciativas de advocacy e diálogo com o poder público sobre temas prioritários para a descarbonização. Para acompanhar e influenciar a agenda global, participamos de fóruns como a Climate Week em Nova Iorque e a Conferência das Nações Unidas (COP30) em Belém, discutindo com partes interessadas as prioridades e possíveis impactos dessas discussões para a estratégia de descarbonização do país.

Especialmente na COP30, tivemos uma jornada intensa de engajamento com diferentes públicos, em parceria com outras organizações do setor privado por meio da Climate Action Solutions and Engagement (C.A.S.E.), e ao longo do ano, promovemos eventos e debates relevantes em diversas regiões do Brasil.

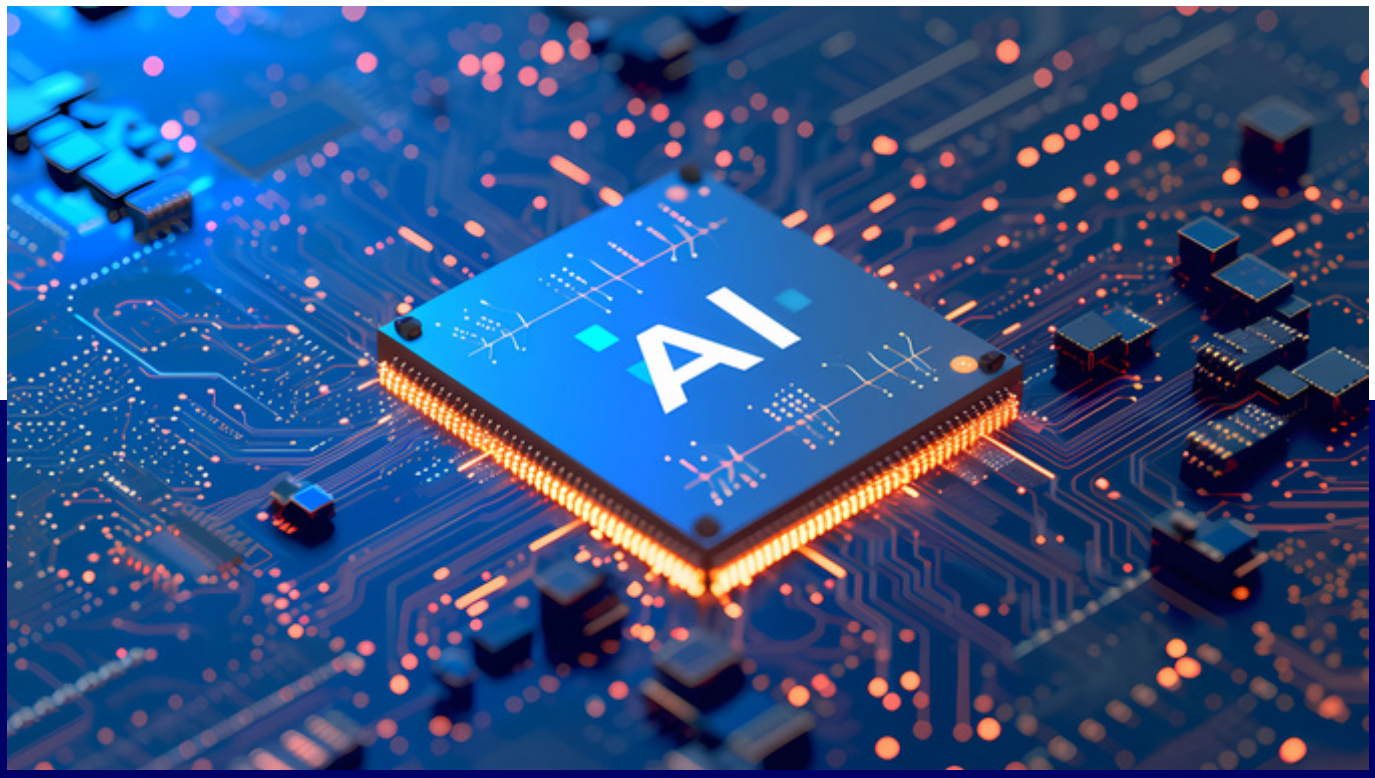
ALINHAMENTO DAS ASSOCIAÇÕES À ESTRATÉGIA NET ZERO

Nossa participação em associações comerciais e setoriais considera as prioridades de atuação e o posicionamento institucional do Itaú Unibanco, incluindo nossos compromissos e políticas de sustentabilidade, mudanças climáticas e ESG. Essa atuação está alinhada aos nossos objetivos de descarbonização.

Buscamos contribuir de forma positiva para o avanço da agenda de sustentabilidade e mudanças climáticas nessas associações, além de fortalecer nossa estratégia de descarbonização, que segue o objetivo de limitar o aquecimento global a 1,5°C.

Quando identificadas divergências entre o posicionamento das associações e nossos princípios, atuamos para harmonizar os objetivos por meio de diálogo, engajamento e ações de advocacy, sempre baseados em informações técnicas e estudos de referência.

Atualmente, identificamos 21 associações em que somos filiados e que podem contribuir com nossa estratégia climática e o alinhamento a 1,5°C. Para isso, avaliamos aspectos como o tipo de associação, o potencial de contribuição para a descarbonização e o posicionamento em relação à agenda climática.



Inteligência artificial

Impulsionamos a inovação e confiança de forma integrada, com uso de Inteligência Artificial com governança ética e estratégica.

A inteligência artificial (IA) está cada vez mais presente no Itaú Unibanco, contribuindo para a evolução do nosso modelo de negócio, criação de novas soluções e melhoria do relacionamento com os clientes. A tecnologia é parte central da nossa estratégia, orientando decisões, ampliando a capacidade de desenvolver produtos e serviços, e tornando as experiências mais personalizadas, eficientes e capazes de antecipar necessidades dos clientes e demais públicos.

Na prática, a IA é utilizada em diversas áreas do setor financeiro, como análise de mercado, previsões econômicas e monitoramento de tendências. Isso demonstra o potencial da IA transformar o setor.

No relacionamento com clientes, a IA permite interações digitais mais fluidas e relevantes, aproximando a experiência do cotidiano das pessoas e promovendo o bem-estar financeiro.

O uso amplo e estratégico da IA traz oportunidades de inovação e eficiência, mas também impõe novos desafios. Entre eles estão riscos como a reprodução ou amplificação de vieses, geração de informações imprecisas, dificuldade de explicar decisões automatizadas e vulnerabilidades associadas à segurança da informação. Esses riscos podem impactar a qualidade das decisões, a experiência dos clientes e a confiança das partes interessadas, que são ativo essenciais para as instituições financeiras.

Para lidar com esses desafios, adotamos uma abordagem proativa e multidisciplinar na gestão responsável da IA, integrando aspectos técnicos, éticos, regulatórios e organizacionais.

Isso inclui o acompanhamento contínuo de dados, processos e resultados; auditorias em sistemas de IA; uso de ferramentas de monitoramento e avaliação; treinamentos e conscientização dos colaboradores, além da promoção da diversidade nos times envolvidos no desenvolvimento e aplicação dessas soluções.

Governança de Inteligência Artificial

Estruturamos e evoluímos nossa governança de IA com base em padrões internacionais reconhecidos e nas melhores práticas do mercado. Acompanhamos constantemente as mudanças regulatórias em diferentes jurisdições, como União Europeia, Estados Unidos e Brasil, de modo a garantir que nossas diretrizes internas estejam sempre atualizadas.

Nesse sentido, acompanhamos frameworks como o Artificial Intelligence Risk Management Framework (NIST/EUA), as diretrizes da OCDE, ASEAN, CNIL, além de monitorar continuamente a evolução regulatória, como o AI Act na União Europeia, legislações nos Estados Unidos e o Projeto de Lei 2338/2023 no Brasil.

Nossa abordagem acompanha todo o ciclo de vida dos sistemas de IA, desde a concepção e desenvolvimento até o monitoramento contínuo em ambiente de produção. Assim, garantimos alinhamento estratégico, adaptação frente às novas regulações e aderência às expectativas do mercado e da sociedade.

A estratégia de IA é definida e acompanhada pelo Comitê Executivo, em conjunto com o Conselho de Administração e a Diretoria. O tema é revisado periodicamente em fóruns estratégicos, como o Comitê de Riscos e o Comitê de Auditoria, que reportam ao Conselho de Administração.

Para garantir uma gestão de riscos adequada e eficiente, contamos com instâncias internas independentes para revisar e aprovar modelos de IA. O principal órgão é a Comissão Técnica de Avaliação de Modelos (CTAM), que atua de forma independente das áreas desenvolvedoras, avalia e aprova modelos considerados de maior risco, incluindo riscos estratégicos, operacionais, reputacionais e de conformidade.

A Comissão Técnica de Avaliação de Modelos é responsável pela aprovação ou reprovação dos modelos, com base em (i) parecer técnico independente elaborado pela área de Riscos Operacionais; (ii) na avaliação e decisão sobre recomendações para mitigar riscos dos modelos avaliados; e (iii) na recomendação de ajustes ou novos pontos de atenção, registrando todas as decisões em ata.

Além disso, para assegurar uma atuação ética, segura e responsável, áreas como Riscos, IA Responsável, Tecnologia, Privacidade e Ética de Dados e Segurança da informação validam, monitoram e gerenciam os riscos relacionados ao uso de IA, incluindo ferramentas e modelos utilizados.

Todos os modelos de IA são registrados, classificados por nível de risco e documentados em plataforma específica. Mantemos um inventário centralizado, com informações detalhadas sobre finalidade, ciclo de vida, fontes de dados, limitações, riscos e avaliações periódicas de impacto e justiça, além de planos estruturados para corrigir falhas e incidentes.

Esse processo está integrado na gestão de riscos e inclui a classificação dos modelos por criticidade, revisões independentes com supervisão humana proporcional ao risco, auditorias internas e monitoramento contínuo de desempenho e riscos, como vieses e aspectos de segurança.

Em 2025, não houve necessidade de interromper projetos de IA, nem foram registrados incidentes graves de segurança ou viés que impactaram a reputação do banco.

Esses mecanismos permitem ajustes, revisões ou até a descontinuação de modelos, reforçando a transparência e responsabilidade no uso da tecnologia.

Também não registramos incidentes de IA que afetassem negativamente nossos clientes ao longo do ano. Ainda assim, mantemos um monitoramento constante e, ao identificar qualquer ponto de atenção relacionado à segurança ou possíveis vieses, seguimos um processo estruturado de evolução: analisamos o contexto, avaliamos impactos e realizamos ajustes necessários. Conforme o cenário, o modelo pode ser aprimorado, pausado ou substituído, sempre com foco na qualidade da experiência e aderência às nossas diretrizes.

Conscientização e treinamento em IA

Acompanhamos de perto como a inteligência artificial está transformando o jeito das pessoas de trabalhar, aprender e se desenvolver profissionalmente. Com a adoção da tecnologia em larga escala, surgem novas funções, especializações e ampliação da necessidade de desenvolver habilidades técnicas e comportamentais de forma contínua.

Para entender melhor esses impactos, conduzimos pesquisas em parceria com universidades reconhecidas internacionalmente sobre os efeitos da I.A. no futuro do trabalho. Também investimos constantemente na capacitação dos nossos colaboradores, preparando-os para as transformações atuais e futuras.

Nossas iniciativas incluem programas de treinamento voltados para o uso responsável e eficiente de ferramentas de IA, tanto no desenvolvimento de soluções, quanto na tomada de decisões e no crescimento profissional.

Além disso, fornecemos treinamentos para terceiros com conteúdo específico sobre I.A. responsável em todas as trilhas de capacitação em I.A.

Nosso foco é desenvolver e adaptar as competências das equipes, sempre com atenção à gestão responsável dos impactos da tecnologia e ao compromisso de valorizar as pessoas.



Em 2025, cerca de 10% dos nossos colaboradores concluíram treinamentos em Inteligência Artificial, abrangendo diferentes áreas e níveis de conhecimento. Os programas oferecem trilhas gerais, capacitação em ferramentas como Copilot e parcerias externas.



Política de IA responsável

Nossa Política de Inteligência Artificial Responsável faz parte da nossa governança e orienta o desenvolvimento e uso de sistemas de IA de forma ética, segura e transparente.

Essa política estabelece diretrizes para o acompanhamento de dados, processos e resultados de forma contínua, além de auditorias internas regulares em sistemas críticos. Também prevê o uso de ferramentas de monitoramento, avaliação obrigatória de risco (MIM) em todas as iniciativas e o monitoramento de desempenho, possíveis vieses, alucinações e questões de segurança, conforme a importância e criticidade de cada modelo.

Asseguramos que decisões de alto impacto tenham participação humana. A política também traz diretrizes para a curadoria, atualização e governança de assistentes virtuais e chatbots, além de políticas de privacidade e proteção de dados, alinhadas à legislação vigente e aos padrões internacionais

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e com as diretrizes da nossa Política de Inteligência Artificial Responsável, adotamos práticas sólidas para proteger informações pessoais. O uso de dados é restrito a finalidades legítimas e segue o princípio da minimização, buscando reduzir ao máximo a utilização de dados pessoais. Sempre que possível, utilizamos dados anonimizados nos processos de desenvolvimento, testes e validação de modelos de IA, reforçando a proteção à privacidade desde o início das soluções.

Nossa política também estabelece que o nível de envolvimento humano nas decisões apoiadas por IA deve ser proporcional ao risco de caso de uso, garantindo mecanismos de contestação, revisão e supervisão em decisões de maior impacto. Além disso, prevê a identificação clara de conteúdos gerados por IA, especialmente quando podem ser confundidos com conteúdo produzidos por humanos, fortalecendo a confiança e a supervisão adequada do uso dessas tecnologias.

Por fim, a diversidade dos times que desenvolvem e aplicam soluções de IA é um elemento central da nossa governança, pois contribui para identificar impactos, questionar premissas e construir soluções mais justas e alinhadas aos nossos princípios éticos.

Estratégia de Inteligência Artificial

Em 2025, avançamos no desenvolvimento de capacidades que permitiram ampliar significativamente o uso da inteligência artificial em toda a organização.

A IA se consolidou como um pilar estratégico para a evolução do nosso modelo operacional, com cada projeto sendo acompanhado por indicadores de eficiência, produtividade, qualidade dos processos, mitigação de riscos e melhoria da experiência do cliente.

Plataforma própria de IA

Um dos principais fatores para esse avanço foi a criação e consolidação de uma plataforma interna dedicada ao desenvolvimento e gestão de soluções de inteligência artificial.

Essa plataforma padroniza processos, acelera ciclos de experimentação e viabiliza a incorporação da tecnologia em diferentes áreas de negócio, sempre em conformidade com padrões internos de segurança, privacidade e governança.

Para garantir o uso responsável e escalável de IA, a plataforma foi construída com parcerias estratégicas e utiliza as principais ferramentas, APIs, modelos de linguagem avançados (LLMs) e arquiteturas de agentes.

A plataforma torna mais simples e rápida a criação, experimentação e gestão de casos de uso de IA generativa, permitindo que diferentes áreas desenvolvam, testem e implementem suas soluções de forma ágil. Além de impulsionar a inovação, ela também reforça a governança, incorporando padrões de segurança, privacidade e conformidade desde o início dos projetos. Com isso, expandimos o uso de IA generativa tanto para ganhos de eficiência operacional quanto para a criação de novas capacidades voltadas à melhoria da experiência dos clientes.

A escolha das ferramentas de IA é feita com base no potencial de geração de valor, impacto na experiência do cliente, eficiência operacional, criticidade dos processos e perfil de risco, sempre seguindo nossas diretrizes de governança, segurança e uso responsável da tecnologia.

Atualmente, o Itaú Unibanco possui mais de 760 iniciativas de IA generativa em desenvolvimento, sendo mais de 150 já em produção, em áreas como crédito, operações, jurídico, atacado e tesouraria.

Esses projetos têm contribuído para ganhos contínuos de produtividade, qualidade e agilidade em processos críticos, reforçando o papel estratégico da tecnologia na evolução do nosso modelo operacional.

Uso da IA no desenvolvimento de produtos e serviços

Nossa estrutura de IA viabilizou o desenvolvimento de soluções que impactam diretamente o dia a dia dos clientes, promovendo o bem-estar financeiro.

A Inteligência Itaú é uma ferramenta que reúne iniciativas de IA generativa para experiências conversacionais, facilitando transações e oferecendo apoio consultivo personalizado em diversos produtos e serviços. Ela funciona como um assessor financeiro, ajudando os usuários em suas rotinas.

A primeira solução lançada pela Inteligência Itaú foi o Pix no WhatsApp, em 2024, permitindo que clientes realizassem transações por texto, imagem e comandos de voz no aplicativo de mensagens mais popular no Brasil. Em 2025, essa funcionalidade foi disponibilizada para todos os clientes do banco, tornando o acesso a meios de pagamento digitais mais simples, seguro e integrado à rotina dos usuários.

Também em 2025, foi lançada a Inteligência de Investimentos Itaú, uma solução especializada em investimentos. Por meio de uma interface em linguagem natural, os clientes recebem recomendações e orientações personalizadas baseadas em seu perfil, histórico de uso e dados de mercado atualizados em tempo real.

A aplicação utiliza mais de 50 bases de conhecimento sobre produtos financeiros e conceitos de investimento, além de modelos proprietários de recomendação, capazes de realizar mais de 22 mil simulações por chamada para identificar as melhores alternativas para cada perfil de cliente.

Outra novidade de 2025 foi a integração da Inteligência Itaú ao aplicativo para pequenas e médias empresas, oferecendo recomendações personalizadas para negócios. Combinando dados do Itaú Unibanco com IA generativa, a solução fornece previsões, alertas e recomendações sob medida, apoiando a gestão financeira e decisões estratégicas dos empreendedores, desde o controle de fluxo de caixa até a integração com outros produtos do banco.

O desenvolvimento da Inteligência Itaú é ancorado em capacidades tecnológicas proprietárias e em pesquisas científicas aplicadas, posicionando a iniciativa como pioneira no setor financeiro.



IMPACTOS FINANCEIROS

Investimos em IA de forma estratégica, levando em consideração as prioridades do negócio, eficiência, segurança e geração de valor.

Em 2025, anunciamos a aquisição de 15% de participação na startup Neospace, que é especializada no desenvolvimento de modelos fundacionais de IA generativa para o setor financeiro. Além disso, firmamos um acordo comercial estratégico para utilizar os modelos-base da empresa e desenvolver, em conjunto, produtos exclusivos.

Esses produtos serão integrados à experiência digital do banco, permitindo maior personalização de soluções, produtos e serviços para clientes do varejo.

Sempre que necessário, comparamos soluções de IA com alternativas tradicionais, analisando fatores como custo, desempenho, escalabilidade, riscos e alinhamento com os objetivos do negócio. Essa avaliação garante que o uso da IA seja justificado e esteja em sintonia com a estratégia do banco.

Instituto de Ciência e Tecnologia Itaú (ICTI)

Em 2025, o Itaú Unibanco inaugurou o Instituto de Ciência e Tecnologia, que funciona como um centro de pesquisa, desenvolvimento e inovação com foco em fortalecer o conhecimento científico e o ecossistema de inovação no Brasil. Entre as inovações desenvolvidas pelo ICTi, estão soluções para identificar vieses em aplicações de inteligência artificial, incluindo modelos de IA generativa.

Em parceria com o Computer Science and Artificial Intelligence Laboratory (CSAIL) do Massachusetts Institute of Technology (MIT), o ICTi também desenvolveu novos métodos para detectar e prevenir fraudes emergentes, especialmente aquelas que usam IA para tentar burlar sistemas de reconhecimento facial.

Além disso, o ICTi investe em projetos e pesquisas para melhorar a eficiência no processamento de linguagem natural, desenvolver novos algoritmos, interpretar automatizada vídeos automaticamente para geração de laudos, avaliar agentes especializados baseados em modelos de linguagem e aprimorar mecanismos de controle para proteger contra ataques, conteúdos impróprios e usos indevidos em interações com clientes.



Cases e resultados

Com o crescimento da tecnologia, observamos impactos positivos na produtividade, qualidade e competitividade dos negócios. A automação dos processos permite que os colaboradores foquem em atividades de maior valor agregado, que exigem criatividade, pensamento crítico e decisões estratégicas. Nossa estratégia de IA tem gerado ganhos mensuráveis em eficiência, produtividade e qualidade em várias áreas do banco, como:

ADOÇÃO DE PLATAFORMAS DE IA GENERATIVA EM TODA A ORGANIZAÇÃO

Mais de 56 mil colaboradores já utilizam plataformas corporativas de IA generativa, mais que o dobro do volume registrado no primeiro semestre de 2025. Esse crescimento mostra a rápida expansão de uso da tecnologia, trazendo ganhos de produtividade e liberando tempo para atividades estratégicas.

AGENTES AUTÔNOMOS NA ENGENHARIA DE SOFTWARE

Cerca de 75% das equipes de engenharia utilizam agentes autônomos de IA no desenvolvimento de software, resultando em até 30% mais entregas. Em projetos de modernização e migração para a nuvem, houve uma aceleração de cinco a seis vezes, além de melhorias na segurança e na cobertura de testes.

ASSISTENTES DE CÓDIGO EM TECNOLOGIA

Ferramentas como GitHub Copilot e StackSpot AI são amplamente utilizadas pelos times de tecnologia. Com o uso do StackSpot, a produtividade dos desenvolvedores aumentou 25%.

AUTOMAÇÃO INTELIGENTE NO JURÍDICO

Com uma base de mais 43 milhões de documentos e 300 mil ligações transcritas, as soluções de IA generativa do jurídico analisam mais de 100 mil documentos por mês. Essas ferramentas ajudam na interpretação de sentenças, no preenchimento automático de informações e diagnósticos em escala, aumentando a agilidade e inteligência da operação.

INTERPRETAÇÃO E INTEGRAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM OPERAÇÕES

A IA generativa, junto com modelos analíticos tradicionais, é usada para conciliar documentos automaticamente e consolidar dados complexos em painéis que apoiam operadores em tempo real, tornando as decisões operacionais mais ágeis e precisas.

LEITURA E ANÁLISE DE DOCUMENTOS EM ATACADO E TESOURARIA

A tecnologia permite automatizar a leitura e interpretação de documentos estratégicos, como comunicados de gestores de fundos e atas do Copom, além de análises de mercado, relatórios de investimentos, estudos macroeconômicos, equity research e revisões de textos em inglês. Esses processos agora são feitos de forma totalmente automatizada e tempestiva, sem intervenção humana.

ANÁLISE AUTOMATIZADA DE DOCUMENTAÇÃO IMOBILIÁRIA NO ATACADO

A IA aplicada à leitura e validação de documentos imobiliários possibilitou o processamento anual de mais de 30 mil documentos, reduzindo em até 75% o tempo de análise em áreas específicas da operação.

Esses resultados evidenciam como a inteligência artificial tem sido incorporada de forma transversal ao nosso modelo operacional, aumentando a eficiência, apoiando decisões mais informadas e fortalecendo a entrega de valor aos clientes, sempre alinhada aos princípios de segurança, responsabilidade e governança.

Reforçamos a importância da supervisão humana contínua, da documentação estruturada e da atualização e revisão permanente dos controles, garantindo uma abordagem de aprendizado contínuo e uso responsável da tecnologia e da inteligência artificial. No longo prazo, sempre que possível, promovemos diálogos com partes interessadas para discussão dos benefícios e potenciais riscos do uso de IA.



MÉTRICAS
| GRI 3-3 | 418 -1 |

Privacidade e proteção de dados

Sabemos que o uso ético e seguro de dados impulsiona inovação e confiança na transformação digital.

Os dados são um dos principais ativos dos nossos negócios, pois guiam nossas ações e decisões e nos ajudam a fornecer produtos e experiências que encantem cada vez mais nossos clientes.

O uso ético e responsável dos dados pessoais faz parte dos nossos valores. Buscamos sempre utilizar dados de forma transparente, ética, segura e responsável, respeitando as leis, as boas práticas do mercado e nossos princípios. Isso inclui temas como privacidade e proteção de dados, qualidade das informações, ética nos algoritmos, direitos humanos, responsabilidade, justiça e não discriminação.

A governança de privacidade e segurança da informação integram nossa gestão de riscos e nossa Estratégia. Nosso objetivo é garantir um ambiente seguro e confiável para proteger a privacidade de clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e outros titulares de dados pessoais. Dessa forma, reforçamos nosso compromisso com os Direitos Humanos no gerenciamento de dados.

Transformação digital segura

Contamos com controles e processos de segurança da informação (SI) que pavimentam, de forma segura, a nossa estratégia de transformação digital e migração para provedores de nuvem externos especializados:

1. Avaliação dos ambientes de controle

COMUNIDADE DE CIBERSEGURANÇA

- Comunidade Enabler (profissionais envolvidos na arquitetura e montagem de ambientes de desenvolvimento).
- Desenvolvimento alinhado à transformação digital.
- Visão de produtos de segurança.

OPERAÇÃO DEDICADA

- Centro de operação 24x7.
- Prevenção, detecção e resposta a incidentes.
- Testes de continuidade e simulações de cyber ataque.

ESTRUTURAS E PROCESSOS GLOBAIS

- Operações globais do centro de segurança da operação (Fusion Center) e de detecção e resposta de computadores (EDR).
- Implementação de processos em conjunto (operação e tecnologia).

2. Priorização baseada em riscos

INOVAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

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 a riscos.
- Tempo de resposta eficaz.
- Security by design.
- Cultura de segurança.

3. Pilares que sustentam nossa segurança

POLÍTICAS CORPORATIVAS

- Diretrizes sobre uso de dados, direitos dos titulares e SI e cibersegurança..
- Política de SI e Cibersegurança.
- Política de Privacidade: para colaboradores, fornecedores, terceirizados e público geral.

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- Programa de integridade e ética.
- Privacy champions.
- Privacy by design.
- Treinamentos sobre segurança da informação, privacidade, LGPD entre outros. .

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..

Conformidade legal e regulatória

Em nossas atividades, observamos as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes, da Resolução n° 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 disso, seguimos as 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.

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



Estratégia e governança | SASB FN-CF-220a.1 |

Privacidade e Proteção de Dados

Nossa estratégia de Privacidade e Proteção de Dados enfatiza a capacitação, com o objetivo de aumentar a conscientização dos colaboradores e o desenvolvimento seguro como pontos centrais. Como parte desses esforços, 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, desde a idealização de novos projetos até a definição de arquiteturas e revisão periódica de processos.

Desde 2016, nosso programa de Privacidade reúne um grupo 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 orientações e diretrizes, com apoio das áreas de tecnologia, jurídico, compliance, risco e segurança. O grupo trabalha em conjunto com as áreas de negócio para promover maior proteção e transparência ao lidar com Privacidade e Proteção de Dados, buscando desenvolver e implementar as melhores práticas do mercado relacionadas ao tema. O assunto também é assistido pelo Comitê de Proteção e Ética de Dados (CPED) 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 junto à agência reguladora competente (ANPD - Agência Nacional de Proteção de Dados) e, de forma consultiva, são apoiados pelas equipes do jurídico, risco operacional e segurança da informação.

Cibersegurança

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.

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.

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.

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.

Frente aos desafios do ambiente digital, em 2025, a estrutura organizacional responsável por Cyber Security passou por uma evolução significativa. Nesse contexto, a responsabilidade pelo tema passou a ser exercida pelo Chief Information Security Officer (CISO), que se reporta ao Chief Security Officer (CSO), sendo que ambos se reportam, em última instância, ao Chief Risk Officer (CRO), 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, que são apresentados 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:

Governança e comitês	Composição	Frequência	Objetivo
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	■ Membros do Conselho	Eventual	Supervisionar, orientar, acompanhar e aprovar a estratégia de Prevenção a Fraudes e Cyber Security.
COMITÊ DE GESTÃO DE RISCO E DE CAPITAL (CGRC)	■ Membros do Conselho. ■ Diretor Presidente (CEO). ■ Comitê Executivo. ■ Diretores.		
COMITÊ EXECUTIVO	■ Diretor Presidente (CEO). ■ Membros do comitê.		
COMISSÃO SUPERIOR DE COMPLIANCE E OPRISK (CSCOR)	■ Diretor Presidente (CEO). ■ Comitê Executivo. ■ Diretores.		
COMITÊ DE AUDITORIA	■ Membros do Comitê . ■ Diretores de Auditoria Interna. ■ Diretor Prevenção a Crimes Financeiros. ■ Diretor Cyber Security. ■ Superintendentes DCS. ■ Encarregado de Dados.	Trimestral	Posicionamento estratégico. Acompanha a integração com outras iniciativas.
COMITÊ EXECUTIVO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	■ Diretor de Compliance & OpRisk. ■ Diretores de Tecnologia e Operações. ■ Diretor Prevenção a Crimes Financeiros. ■ Diretor Cybersecurity. ■ Superintendentes de Cybersecurity. ■ Superintendentes de Tecnologia e Operações. ■ Auditoria. ■ Gerentes de Segurança da Informação.	Mensal	Definições estratégicas. Decisões sobre temas relevantes. Análise situacional de decisões sobre riscos e issues. Acompanha e avalia a evolução dos projetos.
COMITÊ DE PRIVACIDADE E ÉTICA DE DADOS	■ Diretor de Applied Analytics. ■ Diretor de Jurídico. ■ Diretor Cyber Security. ■ Diretor de Risco. ■ Operacional e Compliance. ■ Encarregado de Dados. ■ Áreas de Negócio.	Bimestral	Avalia e decide sobre temas, projetos e processos relevantes. Suporta o Encarregado de Dados e analisa casos relevantes.

Boas práticas

Em 2026, os investimentos em cibersegurança estarão direcionados à adoção e evolução de tecnologias voltadas à ampliação da visibilidade do ambiente, ao fortalecimento da proteção de aplicações e à mitigação de riscos emergentes. Essas iniciativas visam aumentar a capacidade de prevenção, detecção e resposta frente a ameaças cada vez mais sofisticadas, acompanhando a evolução do cenário tecnológico e regulatório.

Perímetro expandido

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.

Ameaças cibernéticas

Adotamos processos de controle, voltados à detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata aos ataques e tentativas de invasões à nossa infraestrutura.

Reconhecemos que, mesmo com uma infraestrutura tecnológica sólida, dado o aumento exponencial de ameaças cibernéticas, o ambiente não está totalmente livre de ameaças. Por isso, adotamos uma estratégia de mitigação financeira baseada na alocação de capital de risco operacional, destinada à cobertura de perdas decorrentes de incidentes cibernéticos.

A gestão de risco operacional considera indicadores de apetite a risco cibernético para calcular perdas inesperadas relacionadas a cenários de ataques cibernéticos e fraude externa. A avaliação de solvência, reportada no Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital, assegura que a companhia dispõe de capital suficiente para cobrir perdas inesperadas decorrentes do risco de ataques cibernéticos.

Acesso e uso de dados

Através da nossa governança de dados, estimulamos 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.

IA generativa

A Governança de IA generativa no Banco também tem como um de seus pilares a privacidade, tanto em seu desenvolvimento, quanto em nossas ferramentas 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.

Uso secundário

Nosso tratamento de dados pessoais é realizado sempre com base em fundamento legal, e em aderência à finalidade declarada, assegurando uso responsável, ético e adequado das informações.

Nos casos de uso secundário, também observamos os princípios e obrigações previstos na LGPD, com destaque para transparência, finalidade e segurança. Como parte dessa governança, adotamos gerenciamento de riscos aplicado a 100% dos dados pessoais, tanto em usos primários quanto secundários, por meio de controles e testes amostrais.

Um tipo de uso secundário comum é o envio de comunicações de marketing, sendo que os titulares dos dados podem optar por não receber esses comunicados ou definir como e quais comunicações preferem receber.

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:

A Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security estabelece os princípios, diretrizes e atribuições relacionadas à segurança da informação.

A 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.

Essas informações podem ser consultadas em nosso site de privacidade, na seção “Quais informações podemos ter sobre você?”.

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 - Agência Nacional de Proteção de Dados).

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.



Certificações

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: 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 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.

Atendimento ao titular de dados

Além dos canais de atendimento, dispomos de um canal específico do Encarregado de Dados para receber solicitações relacionadas à LGPD, por meio do qual encaminhamos os assuntos para as áreas que poderão apoiar na condução das investigações, conforme o escopo da solicitação.

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”, tais como:

- Confirmar se tratamos os dados pessoais e, caso positivo, solicitar acesso aos dados.
- Atualizar, alterar e retificar dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Revogar o consentimento que pode ter dado, conforme aplicável.
- Se opor a tratamentos de dados pessoais, conforme aplicável.
- Solicitar o cancelamento do envio de ofertas direcionadas de produtos e serviços do Itaú Unibanco, pelos nossos canais de atendimento.

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.

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 sobre eventos suspeitos se dá por meio dos nossos canais de denúncia e reclamações, como:

- **INSPETORIA:** acionada no caso de violações internas, especializada na análise de desvios de comportamentos suspeitos, incluindo fraudes digitais, vazamento de informações e acessos não autorizados para gerenciar possíveis ações disciplinares corretivas e assegurar uma investigação completa.
- **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:** disponível para clientes, colaboradores, terceiros e público em geral reportarem e-mails suspeitos para análise: emailsuspeito@itau-unibanco.com.br.
- O titular pode entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados e informar o ocorrido para ser direcionado pela equipe de resposta: encarregado-dados@itau.com.br.
- **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 sobre nossos canais de reclamação e denúncia, consulte a seção Canais de manifestação, na página 298.



Capacitação e treinamento

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, 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 para todos os colaboradores e deve ser realizado a cada dois anos, abordando 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.

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, com o objetivo de garantir 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. Dentre as iniciativas, podemos mencionar:

Em 2025, 98,5% dos colaboradores concluíram o programa de segurança da informação e 98,6% receberam treinamento sobre privacidade/LGPD.

- **CONSCIENTIZAÇÃO CONTINUA:** workshops, palestras, divulgação de conteúdos nos diferentes canais corporativos, com dicas e recomendações de segurança e privacidade da informação e também sobre políticas, processos e procedimentos.
- **AI 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, para garantir a segurança das aplicações e a proteção dos dados dos usuários. Composto por cursos obrigatórios, de acordo com a atuação na área de Tecnologia, além de eventos ad-hoc de conscientização
- **SECURITY BY DESIGN:** segurança integrada desde o ínicio em todas as etapas do ciclo de vida do desenvolvimento de software.
- **SECURITY ENGINEERS:** atua como agente de transformação cultural, integrando práticas de segurança ao desenvolvimento de software. Trabalha de forma preventiva, capacitando desenvolvedores, criando ferramentas e implementando processos para fortalecer a segurança das aplicações ao longo do ciclo de desenvolvimento.
- **SUBJETC 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).

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.

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. Dentre os riscos, citamos:

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.

RISCO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA (VETORES DE ATAQUE)

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, ataques cibernéticos que resultem na indisponibilidade dos nossos serviços e comprometam a integridade das informações e vulnerabilidades em participantes do ecossistema do Sistema Financeiro Nacional, que podem nos expor a tentativas de fraude e aumentar os riscos operacionais e reputacionais.

RISCO DE PRIVACIDADE

Como o uso incorreto de dados pessoais de clientes, colaboradores, prestadores de serviços e outros titulares, em desacordo com a legislação aplicável, para finalidades diferentes das informadas, ou sem base legal adequada, ou ao sofrer incidentes de perda, alteração ou acesso não autorizado, o que pode resultar em sanções administrativas e regulatórias, ações judiciais, impactos operacionais e de reputação para a Companhia.

A nossa estrutura de Enterprise Risk Management, possui três linhas de defesa:

- **1ª linha:** áreas de negócio.
- **2ª linha:** compliance e risco operacional.
- **3ª linha:** auditoria interna.

Dentro desta configuração de gerenciamento de riscos, submetemos os processos e controles de Segurança da Informação, Privacidade e Proteção de Dados 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. Com isso, asseguramos e reforçamos nosso comprometimento com o direito fundamental à proteção dos dados pessoais.

A seguir, apresentamos as medidas adotadas para mitigação dos riscos listados acima:

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 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, como prestadores de serviços e parceiros, incluem cláusulas de confidencialidade e de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, em conformidade com a LGPD e demais normas aplicáveis. Eles estabelecem aos contratados o dever de comunicar incidentes relevantes de segurança da informação ou de privacidade e demais informações sob responsabilidade do Itaú Unibanco Holding enquanto estiverem sob guarda ou tratamento, 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.

Em linha com a estratégia de transformação digital, a organização vem fortalecendo a segurança para viabilizar o uso intensivo de cloud. A adoção do modelo multicloud impulsiona a modernização tecnológica, reduz riscos, aumenta a resiliência cibernética e diminui a dependência de um único provedor, apoiada por controles robustos de segurança baseados em frameworks reconhecidos, que abrangem a gestão de identidades, proteção de dados, infraestrutura e resposta a incidentes.

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 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.

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. 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 atuação de um time multidisciplinar, com participação das áreas de privacidade, segurança da informação, negócio, jurídico, risco operacional e tecnologia, responsável por investigar o evento e definir a criticidade e 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.

As providências cabíveis, incluindo eventuais medidas voltadas à mitigação de impactos aos titulares, são avaliadas de forma individualizada, considerando as características do incidente e o nível de impacto identificado.

SAIBA MAIS sobre a verificação de controles feitos pelas auditorias internas e externas independentes, consulte nossas Demonstrações Contábeis Completas em IFRS

Comunicar eventos suspeitos

Os colaboradores do Itaú Unibanco podem, caso identifiquem eventos suspeitos, entrar em contato por meio de nossos canais oficiais, detalhados na seção Canais de Manifestação deste relatório.

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.

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.

Consequências regulatórias, financeiras e reputacionais

| GRI 418-1 | SASB FN-CB-230a.1 | FN-CF-220a.2 |

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 na 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 2025, não houve 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 na 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.

Consequências | GRI 418-1 |	2023	2024	2025
Casos procedentes de violação de dados	1	0	0



MÉTRICAS
GRI 2-25	2-26
3-3	205-3
406-1	418-1



Canais de manifestação

Fortalecemos a ética e transparência com canais acessíveis para denúncias e diálogo.

Para reforçar nosso compromisso com ética, integridade e respeito aos Direitos Humanos, oferecemos à sociedade canais públicos para receber reclamações e denúncias relacionadas a desvios de conduta, crimes, descumprimento de normas, abusos, assédio, discriminação e outros problemas de comportamento. Além disso, nossas unidades internacionais possuem canais locais para que clientes, colaboradores e demais interessados possam registrar suas manifestações.

Nossos colaboradores e administradores são informados sobre os canais de manifestação por meio de comunicações internas e campanhas de conscientização como treinamentos, palestras, e-mails e informações no portal corporativo. Além disso, nossos principais canais estão detalhados no Código de Ética e Conduta, bem como em outras políticas e canais institucionais.

Todas as reclamações e denúncias recebidas são analisadas pelas áreas responsáveis, conforme as políticas internas, garantindo imparcialidade, sigilo e privacidade. O processo de apuração é registrado e acompanhado. Além disso, monitoramos de forma pró-ativa situações que possam indicar desvios de conduta. Quando uma irregularidade ou ato ilícito é confirmado após a investigação, aplicamos as medidas disciplinares e consequências aos colaboradores e parceiros envolvidos.

Conheça os principais canais do Itaú para receber e tratar reclamações e denúncias de clientes, colaboradores, parceiros e outras partes interessadas, além de gerenciar as consequências.
| SASB FN-CB-510a.2 | FN-AC-510a.2 | FN-IB-510a.2 |

O **OMBUDSMAN** tem como objetivo orientar, aconselhar e tratar reclamações e denúncias relacionadas a violações de princípios, desvios éticos, assédio, discriminação, desrespeito e outros comportamentos contrários às nossas políticas institucionais. O canal garante anonimato, autonomia e reporte direto à Presidência. O público-alvo inclui colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros. O atendimento pode ser feito pelos canais digitais, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana. Também é possível contato online ou presencial de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

- Telefone (Whatsapp): 0800-721-4040
- Canais digitais: Portal corporativo disponível para colaboradores, inclusive na versão para celular ou pelo e-mail : ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br

O **CANAL DE DENÚNCIAS** foi criado para receber relatos sobre atos ilícitos como fraude interna, lavagem de dinheiro, corrupção, vazamento de informação e outros desvios de conduta envolvendo colaboradores, administradores, prestadores de serviços e fornecedores, garantindo o anonimato e a proteção de quem faz a denúncia de boa-fé. Qualquer pessoa pode utilizar o canal, seja de forma anônima ou identificada, com total confidencialidade.
O atendimento está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana, por meio dos nossos canais digitais.

- Canal para o público geral: itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia/
- Canal para fornecedores: itau.com.br/fornecedores

O **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)** é um canal especializado que auxilia consumidores na solução de problemas, no recebimento de reclamações e contestações, e no fornecimento de informações sobre produtos e serviços. Também atende pedidos de suspensão e cancelamento. O serviço está disponível para clientes e não clientes, garantindo acessibilidade e atendimento para todos.
O atendimento pode ser feito pelo telefone e há uma central exclusiva para pessoas com deficiência auditiva ou de fala, pelo número 0800-721-1999. O SAC funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana. Para quem precisa de atendimento em língua de sinais (Libras), o serviço está disponível de segunda a sexta, das 8h às 20h. Além do atendimento por telefone, o SAC disponibiliza canais digitais, como o Assistente Virtual no aplicativo Itaú e no site. E centrais exclusivas de atendimento em diferentes idiomas, que podem ser acessados pelos sites.

- Canais de atendimento: itau.com.br/canais-itau
- Central de Atendimento: itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/telefones

A **OUVIDORIA** tem como objetivo atender e tratar reclamações de clientes que não ficaram satisfeitos com as soluções oferecidas nos canais primários de atendimento, atuando como a última instância para garantir que todas as demandas sejam analisadas com atenção e transparência. O público-alvo da Ouvidoria são clientes não satisfeitos, que buscam uma solução diferente para seus problemas, após tentativas nos canais tradicionais. O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, exceto feriados, por meio de telefone exclusivo e pelos canais digitais, disponíveis no aplicativo Itaú e no site:

- Telefone: 0800-570-0011
- Ouvidoria: itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/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 administradores e colaboradores, além de fornecedores e parceiros. Trata-se de um canal independente, com total autonomia e reporte direto à presidência.

A análise e apuração dos casos pelo Ombudsman é feita com confidencialidade, neutralidade e independência, seguindo premissas claras:

- Denúncias anônimas são aceitas e tratadas da mesma forma que aquelas com identificação do manifestante.
- Todas as informações recebidas são tratadas com discrição, protegendo tanto os entrevistados, quanto os manifestantes.
- Denúncias ou acusações feitas de má-fé, quando comprovadas, estão sujeitas a sanções disciplinares.
- Atos de retaliação, vingança ou perseguição contra quem utiliza os canais de denúncia de boa-fé não são tolerados.
- Sanções disciplinares são aplicadas quando casos de retaliação são identificados após a apuração de denúncias feitas pelo canal.

O Ombudsman atua em diferentes tipos de situações, de acordo com o estágio do conflito, a complexidade do tema e os riscos envolvidos. Essas situações podem ser classificadas em três formas principais:

- **ORIENTAÇÃO:** que consiste em aconselhamento, apoio e direcionamento sobre como o colaborador pode lidar com determinadas situações.
- **MEDIAÇÃO:** que envolve uma conversa conjunta entre os envolvidos, com o apoio e a participação do Ombudsman para buscar uma solução.
- **APURAÇÃO:** que inclui a análise de informações internas, histórico profissional e entrevistas com os envolvidos para identificar e definir medidas e soluções para o problema.

A análise dos casos é feita exclusivamente pelo Ombudsman, que toma as decisões de forma independente, seguindo as diretrizes e políticas institucionais do Itaú Unibanco.

Todo o processo de apuração é registrado em um relatório final, enviado ao gestor do colaborador envolvido para informar o resultado e orientar sobre as medidas disciplinares ou ações preventivas recomendadas.

Após a conclusão do caso, o Ombudsman pode realizar ações de monitoramento, mantendo contato com os colaboradores envolvidos por alguns meses para evitar possíveis retaliações, avaliar o ambiente de trabalho e a efetividade das medidas aplicadas. Esse acompanhamento reforça o elo de confiança no canal e incentiva os envolvidos a se expressarem com mais segurança.

Orientações realizadas e denúncias recebidas pelo Ombudsman

Em 2025, o número de acionamentos recebidos pelo Ombudsman, incluindo orientações e denúncias, se manteve no mesmo patamar dos últimos dois anos. No entanto, houve uma mudança no tipo de contato em comparação com 2024, as denúncias, que vinham apresentando crescimento nos anos anteriores, tiveram uma redução de 11%, enquanto as orientações cresceram 20%. Isso permitiu que o canal atuasse de forma ainda mais preventiva.

Esses dados reforçam um cenário em que os colaboradores continuam se expressando de maneira aberta e transparente, o que indica um ambiente de segurança psicológica e alinhamento com a nossa cultura.

Orientações e denúncias tratadas pelo Ombudsman[4]	2023	2024	2025	Var.
Total de orientações realizadas[1]	1.146	1.167	1.398	19,8%
Total de denúncias recebidas	2.287	2.329	2.067	-11,2%
Total de denúncias tratadas	2.249	2.304	2.118	-8,1%
Total de casos procedentes (%)[3]	34%	41%	44%	3,0%
Total de colaboradores denunciados[2]	2.200	2.348	2.190	-6,7%

([1]) Foi retirado do indicador um tipo de atendimento que, após revisão conceitual, não indicava efetivamente uma orientação aos envolvidos. Portanto as quantidades reportadas anteriormente foram revisadas. ([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 anteriormente foram revisadas. ([3]) Ao aplicar a revisão citada na nota 2, o indicador de procedência foi ligeiramente alterado. Portanto os percentuais reportados anteriormente também foram revisados. ([4]) Ao longo do ano, em um processo de aprimoramento, melhoria contínua e análise qualitativa, a Célula de Comunicação e Informação revisita os casos concluídos e, eventualmente, identifica a necessidade e ajusta a classificação de alguns campos/casos. Portanto, podem ocorrer pequenas variações nos indicadores de anos anteriores, por conta desses ajustes.



Comportamentos identificados nos casos procedentes[1] | GRI 2-4 |	2023	2024	2025	Var.
Deficiência na gestão e na comunicação	18,0%	19,0%	17,0%	-2,0 p.p.
Constrangimento	18,0%	17,0%	20,0%	3,0 p.p.
Desrespeito	16,0%	11,0%	12,0%	1,0 p.p.
Descumprimento de leis e normas	11,0%	12,0%	12,0%	-
Intimidação, favoritismo e má indole	7,0%	6,0%	5,0%	-1,0 p.p.
Cobrança inadequada	10,0%	10,0%	9,0%	-1,0 p.p.
Assédio sexual	4,0%	5,0%	3,0%	-2,0 p.p.
Maledicências, comentários maldosos e difamatórios	7,0%	9,0%	11,0%	2,0 p.p.
Discriminação	1,0%	1,0%	1,0%	-
Assédio moral	2,0%	1,0%	1,0%	-
Retaliação	1,0%	2,0%	3,0%	1,0 p.p.

([1]) Houve mudança de conceito no indicador: antes, se um relatado apresentava mais de um desvio dentro de um mesmo comportamento, para o cálculo percentual, contávamos todos eles; agora, se houver mais de um tipo de desvio de um mesmo comportamento, eles são agrupados e contam apenas uma vez. Nota: Ao longo do ano, em um processo de aprimoramento, melhoria contínua e análise qualitativa, a Célula de Comunicação e Informação revisita os casos concluídos e, eventualmente, identifica a necessidade e ajusta a classificação de alguns campos/casos. Portanto, podem ocorrer pequenas variações nos indicadores de anos anteriores, por conta desses ajustes.

Medidas aplicadas nos casos procedentes	2023	2024	2025	Var.
Total de medidas aplicadas	**644**	**797**	**852**	**6,9%**
Feedbacks	360	435	516	18,6%
Advertência	153	211	203	-3,8%
Desligamento	131	151	133	-11,9%

Nota: Ao longo do ano, em um processo de aprimoramento, melhoria contínua e análise qualitativa, a Célula de Comunicação e Informação revisita os casos concluídos e, eventualmente, identifica a necessidade e ajusta a classificação de alguns campos/casos. Portanto, podem ocorrer pequenas variações nos indicadores de anos anteriores, por conta desses ajustes.

Discriminação e assédio | GRI 406-1 |

Discriminação ocorre quando há distinção, exclusão, ofensa, depreciação, constrangimento ou preferência por uma pessoa ou grupo, motivada por características como raça, cor, etnia, estado civil, identidade de gênero, orientação afetivo-sexual, deficiência ou condição de saúde, aparência, religião, opinião política, origem social, idade, entre outras, com o objetivo de inferiorizar alguém.

Em 2025, seguimos fortalecendo os valores da nossa cultura por meio de ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre diversidade. Também incentivamos nossos colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Reforçamos nossa postura de tolerância zero em relação a condutas que violem nossos princípios éticos, destacando a responsabilidade dos colaboradores em conhecer e ler o Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no ambiente de trabalho, que complementa nosso Código de Ética e Conduta, Também enfatizamos a importância da participação no treinamento obrigatório sobre o tema. Além disso, ao longo do ano, realizamos ações estruturadas de comunicação e engajamento para manter todos informados e envolvidos.

As iniciativas implementadas fortaleceram a cultura ética da organização e demonstram a efetividade do programa, com mais de 95% dos colaboradores concluindo o treinamento e 100% de adesão entre os executivos, o que evidencia o engajamento da alta liderança com o tema.

No processo conduzido de forma isenta, independente e autônoma pelo Ombudsman, todas as denúncias consideradas procedentes resultaram no desligamento dos colaboradores envolvidos em casos de assédio moral, sexual e discriminação.

Qualidade no atendimento e resolutividade do Ombudsman

Para garantir que as reclamações sejam tratadas rapidamente, o Ombudsman atua com qualidade, profundidade e agilidade, sempre priorizando o acolhimento e o respeito aos colaboradores envolvidos.

Em 2025, alinhado a esses objetivos, 41% das denúncias foram concluídas em até 10 dias úteis, e o prazo médio de conclusão foi de 12 dias, abaixo do compromisso assumido de 15 dias úteis.

Além disso, a satisfação dos colaboradores com o atendimento do canal atingiu 93 pontos, mantendo o Ombudsman na zona de excelência no índice NPS.

Casos procedentes que resultaram em desligamento	2023	2024	2025	Var.
Assédio sexual	47	74	48	-35,1%
Discriminação	11	16	11	-31,3%
Assédio moral	20	11	13	18,2%
Retaliação	8	5	6	20,0%
Intimidação, favoritismo, má índole	27	19	28	47,4%
Descumprimento de normas	18	26	27	3,8%
Total	**131**	**151**	**133**	**-11,9%**

Nota: Ao longo do ano, em um processo de aprimoramento, melhoria contínua e análise qualitativa, a Célula de Comunicação e Informação revisita os casos concluídos e, eventualmente, identifica a necessidade e ajusta a classificação de alguns campos/casos. Portanto, podem ocorrer pequenas variações nos indicadores de anos anteriores, por conta desses ajustes.

Diálogo, conscientização e treinamentos promovidos pelo Ombudsman

Além dos atendimentos realizados, o Ombudsman manteve diálogos frequentes e relevantes com os colaboradores para promover o engajamento com os compromissos e a cultura do Banco.

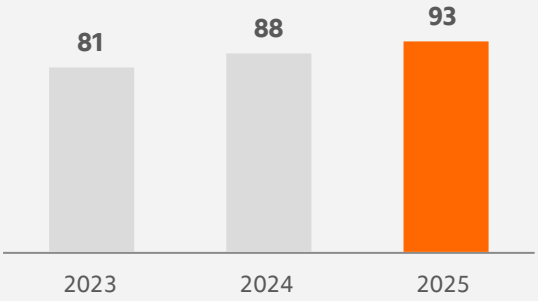
Em 2025, reforçando seu papel preventivo, o Ombudsman realizou 42 encontros com mais de 12 mil pessoas, incentivando a confiança no canal e abordando temas como respeito, empatia assertiva, comunicação não violenta e segurança psicológica no trabalho. Esses encontros ajudaram a estimular um ambiente aberto e pautado em relações de confiança. Parte dos encontros também teve como foco discutir e reforçar conceitos sobre diversidade, assédio e discriminação.

Como parte da estratégia de proximidade e transparência, o Ombudsman mantém uma página no portal corporativo com conteúdos educativos e comunicações preventivas, em linguagem acessível e navegação intuitiva. Nessa página, são detalhadas a forma de atuação, regras, políticas, indicadores e canais de contato, fortalecendo a cultura ética e o acesso à informação.

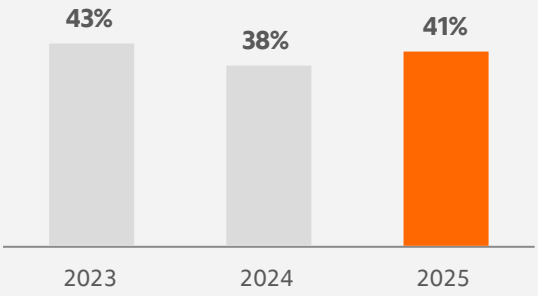
Além disso, ao longo de 2025, foram realizadas campanhas institucionais para todos os colaboradores, com ações específicas e vídeos direcionados conforme o tipo de interação com o Ombudsman. Essas iniciativas tiveram como objetivo esclarecer dúvidas, desmistificar conceitos e reforçar a atuação do canal, contribuindo para o fortalecimento da confiança, transparência e relacionamento com os diferentes públicos internos.

Indicadores de qualidade do atendimento do Ombudsman

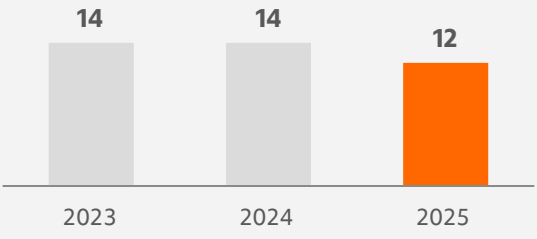
Índice de Satisfação com Atendimento do Ombudsman (NPS)



Casos concluídos em até 10 dias úteis



Prazo médio de resolução dos casos recebidos e tratados no ano (dias)



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 Inspetoria, é responsável por analisar as manifestações recebidas pelo Canal de Denúncias, relacionadas a possíveis casos e indícios de fraude interna, desvio de conduta, corrupção e outros atos ilícitos cometidos por colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores. Quando são identificadas irregularidades, são tomadas as medidas administrativas necessárias, conforme as políticas internas, o Código de Ética e Conduta, e, quando aplicável, também no âmbito criminal e cível.

O Canal de Denúncias está disponível para qualquer pessoa, incluindo clientes, terceiros, fornecedores, parceiros e colaboradores, permitindo o registro de manifestações de forma anônima ou identificada. Conforme o nosso Código de Ética e Conduta e a nossa Política de Integridade, Ética e Conduta, é assegurada a confidencialidade e a proteção da identidade do denunciante, bem como aquele que de boa-fé denunciar ou manifestar dúvidas, suspeitas ou preocupações sobre possíveis violações das diretrizes do banco, não poderá sofrer retaliação.

Administradores ou colaboradores que tentarem retaliar quem em boa-fé comunica desvios éticos ou comportamentais estão sujeitos a investigação específica e eventuais consequências.

Na impossibilidade de avaliar uma denúncia específica, em função de eventual conflito de interesse, é previsto em procedimento que a apuração seja supervisionada pela Diretoria Executiva de Auditoria Interna.



Canal de Denúncias | GRI 205-3 | 418-1 |	2023	2024	2025	Var.
Total de denúncias tratadas no ano	**2.108**	**2.166**	**2.271**	**4,8%**
Total de denúncias procedentes (%)	64,3%	62,7%	58,3%	-4,4 p.p.
Total de ações disciplinares aplicadas por categoria	**1.563**	**1.643**	**1.663**	**1,2%**
Desligamento	570	622	760	22,2%
Encerramento de contrato [1]	175	159	42	-73,6%
Advertência	636	669	739	10,5%
Medida orientativa	175	193	122	-36,8%

([1]) Os indicadores consideram nossas operações no Brasil. Casos que envolvem estagiários ou prestadores de serviços.

Treinamento e conscientização sobre o Canal de Denúncias

Promovemos ações contínuas de comunicação e conscientização para colaboradores, fornecedores e demais públicos, destacando a importância de reportar irregularidades, a proibição de retaliação e o compromisso com uma conduta ética e responsável.

Processos e mecanismos para tratamento de denúncias

O Itaú Unibanco mantém processos claros, independentes e padronizados para receber, analisar e tratar denúncias e reclamações registradas no Canal de Denúncias e Inspetoria, seguindo o Código de Ética e Conduta, a Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, a Política Corporativa de Prevenção à Corrupção,a Política Corporativa de Prevenção à Atos Ilícitos, além da regulamentação aplicável, como a Resolução CMN nº 4.859/2020.

Todas as denúncias recebidas são registradas e avaliadas inicialmente para verificar se estão dentro do escopo do canal. Quando necessário, são encaminhadas para apuração pelas áreas responsáveis, conforme alçadas de governança estabelecidas. Em todas as etapas, garantimos confidencialidade, imparcialidade, independência e proteção ao denunciante.

Os casos são tratados conforme sua natureza e gravidade, podendo ser conduzidos pela Inspetoria (Diretoria de Prevenção a Crimes Financeiros), pelo Ombudsman ou por outras áreas independentes, de acordo com o tipo de situação.

Quando uma denúncia é considerada procedente, o banco aplica medidas disciplinares em conformidade com a legislação vigente e com as políticas internas, de acordo com a gravidade dos fatos. As ações podem variar de medidas orientativas e advertências até o desligamento de colaboradores, e quando necessário, comunicação às autoridades competentes. Também são implementados planos de correção e remediação para eliminar as causas, fortalecer controles e mitigar riscos de reincidência.

Além de receber denúncias, o banco oferece canais específicos para orientação e aconselhamento, como a Consultoria de Ética e o Ombudsman, disponíveis para colaboradores e administradores que tenham dúvidas, enfrentem dilemas éticos, conflitos de interesse ou precisem de orientação sobre as políticas internas.

Monitoramento interno do canal

O Itaú Unibanco realiza monitoramento contínuo de suas operações para identificar riscos de fraude interna e desvios de conduta. Utilizamos um conjunto integrado de regras e modelos que ajudam a prevenir e detectar situações irregulares. Esses mecanismos permitem ao banco antecipar riscos, identificar situações atípicas e tomar medidas corretivas e preventivas rapidamente, contribuindo para a redução de riscos e o fortalecimento da governança corporativa.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) | GRI 418-1 |

O SAC desempenha um papel fundamental como canal oficial, estruturado e acessível para atender reclamações, dúvidas, pedidos de suspensão ou cancelamento de contratos e serviços. As demandas dos clientes são registradas de forma imparcial e rastreável, sendo tratadas durante a ligação ou dentro dos prazos regulatórios, quando necessário. O SAC é um elemento importante da governança corporativa, pois contribui para melhoria contínua, mitigação de riscos e reforça a cultura de centralidade no cliente.

Atualmente, estamos modernizando nossos sistemas e aprimorando políticas, controles e ações para fortalecer nossa estratégia. Essas iniciativas promovem uma conduta ética e responsável, alinhada às melhores práticas do mercado. Buscamos superar as expectativas dos nossos clientes frente ao avanço da digitalização dos serviços financeiros.

O Itaú Unibanco possui um modelo de governança sólido para o tratamento de reclamações e denúncias, com papéis e responsabilidades bem definidos, monitoramento constante de indicadores e atuação integrada entre as áreas de negócio, tecnologia, compliance e controles internos.

Como resultado dessa abordagem, o banco tem alcançado ótimos resultados em avaliações e auditorias regulatórias, demonstrando a maturidade dos processos, o cumprimento das normas vigentes e a efetividade dos controles do canal.

Para garantir o avanço sustentável dessa agenda, seguimos investindo em tecnologia, automação de processos, uso de dados para análise de causas e na capacitação contínua dos colaboradores que atuam no atendimento do SAC.

O SAC é o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços, criado para resolver demandas dos consumidores relacionadas às informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

O atendimento segue princípios como dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade. De acordo com a Lei no 8.078, nossa Política de Atendimento ao Consumidor define a estrutura de governança e as normas gerais do SAC, garantindo transparência, acessibilidade, gratuidade e atendimento pessoal.

Os atendentes são capacitados para oferecer um atendimento claro e resolutivo, buscando solucionar as demandas já no primeiro contato. Nos casos de reclamação ou cancelamento, o SAC garante a transferência imediata ao setor competente, caso o atendente inicial não possa resolver.

As chamadas recebidas pelo SAC são gravadas e mantidas pelo prazo mínimo de 90 dias, período em que o consumidor pode solicitar acesso ao conteúdo. Os dados pessoais são protegidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins de atendimento.

O registro eletrônico do atendimento fica disponível ao consumidor e aos órgãos ou entidade fiscalizadoras, por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. As informações solicitadas são prestadas imediatamente e as reclamações são resolvidas em até sete dias corridos após o registro.

As respostas do SAC devem ser claras e objetivas, abordando todos os pontos da demanda. Em casos de serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança é suspensa imediatamente, exceto se o fornecedor comprovar que o serviço foi contratado e o valor é efetivamente devido.



A efetividade do SAC é monitorada por meio de indicadores de qualidade, resolução de demandas e cumprimento dos prazos de resposta. O serviço também passa por auditorias periódicas realizadas pelo órgão regulador, FEBRABAN, apresentando excelentes resultados no atendimento aos requisitos legais, conforme o Decreto 11.034 e a norma regulatória SARB 027.

Nos últimos anos, o atendimento do SAC evoluiu de forma significativa, com avanços tecnológicos e maior digitalização dos serviços. Essa transformação, junto com a mudança no comportamento dos clientes, resultou em um atendimento mais proativo e na redução do volume de chamadas telefônicas.

A maioria das demandas dos consumidores no SAC está relacionada à solicitação de informações, enquanto os índices de reclamações e cancelamentos permaneceram estáveis em relação aos anos anteriores.

Em 2025, 85% dos atendimentos do SAC foram respondidos em até 3 dias úteis.

Atendimentos realizados pelo SAC	2023	2024	2025	Var.
Volume mensal de ligações recebidas no SAC	**702.496**	**514.780**	**347.939**	**-32,4%**
Orientações e outras informações	77,1%	77,7%	78,0%	0,3 p.p.
Reclamações	17,4%	17,3%	17,0%	-0,3 p.p.
Cancelamento de produtos e serviços	5,5%	5,0%	5,0%	-
Atendimentos respondidos em até 3 dias úteis - %	**85,0 %**	**86,0 %**	**85,0 %**	**-1,0 p.p**

Ouvidoria | GRI 418-1 |

O Itaú Unibanco possui um programa estruturado de Ouvidoria para receber e tratar reclamações de clientes, fundamentado em princípios de acessibilidade, transparência e melhoria contínua da experiência do cliente. O banco oferece diversos canais de relacionamento e processos formais para garantir o registro, acompanhamento e resposta das demandas, sempre em conformidade com as normas vigentes e as melhores práticas do setor.

A Ouvidoria atua de forma independente e imparcial, sendo responsável por gerenciar as reclamações recebidas e também aquelas encaminhadas por órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor.
O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h (exceto feriados), por meio de telefone dedicado, além da possibilidade de registrar demandas a qualquer momento pelos canais digitais.

O processo de tratamento das reclamações é certificado pelo Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban e utiliza tecnologia e análise de dados para identificar tendências e causas dos problemas. Todo cliente recebe confirmação do registro de sua reclamação e pode acompanhar o andamento da demanda, com informações claras sobre prazos e soluções.

A estratégia da Ouvidoria inclui iniciativas de acessibilidade e inclusão, como atendimento em Libras, interfaces digitais acessíveis e atendimento prioritário, garantindo que pessoas com deficiência, idosos e outros grupos vulneráveis tenham acesso seguro e adequado aos serviços.

O Itaú Unibanco conta com uma estrutura de governança formal para tratar as reclamações de clientes recebidas pela Ouvidoria, integrada aos processos de gestão de riscos e controles internos. Isso garante supervisão, independência e efetividade no tratamento das demandas.

Fluxo do processo institucional de demandas de clientes

Monitoramento de reclamações	Monitoramento do volume e das variações dos principais temas reclamados
Análise de causa raiz	Identificação da origem dos problemas e das dores dos clientes, com o suporte de inteligência de dados
Planos de ação	Definição de estratégias de atuação em conjunto com o negócio e as demais áreas envolvidas
Efetividade dos planos	Avaliação dos resultados alcançados pelos planos de ação para aprimorar o processo

A gestão e a análise de dados são instrumentos fundamentais para identificar tendências, mapear causas e detectar problemas relacionados a produtos, serviços, processos ou jornadas de atendimento. Com isso, é possível diferenciar casos isolados de questões recorrentes, priorizar riscos que afetam a experiência do cliente e orientar ações preventivas da instituição.

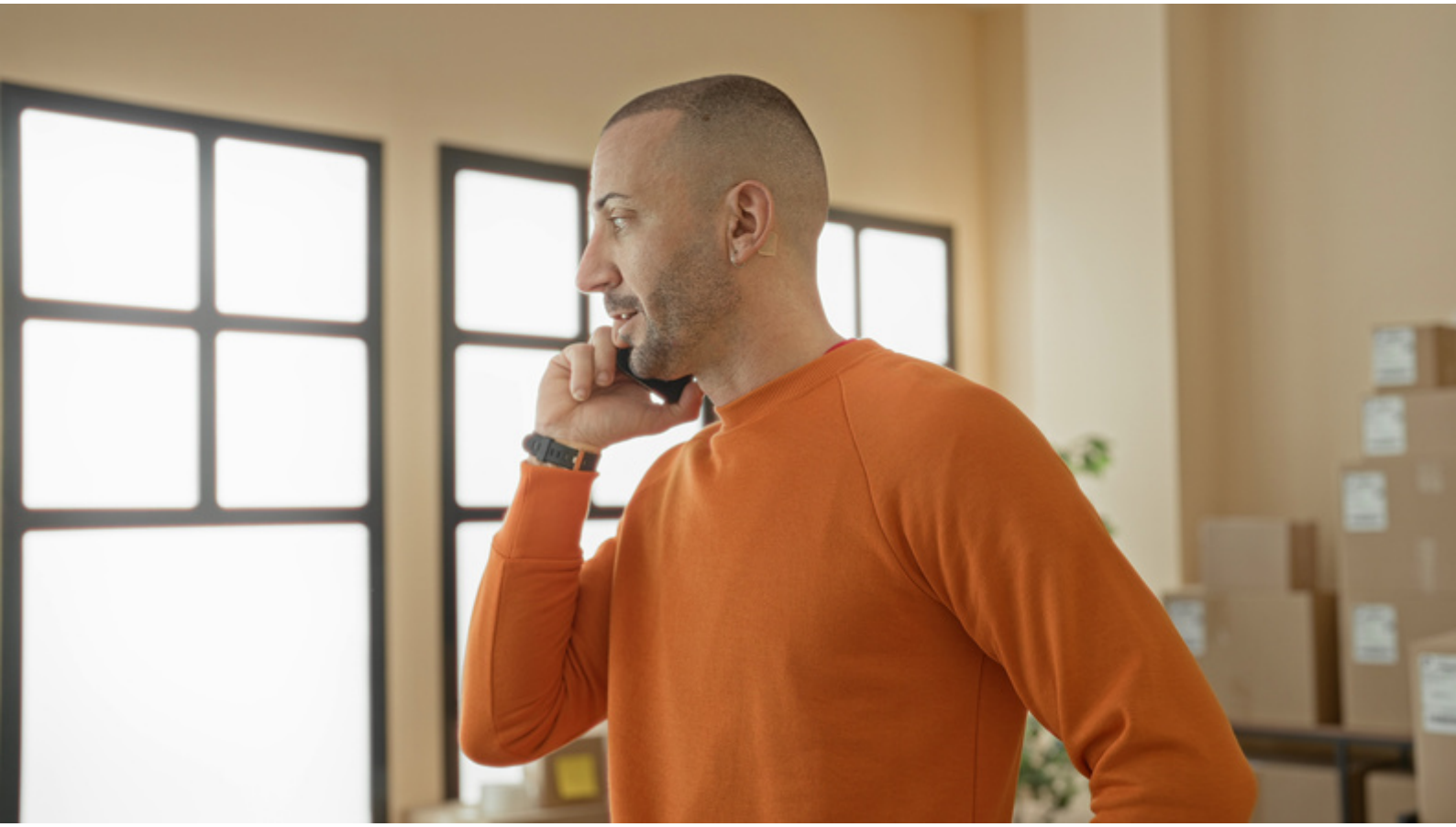
Com base nessas análises, a Ouvidoria trabalha de forma integrada com áreas como Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia, apoiando a definição, implementação e acompanhamento de planos de ação para corrigir as causas identificadas.

O processo de gestão de demandas inclui o monitoramento da efetividade das iniciativas adotadas e a avaliação dos resultados, buscando reduzir a repetição de problemas e melhorar continuamente a experiência do cliente.

Além das ações corretivas, o banco realiza uma avaliação prévia de projetos e novas iniciativas, envolvendo áreas especializadas, como Ouvidoria, Compliance, Jurídico e Segurança. Essa etapa garante avaliar transparência, conformidade legal, clareza nas comunicações e menor risco reputacional, de forma preventiva.

Reclamações de clientes recebidas pela Ouvidoria	2023	2024	2025	Var.
Total de reclamações recebidas[1]	**54.170**	**54.932**	**81.394**	**48,2%**
Reclamações resolvidas no ano (%)	100,0%	100,0%	100,0%	-
Reclamações resolvidas no prazo de 20 dias úteis (%)[2]	99,7%	99,9%	99,3%	-0,6.p.p.
Reclamações resolvidas em até 5 dias úteis (%)	77,8%	76,4%	70,2%	-6,3 p.p.

([1]) Durante o ano de 2025, houve alteração na regra de elegibilidade, o que impactou o volume de reclamações.
([2]) Prazo limite: SUSEP/CVM - 15 dias corridos / Demais: 20 dias úteis.



Canais externos

A Ouvidoria também elabora e reporta periodicamente relatórios aos órgãos reguladores, prestando contas sobre sua estrutura, principais indicadores do período e os planos de ação adotados. Além disso, atua de forma preventiva na avaliação de novos produtos e mudanças em projetos, garantindo comunicação clara, transparência e eficiência na resolução de conflitos.

O relacionamento com órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor é essencial para assegurar o cumprimento das normas e acompanhar o processo de gestão das demandas dos clientes, contribuindo para a satisfação dos clientes. Os principais canais externos são:

Banco Central do Brasil

O Banco Central do Brasil (Bacen) é o órgão regulador responsável por receber reclamações de clientes e encaminhá-las às instituições financeiras para que sejam tratadas e respondidas. As informações consolidadas ajudam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro.

A cada trimestre o Bacen divulga um ranking de reclamações baseado no índice de demandas procedentes, o que permite comparar o desempenho das instituições supervisionadas.

Em 2025, o número estimado de reclamações reguladas procedentes registradas pelo Bacen aumentou 15,1% em comparação com o ano anterior. Ao final do quatro trimestre de 2025, o banco ocupava a 7ª posição no ranking de reclamações do Bacen, com um índice de 34,1[1].

Procon

O Procon é um órgão público especializado na defesa e proteção do consumidor, atuando na mediação extrajudicial de conflitos. Os consumidores podem registrar suas reclamações pelos canais disponibilizados pelos Procons estaduais, como atendimento presencial, por telefone ou de forma digital.

Consumidor.gov

O Consumidor.gov é um serviço público que facilita o contato direto entre clientes e empresas para resolver conflitos de consumo. O consumidor registra sua reclamação, a empresa analisa e responde, e órgãos como o Serviço Nacional de Apoio ao Consumidor (Senacon) e o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) monitoram as respostas. Ao final, o consumidor avalia o atendimento recebido.

Em 2025, houve um aumento significativo nas demandas desse canal em comparação ao ano anterior, principalmente no segundo semestre, com destaque para o mês de novembro. Esse crescimento está diretamente relacionado ao segundo mutirão de renegociação realizado no ano – o primeiro ocorreu em março, com impacto menor no volume de demandas.

Além do maior número de clientes buscando renegociação de dívidas, também aumentaram as manifestações sobre contestações de informações reportadas no Sistema de Informações de Crédito (SCR) e pedidos de planilhas evolutivas da dívida. Muitas dessas solicitações foram motivadas pela divulgação de conteúdos incompletos ou imprecisos por influenciadores nas redes sociais.

Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um canal externo e independente que facilita a comunicação entre consumidores e empresas, sendo utilizado para acompanhar a percepção dos clientes e monitorar a reputação da instituição.

Em 2025, o Itaú Unibanco participou do Prêmio Reclame Aqui, concorrendo em 11 categorias e sendo reconhecido em 8 delas. As categorias premiadas incluíram cartões de crédito, white label, co-branded e private label, previdência, seguradoras, consórcio, financiamento de veículos, financiamento imobiliário e Itaú Shop, na categoria Programas de Pontos e Fidelidade.

Reclamações recebidas por Canais externos	2023	2024	2025	Var.
Banco Central do Brasil				
Total de reclamações reguladas procedentes no ano[1]	6.171	13.446	15.478	15,1%
Procon				
Total de reclamações recebidas[2]	72.808	69.876	81.245	16,3%
Consumidor.gov				
Total de atendimentos realizados[3]	53.443	59.205	111.413	88,2%
Taxa de resolução dos atendimentos (%)	79,2%	84,0%	80,0%	-4,0 p.p.

([1]) 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. Considera a soma das reclamações procedentes nos trimestres do ano.
([2]) O crescimento da variação anual se dá devido a uma revisão de classificação do Procon (foram reprocessados somente os volumes de 2024 e 2025).
([3]) 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 abr/24, 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%.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2025 e no Anexo “Princípios para a Responsabilidade Bancária (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 as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2025 do Itaú Unibanco e no Anexo “Princípios para a Responsabilidade Bancária” (“Anexo PRB”), conforme detalhado no Índice Suplementar 2025 e na base de preparação elaborada pela Companhia relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025.

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG 2025 e Anexo PRB, 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 2025 e no Anexo PRB.

b. Preparar as informações de acordo com critérios da Global Reporting Initiative (GRI Standards 2021); com os princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018); com os requisitos “2.1 – Análise de Impacto” (Impact Analysis), “2.2 – Configuração de Metas” (Target Setting), “2.3 – Implementação e Monitoramento de Metas” (Target implementation and monitoring) e “5.1 Estrutura de Governança” (Governance Structure) para implementação dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB) e, por fim, 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 2025, para que estejam 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 e dos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG 2025 e Anexo PRB 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 gestão de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC), que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade, competência e zelo profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos a NBC PA 01 – "Gestão de Qualidade para Firmas (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes", e, consequentemente, projetamos, implementamos e mantemos um sistema de gestão de qualidade abrangente, incluindo políticas e procedimentos relacionados com o cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2025 e Anexo PRB com base nos trabalhos de asseguração limitada conduzidos de acordo com NBC TO 3000 – "Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão", emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB), 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 2025 e Anexo PRB, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes, seja por fraude ou erro, e emitir um relatório de asseguração limitada que inclui a nossa conclusão.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração do Itaú Unibanco e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório ESG 2025 e Anexo PRB, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Como parte de um trabalho de asseguração 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 e dos Princípios para Responsabilidade Bancária – PRB (itens 2.1, 2.2, 2.3 e 5.1) 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 2025 e Anexo PRB, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG 2025 e Anexo PRB, 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 2025 e Anexo PRB;

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 2025 e Anexo PRB;

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 asseguração limitada compreenderam, também, a análise da aderência à GRI Standards e aos Princípios para Responsabilidade Bancária – PRB (itens 2.1, 2.2, 2.3 e 5.1) 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.

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 asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre os dados contidos no Relatório ESG 2025 e Anexo PRB. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração 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 2025 e Anexo PRB. 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 asseguração 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 asseguração são apresentados no Índice Suplementar do Relatório ESG 2025, onde também se encontram as informações referentes ao Anexo PRB.

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 2025 e Anexo PRB do Itaú Unibanco não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios estabelecidos pela base de preparação, pela GRI Standards e pelos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB). Da mesma forma, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que o processo de materialidade não tenha sido conduzido de acordo com os princípios definidos na norma AA1000 AccountAbility Principles 2018 (AA1000AP 2018).

Outros assuntos - Restrição de uso e distribuição

Este relatório foi elaborado para uso do Itaú Unibanco e poderá ser apresentado ou distribuído a terceiros, desde que estejam familiarizados com o objeto e critérios aplicáveis a este trabalho de asseguração, tendo em vista sua finalidade específica descrita no primeiro parágrafo deste relatório.

Qualquer outra parte que não seja o Itaú Unibanco 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 Itaú Unibanco pelo nosso trabalho, pelo relatório de asseguração ou pelas nossas conclusões.

São Paulo, 30 de abril de 2026.

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
- Apresentação institucional
- Índice Suplementar ESG
- Informe sobre o Código de Brasileiro de Governança Corporativa
- Formulário 20-F
- Gerenciamento de riscos e capital - Pilar 3
- Relatório de Alocação de captação sustentável
- Relatório Anual Integrado
- Relatório de Equidade salarial
- Planilha de Indicadores ESG
- Relatório de Ouvidoria
- Relatório de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas (GRSAC)

CANAIS DE RELACIONAMENTO

- Canais de atendimento e reclamação
- 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

- Antitruste
- Assembleias Gerais
- Compliance
- Conduta tributária
- Resiliência Organizacional
- 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
- Transações com partes relacionadas

ESTUDOS

- Relatórios Macroeconômicos - Itaú BBA
- Investimento responsável - Itaú Asset


itaú