



2024

Relatório de Sustentabilidade

Itaú Seguros e Cia Itaú de Capitalização

Mensagem do Diretor

O ano de 2024 trouxe, seguindo uma tendência de anos anteriores, desafios importantes na esfera da sustentabilidade. As mudanças climáticas e os desastres naturais se ampliaram em frequência e severidade. Pessoas, empresas e organizações, hoje mais conscientes, se atentam para questões de impacto nos âmbitos ambiental, social e de governança. Dentro desse contexto, nós, do Itaú Seguros e Cia. Itaú de Capitalização, nos vemos como um importante agente de transformação, não só do nosso mercado, mas de toda a sociedade.

Nossa estratégia de crescimento, nossos produtos e serviços e nossa interação com clientes e grupos de interesse seguem os princípios de sustentabilidade que, de forma transversal, regem todo o conglomerado Itaú Unibanco.

A inteligência artificial, o uso intensivo de dados e a implementação e o desenvolvimento de plataformas tecnológicas modernas e flexíveis, aliados a uma metodologia de trabalho que

incentiva a inovação e investimentos constantes na capacitação dos nossos colaboradores, são pilares estratégicos que nos levarão, com qualidade e eficiência, a atender as necessidades e os anseios dos nossos clientes. Acreditamos que nosso papel vai além da proteção e da segurança. Somos fatores de incentivo ao desenvolvimento do país na medida em que, por meio de nossos produtos e serviços, viabilizamos investimentos, criamos, direta e indiretamente, empregos e renda e contribuimos para uma sociedade mais saudável e inclusiva.

Estamos sempre em busca de oferecer aos nossos clientes uma melhor experiência, com jornadas e produtos simples e cada vez mais personalizados, o que amplia o acesso de pessoas e de empresas ao nosso mercado.

Ao mesmo tempo que fortalecemos nossa estratégia digital, permitindo que clientes tenham autonomia na compra, na gestão e no uso dos seus produtos por meio de autosserviços, evoluímos a nossa capacidade de assessoria aperfeiçoando o atendimento oferecido por nossos canais físicos, para que todo cliente, independentemente do seu perfil ou do seu momento de vida, encontre soluções para suas necessidades e expectativas.

Reforçamos, com este relatório, os nossos compromissos constantes de aprimorar nosso modelo de negócios e de contribuir para a adoção das melhores práticas, aquelas que transformam a vida das pessoas.





Introdução

Quem Somos

Desde 1924, atuamos no mercado segurador dando suporte às necessidades de prevenção de nossos clientes, tanto aqueles que são pessoa física como os que constituem pessoa jurídica. Disponibilizamos uma grande variedade de produtos e assistências – os seguros empresariais, por exemplo, possuem coberturas, incluindo aquelas contra acidentes, roubos e furtos e danos elétricos – e recentemente ampliamos nosso foco de atuação para as linhas financeiras. Nessa expansão, destacam-se o seguro garantia, que protege obrigações assumidas por empresas com terceiros por meio de contratos públicos ou privados – a Itaú Seguros atua em todas as modalidades desse segmento – e a fiança locatícia, para clientes Pessoa Jurídica no segmento Atacado, que dispensa, em processos de locação de imóveis, a exigência de fiador ou depósito caução. Esses movimentos demonstram nosso foco em evoluir no atendimento a nosso cliente em todos os momentos e em relação a todas as suas necessidades.

Nossa busca por entregar a melhor proposta de valor para nossos parceiros é contínua. Compartilhamos da solidez e da confiança da marca Itaú e estamos dispostos a oferecer as melhores alternativas para quem nos contrata.

Quando nos comunicamos com nossos clientes, adaptamos nosso posicionamento aos segmentos existentes. Nos empenhamos em trazer empatia para nossos conteúdos e em usar a linguagem com a qual cada segmento já está acostumado, facilitando a interação e, como consequência, o alinhamento de objetivos com transparência.

Todos os nossos produtos destinados à proteção de pessoas e de seus bens podem ser chamados de Seguros Itaú, o que visa simplificar a comunicação e fortalecer nossa marca como um todo.

Missão, Visão e Valores

A sociedade tem amadurecido e se conscientizado sobre os desafios sociais, ambientais e climáticos atuais e futuros. No conglomerado Itaú Unibanco, reconhecemos o impacto de nossos produtos e negócios em vários setores empresariais e na vida de milhões de pessoas. Dedicamos atenção constante às consequências dos empreendimentos a que todos eles se dedicam, conscientes de que é possível gerar valor para a sociedade por meio dos produtos e serviços de nossa carteira.

Entendemos que os setores de seguros e de capitalização desempenham um papel fundamental no impulso para o crescimento e desenvolvimento socioeconômico. Nesse sentido a Itaú Seguros e Cia. de Capitalização são empresas que podem contribuir para estimular essa evolução, por meio de uma atuação responsável e próxima da sociedade.

Em 2024, com o objetivo de criar relações duradouras e bem-sucedidas, atualizamos a visão de nossa empresa. Queremos garantir a satisfação dos nossos clientes e alcançar resultados sustentáveis,

proporcionando confiança, proteção e tranquilidade. Oferecemos a eles, suas famílias e suas empresas as melhores soluções para suas necessidades. Para chegar a esse resultado, contamos com uma equipe protagonista e empreendedora, responsável por suas decisões e capaz de antecipar-se ao mercado, às necessidades e aos riscos. Ser referência em simplificar e em oferecer soluções criativas de alta qualidade é nossa meta e almejamos ser reconhecidos e respeitados por nossa excelência, nossa capacidade de inovação e pelas boas práticas que adotamos.

Graças ao propósito de transformar o mercado por meio de experiências intuitivas e de produtos de fácil entendimento pelos clientes, contribuímos para o bem-estar da sociedade e unimos inovação e responsabilidade social, criando um ciclo virtuoso de benefícios para todos.



Desempenho do Mercado de Seguridade

No período de janeiro a dezembro de 2024 o faturamento do conjunto dos mercados supervisionados pela SUSEP apresentou aumento de 12,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, com cerca de R\$ 436,0 bilhões em vendas de seguros (prêmios emitidos), previdência (contribuição) e capitalização (arrecadação) impulsionado pelos segmentos de previdência (+R\$ 26,2 bilhões) e de seguros (+R\$ 19,2 bilhões).

No acumulado de janeiro a dezembro de 2024, a participação do mercado brasileiro de seguros, previdência e capitalização no PIB (1) foi de 3,7%, um aumento de 0,1 p.p. em relação ao mesmo período do ano anterior.

Em dezembro de 2024, o total das provisões técnicas de seguros, previdência e capitalização atingiu R\$ 1,8 trilhão, apresentando aumento de 12,2% em relação ao mesmo período do ano anterior.

Desempenho do Mercado de Seguros

No acumulado de janeiro a dezembro de 2024, os prêmios ganhos do mercado brasileiro atingiram R\$ 153,9 bilhões (líquidos de resseguro), com aumento de 8,5% em relação ao mesmo período do ano anterior. Esse crescimento foi influenciado, principalmente, pelos ramos de prestamista, vida e acidentes pessoais, grandes riscos e automóveis.

O índice de sinistralidade do mercado de seguros alcançou 38,3% no acumulado de janeiro até dezembro de 2024, com redução de 1,2 pontos percentuais em relação ao mesmo período do ano anterior.

As provisões técnicas de seguros atingiram R\$ 230,5 bilhões, aumento de 12,7% em relação a dezembro de 2023.

Resultados Financeiros

O lucro líquido atingiu R\$ 1,7 bilhão, um aumento de 11,5% em relação ao mesmo período de 2023, devido ao aumento de 10,7% dos prêmios ganhos, principalmente como consequência das maiores vendas no ramo prestamista. O índice combinado foi de 62,4%, com

redução de 1,8 ponto percentual em relação ao mesmo período de 2023.

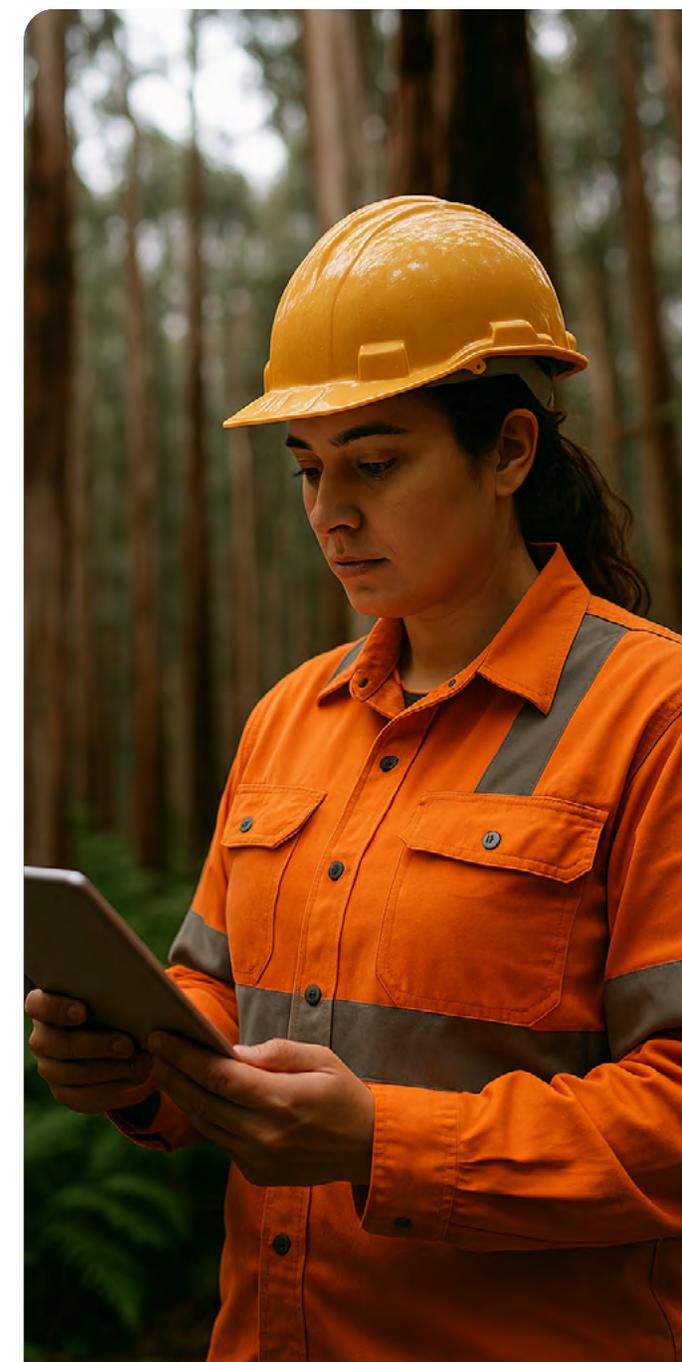
Patrimonial

O total de ativos alcançou R\$ 11,2 bilhões, aumento de 3,7%, em função do aumento de prêmios a receber. O patrimônio líquido totalizou R\$ 3,2 bilhões, uma redução de 14,2%. O impacto se deve ao pagamento de R\$ 2,2 bilhões de dividendos no período.

As provisões técnicas somaram R\$ 5,4 bilhões, crescimento de 15,6%. A movimentação se relaciona principalmente à provisão de prêmios não ganhos (PPNG), em função do aumento dos prêmios emitidos no período.

Negócios

Segundo dados da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) que consideram o acumulado de janeiro a dezembro de 2024, representamos 4,2% de participação no mercado de prêmios ganhos. Nosso negócio de seguros atua, principalmente, na oferta de produtos massificados de Vida e Acidentes Pessoas, Prestamista, Habitacional e Cartão Protegido.



Desempenho do Mercado Brasileiro de Capitalização

De janeiro a dezembro de 2024, a arrecadação com títulos de capitalização apresentou aumento de 6,1% em relação ao mesmo período de 2023.

As provisões técnicas de capitalização, por sua vez, atingiram R\$ 41,5 bilhões, um aumento de 5,1% em relação a dezembro de 2023.

Resultados Financeiros

O lucro líquido da Cia. Itaú de Capitalização alcançou R\$ 528,6 milhões, apresentando um crescimento de 34,7% em relação ao mesmo período de 2023. Esse movimento ocorreu devido ao aumento tanto da receita líquida com títulos de capitalização como do resultado financeiro, parcialmente compensados por maiores despesas administrativas.

Patrimonial

O total de ativos atingiu R\$ 5,6 bilhões. Houve um crescimento de 15,6%, influenciado principalmente pelo aumento das aplicações financeiras. O patrimônio líquido totalizou R\$ 984,7 milhões. Ocorreu uma redução de 9,7%, impacto relacionado ao pagamento de R\$ 619 milhões de dividendos no período.

As provisões técnicas de capitalização alcançaram R\$ 4,0 bilhões, um aumento de 26,5% que decorreu principalmente da elevação de provisões matemáticas de capitalização e de provisões de resgate.

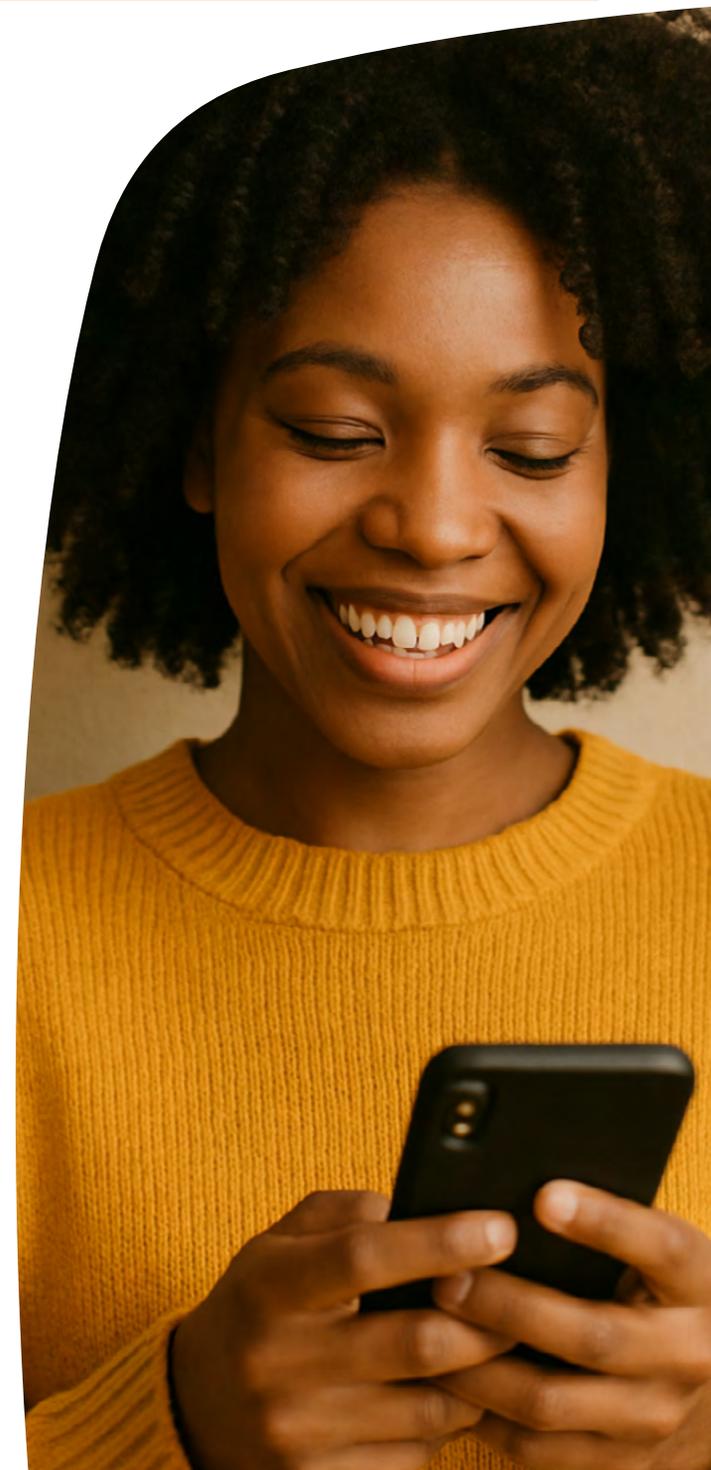
Negócios

O PIC (título de capitalização Itaú) é um produto desenvolvido para clientes que gostam de concorrer a prêmios, podendo ser adquirido por meio de pagamento único ou mensal, de acordo com o perfil e segmento de cada cliente. No período de janeiro a dezembro de 2024, foi distribuído um montante de R\$ 112,9 milhões em sorteios.

Reconhecimentos

Em 2024, a Itaú Seguros ficou em terceiro lugar na categoria Prevenção e Combate à Fraude da 13ª edição do Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, promovido pela Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização (CNseg). Essa premiação visa divulgar e incentivar a inovação no setor de seguros e contou com 235 projetos inscritos em seis categorias.

O projeto contemplado, “Modelos Preditivos de IA e Machine Learning na detecção e prevenção a fraudes na jornada de sinistro”, conta com mais de 70 variáveis distribuídas nas categorias financeiras, comportamentais de aquisição e acionamento do produto e dados estruturados de documentos. Além disso, apresenta uma solução em grafos, permitindo a identificação de redes de relacionamento suspeitas, e outra de text mining que permite a visualização de similaridades. O projeto ajudou a ampliar a eficácia da prevenção a fraudes na Itaú Seguros, contribuindo para um resultado mais sustentável.



Estudo de Materialidade

Em concordância e decorrência do artigo 3º da Circular Susep nº 666/2022, as Supervisionadas (sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais) foram submetidas, em 2023, a um estudo de materialidade para avaliar a solvência das empresas em relação aos riscos de sustentabilidade e seus impactos.

A avaliação usou métodos de quantificação baseados em cenários de estresse, modelos estatísticos, estudos científicos e análises de sensibilidade. Os resultados das simulações de estresse para cada categoria de risco mostraram que eles são imateriais para as Supervisionadas, pois não alteram de forma significativa seus níveis de solvência, sinistralidade e caixa.

O estudo de materialidade conduzido em 2023 é válido até 2026. Pode ser acessado e consultado no site de Institucional de Sustentabilidade do Itaú Unibanco. <https://www.italu.com.br/sustentabilidade/institucional/PRSAC>

Considerando que o estudo de materialidade apresentou resultado imaterial para os riscos de sustentabilidade na totalidade das atividades e operações das Supervisionadas, fica dispensada a obrigação de divulgação das informações sobre “aspectos mais relevantes relativos à gestão dos riscos de sustentabilidade a que se encontra exposta”, conforme previsto no artigo 15, §1º, da Circular Susep nº 666/22.

Quanto aos critérios de sustentabilidade atrelados aos processos de desenvolvimento, subscrição e precificação dos produtos, bem como seleção de investimentos, contratação de fornecedores ou prestadores de serviços, eles estão formalizados em políticas internas específicas e ficam disponíveis aos colaboradores do Conglomerado Itaú Unibanco, incluindo as Supervisionadas Susep.



Governança dos Riscos de Sustentabilidade

Fóruns

A administração da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização está estruturada de forma a garantir que as questões envolvendo requisitos de sustentabilidade sejam amplamente discutidas e que as decisões sejam tomadas de forma conjunta. Apresentamos a seguir os principais órgãos envolvidos na gestão e suas funções fundamentais.

Para o gerenciamento dos temas de sustentabilidade, a Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização contam com uma estrutura de governança integrada e transversal, que possui fóruns específicos, sendo o tema tratado em diferentes instâncias em seus diversos aspectos (estratégico, tático, operacional, de controle e de conformidade).

- **Conselho de Administração** – É o principal órgão responsável por estabelecer as diretrizes, políticas e alçadas para a gestão de riscos.

As atribuições do Conselho de Administração e o detalhamento dos comitês diretamente relacionados a ele estão descritos na Política de Governança Corporativa.

- **Comitê de Auditoria** – Reporta-se diretamente ao Conselho de Administração, sendo responsável pela supervisão dos processos de controles internos e de gestão de riscos, das atividades da auditoria interna e das atividades das empresas de auditoria independente. Na gestão do risco regulatório, por exemplo, são avaliadas a disseminação de padrões de integridade e de conduta ética e a adoção de medidas corretivas para falhas identificadas. As responsabilidades do Comitê de Auditoria estão detalhadas no Regulamento do Comitê de Auditoria.
- **Comitê de Gestão de Riscos de Seguridade (CGR-S)** – Auxilia o Conselho de Administração a cumprir suas funções relacionadas ao controle de riscos e capital das empresas de seguridade, apresentando relatórios e sugestões para a decisão do Conselho. Além disso, o CGR-S atua como o Comitê de Riscos da Susep, conforme as atribuições definidas na Resolução CNSP nº 416/21.

- **Comitê de Seguridade** – Comitê trimestral que reporta aos diretores de Risco Operacional e de Negócios os temas de seguridade em geral, visando a gestão centralizada dos riscos de forma integrada. Suas atribuições incluem acompanhar os níveis de exposição das Supervisionadas (sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais), debater os principais riscos, zelar pela adequação da estrutura de gestão de riscos e avaliar o perfil de risco, incluindo aspectos de sustentabilidade.



Estrutura Organizacional

A governança da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização está estruturada considerando a estratégia das três linhas estabelecidas na organização, conforme política institucional do Conglomerado Itaú Unibanco. Seu objetivo é sustentar o desenvolvimento adequado das atividades.

A primeira linha é representada pelas áreas de negócios da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização, responsáveis pelo desenvolvimento e pela comercialização dos produtos. A segunda linha, constituída pelas Diretorias de Risco Operacional e de Compliance Corporativo, apoia na gestão dos riscos operacionais, bem como na aderência dos processos às regulamentações vigentes (internas e externas). Por sua vez, a terceira linha, representada pela Auditoria Interna, é responsável pela verificação, de forma independente e periódica, da adequação e da eficácia dos processos e procedimentos.

Dentro desse contexto, tem-se a governança dos riscos de sustentabilidade. Eles se traduzem no conjunto dos riscos sociais, ambientais

e climáticos (SAC) que, por sua vez, são entendidos como a possibilidade da ocorrência de perdas em função da exposição a eventos de origem social, ambiental e climática conectados às atividades desenvolvidas pela Itaú Seguros e pela Cia. Itaú de Capitalização.

Políticas

Todas as diretrizes, os papéis e as responsabilidades da Itaú Seguros e da Cia. Itaú de Capitalização são formalizadas em normativos corporativos (políticas, regras, procedimentos e manuais internos) que são revisados periodicamente e aprovados segundo alçada previamente estabelecida.



Processos de Gestão dos Riscos de Sustentabilidade

As frentes principais de atuação do Itaú Seguros S.A. e da Cia. Itaú de Capitalização são explorar o balcão bancário e oferecer seguros para os clientes da Holding.

Ambas as Companhias têm como estratégia desenvolver e fomentar a Cultura Bancassurance (parceria entre bancos e seguradoras) no Itaú Unibanco, transformar a indústria de seguros no Brasil, atuar na distribuição phygital (física e digital) de seguros, investir em tecnologia – tanto para a escalabilidade quanto para a entrega de valor – e ser um one stop shop de soluções centradas na necessidade do cliente, ou seja, oferecer uma variedade de produtos e serviços reunida em apenas um lugar.

Atuamos com produtos de seguro focados em benefícios em vida, imprevistos e acidentes pessoais que auxiliam e apoiam nossos clientes pessoa física.

Em nossa operação de seguros próprios, oferecemos principalmente seguros massificados e de baixo risco para a operação, que buscam trazer tranquilidade e segurança para os nossos clientes.

Em 2024, as seguradoras Itaú Seguros e Itaú Vida e Previdência retornaram para os seus clientes mais de R\$ 1.198 milhões em indenizações, além de assegurar todo apoio e segurança nos momentos de necessidade.

Avaliação de Produtos

A governança de avaliação de produtos está prevista na Política de Avaliação de Produtos (Global) e nos documentos internos de cada segmento. Tem como objetivo a adequada gestão de riscos das Supervisionadas, observando as políticas internas e regulamentações aplicáveis, bem como as boas práticas de mercado relacionadas ao lançamento ou à alteração de produtos. Dentre outros aspectos, o negócio, quando aplicável, consulta a área técnica regulatória para avaliar critérios de riscos de sustentabilidade.

Negócios Sustentáveis

O Itaú Unibanco incorporou a gestão dos riscos sociais, ambientais e climáticos nas operações da Itaú Seguros. Isso foi realizado por meio da utilização dos critérios globais de avaliação dos riscos sociais, ambientais e climáticos e dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), do qual o Grupo é signatário

desde 2012. O PSI tem o objetivo principal de orientar a indústria de seguros para a avaliação de questões socioambientais e de governança na gestão de seus negócios.

Orientados pelo PSI, em 2024, fizemos grandes avanços na Gestão Climática e trabalhamos fortemente na frente preventiva impacto climático por meio de comunicações aos nossos clientes, cerca de 2.5MM de clientes, do qual falaremos em capítulo posterior.

Por meio de seus procedimentos de Risco Socioambiental para Seguros e seguindo os preceitos globais relacionados a essa área, as Supervisionadas buscam, a partir dos produtos existentes em sua carteira, estabelecer relações benéficas com os clientes e a sociedade.

No que tange a nosso público pessoa física, nossa operação de seguros oferece produtos de entrada e de baixo ticket que buscam dar suporte para um amplo espectro de clientes. A partir de R\$2,90, por exemplo, é possível contratar o seguro de transação protegida. Ele cobre transações indevidas via Pix, TED e TEF realizadas pelo site e pelo aplicativo do banco em situações de sequestro do segurado. Já o seguro de cartão protegido, com tickets iniciais de R\$ 7,00, tem coberturas de morte acidental, saque sob coação e roubo ou furto após saque.

Nos relacionamentos com clientes e parceiros pessoas jurídicas, um de nossos fundamentos é aplicar uma Lista de Atividades Excluídas que contrariam princípios e valores da Itaú Seguros. As principais são a utilização de mão de obra análoga à escrava, a utilização de mão de obra infantil em desacordo com a legislação e a exploração da prostituição.

Para fornecedores, há a inclusão de cláusula social, ambiental e climática específica no contrato, na qual o fornecedor declara que suas atividades estão em conformidade com as normas relativas à saúde e à segurança ocupacional, ao combate à prostituição e à inexistência de trabalho análogo ao escravo e de trabalho infantil.

Em 2024, iniciamos o processo de captura de dados de sinistros envolvendo eventos climáticos, com o objetivo de criar uma modelagem de precificação mais apurada que considere benefícios ao cliente no que tange a oferecer uma melhor experiência.

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

- Desenvolvimento de produtos de seguros considerando questões técnicas, inclusive a aderência ao PSI e mudanças climáticas.
- Aceitação de risco, que estabelece que questões sociais, ambientais e climáticas, resíduos, direitos trabalhistas, direitos humanos, impactos na comunidade no entorno e atividades específicas são considerados para aceitação ou recusa do risco, conforme critérios definidos em política.
- No processo de subscrição, há verificação nos sistemas internos da Companhia se o cliente foi identificado por manter ou ter mantido trabalhadores em condições análogas à escravidão, utilizar mão-de-obra infantil em desacordo com a legislação ou incentivar à prostituição, conforme critérios definidos em nossa política. Caso sejam identificadas irregularidades sociais, ambientais e climáticas nos clientes pessoas jurídicas, não haverá renovação da apólice.

Somos sustentáveis por convicção e não medimos esforços para estarmos cada vez mais próximos do tema.

Educação Socioambiental (institucional)

O Grupo Itaú Unibanco entende que o respeito e a proteção aos direitos humanos se dão por meio da promoção da diversidade e da inclusão financeira e do combate ao trabalho infantil, ao trabalho análogo ao escravo, ao proveito criminoso da prostituição e à exploração sexual de menores. Por isso, assume como suas responsabilidades fomentar o aumento da inclusão financeira e da diversidade e intensificar as medidas para o combate às atividades nocivas citadas logo acima.

Os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente também são pilares importantes para nós.

Nesse contexto, e sempre tendo em mente nossos clientes e colaboradores, estipulamos ações de orientação e de aprendizado que são empreendidas de maneira contínua por nossa corporação.



Educação e Orientação Financeira

A Itaú Seguros e Capitalização busca exercer seu potencial positivo na inclusão socioeconômica dos clientes e da sociedade. Isso ocorre a partir da educação e da orientação financeira e da ética e da responsabilidade na oferta dos produtos e serviços que carregam a marca Itaú.

Temos como conduta prover recomendações adequadas e transmitir informações simples e claras sobre as condições disponibilizadas. A empresa acredita que esses fundamentos são essenciais para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais assertiva, conquistando mais qualidade para sua vida e realizando projetos e sonhos.

Seguro Responsável

Para ajudar o cliente a administrar imprevistos nas contas, como a perda de emprego ou até mesmo a ocorrência de um acidente pessoal, disponibilizamos e estimulamos, além da formação de uma reserva de emergência, a contratação de produtos de seguros, a fim de que o cliente não tenha que recorrer a

empréstimos sempre que algo inesperado venha a acontecer. Em acordo com esse direcionamento, os profissionais Itaú Seguros e Capitalização se dedicam a orientar e aconselhar adequadamente o cliente, fornecendo as informações essenciais, como coberturas e determinações de sinistros e de franquias, de forma sempre compreensível. Essa postura ajuda a promover e a facilitar escolhas de contratação conscientes.

Planejamento e Saúde Financeira

Dentro do ecossistema do Grupo Itaú Unibanco, contamos com uma série de iniciativas para estimular nossos clientes a terem contato com a educação e orientação financeira. Abaixo, alguns exemplos:

- **Ferramenta de controle de gastos Itaú Minhas Finanças** – Disponibilizamos a ferramenta aos nossos clientes no aplicativo Itaú. Ela permite acompanhar os gastos por categoria, fazer balanço mensal e definir metas de gastos na aba inicial, facilitando o controle financeiro e o alcance de objetivos de economia. Alcançamos, em média, mais de 220 mil usuários mensais em 2024.





- **Programa de organização financeira Poupar para Render** – Para quem recebe salário pelo Itaú, disponibilizamos conteúdos sobre organização financeira, investimentos, relação emocional com dinheiro, entre outros temas. Além disso, capacitamos nossos colaboradores sobre saúde financeira para que possam engajar e orientar nossos clientes. Em 2024, atendemos mais de 300 pessoas com palestras pelo programa, alcançando um índice de satisfação de 9,8. Nesse ano, também oferecemos palestras relacionadas a temas especiais, caso de Educação Financeira e Saúde Mental e Organização Financeira e Planejamento Familiar, que alcançaram mais de 800 clientes.
- **Viver Mais** – Em parceria com o Itaú Viver Mais, lançamos um curso gratuito por WhatsApp com videoaulas, exercícios e e-books sobre os temas de planejamento financeiro pessoal e segurança digital, com prevenção a golpes e fraudes. O conteúdo foi feito de maneira personalizada para pessoas mais velhas que não tenham tanta intimidade com o ambiente digital, mas está disponível para todos os interessados. Desde o lançamento, mais de 8.500 usuários se inscreveram no curso.
- **Site de educação financeira** – Reúne os principais conteúdos sobre educação financeira e facilita o acesso a esse assunto por parte de clientes e da sociedade. Em 2024, alcançamos 714 mil usuários e mais de 990 mil sessões.
- **Blog Itaú** – Em 2024, o blog sobre finanças passou a integrar o Blog Itaú, um canal com informações gratuitas sobre planejamento financeiro, segurança digital e outros temas importantes de educação financeira. O intuito é trazer mais elementos sobre esses assuntos para apoiar clientes e sociedade.
- **Plataforma de dicas Meu Bolso em Dia** – Iniciativa setorial, mantida em parceria com os membros da FEBRABAN. Traz dicas de educação financeira e ferramentas para facilitar o dia a dia, como a calculadora da Saúde Financeira e trilhas de conteúdo customizado para cada situação financeira.



Engajamento de Colaboradores

Com o objetivo de habilitar nossas equipes para entender e trabalhar com esses temas, oferecemos aos nossos colaboradores trilhas de capacitação que incluem conteúdos específicos sobre as agendas ESG e climática. A seguir, as principais delas.

Descomplicando a Sustentabilidade e ESG

Nossa trilha online Descomplicando a Sustentabilidade e ESG está disponível para todos os colaboradores e possui conteúdos relacionados a conceitos, a desafios globais e à responsabilidade social, ambiental e climática. Além disso, detalha como o Itaú Unibanco atua em temas estratégicos da agenda climática e como isso se reflete positivamente na empresa e na sociedade. Em 2024, mais de 6.700 itubers concluíram a trilha.

Nova Estratégia ESG

Em 2024, atualizamos nossa estratégia ESG. A fim de engajar nossos colaboradores, disponibilizamos uma trilha introdutória. Ela apresenta os três pilares estratégicos: Finanças Sustentáveis, Diversidade e Desenvolvimento e Transição Climática. Desde sua divulgação, em novembro de 2024, até 31 de dezembro de 2024, mais de mil pessoas concluíram a trilha.

Diversidade Equidade e Inclusão

Trilha destinada a todos os colaboradores que queiram conhecer o repertório básico em Diversidade e Inclusão. Por meio dela, o colaborador pode compreender os principais desafios conectados aos temas: pessoa com deficiência, raça, gênero e LGBTQ+. Entre os pontos levantados estão as melhores formas de abordar cada pilar e como identificar palavras e expressões que não devemos utilizar. O material também funciona para apoiar as conversas, a convivência e posicionamentos que demonstrem o respeito que queremos proporcionar e

sentir. A continuidade desta trilha leva aos treinamentos dedicados aos pilares de Pessoa com Deficiência, Equidade Racial, Igualdade de Gênero e LGBTQ+ e ao treinamento Diversidade para a Liderança. Em 2024, o treinamento foi concluído por cerca de 17.000 colaboradores.

Assédio e Discriminação

Trilha obrigatória, destinada a todos os colaboradores, com mensagens e reflexões adaptadas aos grupos de gestores e de não gestores. Apresenta conceitos para que os colaboradores possam aprender a reconhecer quando estão enfrentando situações envolvendo assédio e discriminação e entendam como combatê-las. Além disso, inclui orientações de como agir em determinadas situações, seja no ambiente físico ou virtual. Entre dezembro de 2023 e dezembro de 2024, mais de 74 mil itubers concluíram a trilha. Exemplos de conteúdos disponíveis na trilha: Assédio Moral, Assédio Sexual, Discriminação, Assédios e Discriminação em Ambientes Virtuais e Canais de Apoio.

Apoio à Inovação

Acreditamos que o empreendedorismo tecnológico é um relevante pilar para a regeneração do planeta e para fomento de novos modelos de negócios. Em 2022, lançamos o Cubo ESG, um hub de conexões voltado a corporações, startups e investidores com o objetivo de gerar conhecimento e promover inovação e conexões na agenda ESG, especialmente no que diz respeito aos desafios de descarbonização. Nosso objetivo é que as startups presentes no hub desenvolvam soluções que permitam às grandes empresas do país, especialmente aquelas que são nossas clientes, fazer a transição para uma economia de baixo carbono. O hub tem promovido conexões entre corporações da economia real que enfrentam desafios de descarbonização e startups com soluções ESG.

Gestão de Recursos Naturais

Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como objetivo orientar as operações do Grupo Itaú Unibanco, por meio de diretrizes e de processos, no sentido

de reduzir os impactos ambientais significativos da operação, de realizar o gerenciamento e a minimização dos impactos da cadeia de valores e de adotar processos de gerenciamento de riscos e de oportunidades que contribuam para a conservação e o uso sustentável dos recursos. Além disso, por meio de produtos e serviços disponibilizados, apoia nossos clientes em sua busca por redução dos impactos ambientais.

Essa mesma política também aborda as diretrizes para o relacionamento com partes interessadas, de acordo com o tipo de interação (clientes, fornecedores e colaboradores, entre outros).

Apresentamos, em nossas operações, um baixo impacto ambiental, visto que temos baixos consumo de recursos e geração de resíduos. Mantemos a gestão de indicadores, metas e compromissos públicos para promover continuamente ganhos de ecoeficiência.

Outra medida adotada é realizar investimentos constantes em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantêm atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso escopo do Sistema de Gestão Ambiental (SGA).

Todos esses procedimentos reafirmam nosso compromisso com a adoção das melhores práticas de mercado e com os parâmetros propostos pelas certificações de padrão internacionais.

Gestão Responsável

Temos o compromisso de melhorar a performance ambiental de nossas operações e de promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores. Maiores informações, pode-se consultar por meio do relatório ESG Itaú 2024.

ISO 14001

A certificação ABNT NBR ISO 14001 demonstra nosso compromisso com a sustentabilidade e a melhoria contínua do desempenho ambiental, incentivando a eficiência operacional. Desde 2011, temos trabalhado para mapear, controlar e mitigar riscos associados à operação de nossas instalações, alcançando a certificação nos principais prédios administrativos. Em 2024, ampliamos o número de prédios certificados, incluindo nossos dois data centers e a nova torre em nossa sede, onde está alocada a Itaú Seguros e Capitalização.

LEED

A certificação LEED, Leadership in Energy and Environmental Design (em português, Liderança em Energia e Design Ambiental), é considerada a principal referência para edificações com menor impacto ambiental, com diretrizes específicas que vão desde a construção até a operação da edificação. Trata-se de um dos sistemas de classificação mais reconhecidos mundialmente e avalia edifícios em diversos aspectos, como eficiência energética, uso racional de recursos e qualidade do ambiente interno, entre outros.

Em 2024, nossa sede do Banco de Atacado passou por uma atualização na certificação, mudando do nível Platinum para Gold. Essa transição reflete a adaptação estratégica da reocupação do imóvel ao período pós-pandemia. A certificação continua a atestar a alta qualidade do ambiente para os seus ocupantes, indicando características positivas como melhor qualidade do ar interno e uso eficiente de recursos naturais. O Investment Center no Rio de Janeiro recebeu a certificação LEED nível Gold e seguimos com o processo de certificação LEED para nossas edificações em Salvador e Brasília.

A torre administrativa onde está alocada a Itaú Seguros e Capitalização foi inaugurada em 2023 após ter sido projetada e construída integralmente de acordo com os critérios da certificação LEED. Esse planejamento cuidadoso refletiu-se positivamente em nossas metas de sustentabilidade. Mesmo com a adição da nova torre, conseguimos manter os níveis de consumo de recursos naturais que apresentávamos antes da sua inauguração.

Emissões e Mudanças Climáticas

A transição climática é uma oportunidade de repensar nosso modelo econômico e estimular ações que promovam o alinhamento ao Acordo de Paris para conter os efeitos das mudanças climáticas, uma responsabilidade compartilhada por todos os agentes econômicos, sejam eles públicos ou privados, empresas ou indivíduos. Para tanto, dependemos de uma série de transformações e inovações que promovam a redução das emissões nos diversos setores da economia, trazendo oportunidades importantes para os nossos clientes. O setor de seguros tem o potencial de contribuir com

iniciativas que impulsionem a adaptação às mudanças climáticas.

As seguradoras desempenham um papel relevante na transição climática e o negócio de seguros está inserido na estratégia climática do Itaú Unibanco. Entre os principais padrões e iniciativas que fundamentam nossa estratégia, podemos destacar:

- Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Apoiamos e buscamos incorporar as recomendações da TCFD desde 2017. A força-tarefa, criada pelo Financial Stability Board (FSB), visa tornar a divulgação climática uma prática de mercado. Recentemente, a TCFD foi incorporada pela IFRS Foundation.
- Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB). Desde 2019, somos signatários do PRB, iniciativa vinculada à Unep-FI, que tem o objetivo de alinhar o sistema financeiro global a iniciativas que promovam impacto positivo para a sociedade e para o planeta.
- GHG Protocol: Recebemos o selo ouro no Programa Brasileiro GHG Protocol, que certifica organizações pelo alto nível de qualidade dos inventários de emissões. Nossos dados de emissões

estão disponíveis no Registro Público de Emissões.

- CDP - Divulgamos informações também na plataforma do CDP, o principal índice global vinculado a finanças climáticas, com questões alinhadas aos principais padrões de mercado.
- Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) - Incorporamos os ODSs à nossa estratégia ESG e climática. O conteúdo deste relatório tem sinergia com o ODS 13, relativo à Ação Climática.
- IFRS (International Financial Reporting Standards Foundation)/International Sustainability Standards Board (ISSB). Temos acompanhado as evoluções do ISSB e do Comitê de Pronunciamentos Contábeis e de Sustentabilidade (CPC) para desenvolver a aplicabilidade dos Requisitos Gerais para Divulgação de Informações Financeiras Relacionadas à sustentabilidade e ao clima (IFRS S1 e S2).





Operações

Considerando a intensificação das mudanças climáticas e dos eventos climáticos extremos, torna-se indiscutível a necessidade de atuação na busca por redução de impactos ambientais.

Nesse sentido, a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como diretriz a mensuração das emissões de gases de efeito estufa, a compensação das emissões próprias e a implementação de plano de descarbonização para nossas operações e negócios. Todas essas medidas trazem impactos positivos na busca pela redução de impactos ambientais.

Desde 2008, construímos anualmente nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol. Divulgamos os resultados no Registro Público de Emissões. Nosso inventário contempla os Escopos 1, 2 e 3 e segue procedimentos internos verificáveis para sua elaboração, sendo verificado por terceira parte independente, certificada pelo Inmetro. Isso nos possibilita, de forma recorrente, o reconhecimento com o Selo Ouro pelo GHG Protocol.

Para dar mais transparência aos nossos stakeholders e aprimorar nossa capacidade de identificar potenciais riscos e oportunidades relacionadas à gestão climática, adotamos boas práticas de mercado e reportamos anualmente nossos principais indicadores e dados de emissões de GEE ao CDP, ao Corporate Sustainability Assessment e ao Índice Carbono Eficiente da B3 (ICO2).

Temos um grupo de trabalho que realiza a gestão das nossas emissões por meio de uma governança dedicada. O grupo mapeia e reúne mensalmente os dados de todas as áreas da Organização, com o propósito de monitorar dados e propor estratégias e planos de redução. Além disso, conduz a compensação das emissões residuais.

Buscamos reduzir continuamente as emissões das nossas operações a partir de planos de ação e projetos direcionados para as atividades com maior representatividade. Temos avançado de maneira relevante nessa jornada.

Desde 2019, adotamos os Certificados de Energia Renovável (em inglês, RECs). Por meio dessa iniciativa, garantimos a compra de energia limpa e renovável e minimizamos os impactos pelo consumo de energia nas operações no Brasil (Escopo 2).

Compensamos 100% das emissões residuais de Escopo 1 (Brasil, Paraguai e Uruguai) e Escopo 2 (Uruguai) relativas ao ano anterior com a aquisição de 19.340 certificados de Redução de Emissões, gerados por projeto de arborização, reflorestamento e restauração (ARR).

Em 2021, assumimos o objetivo de atingir o patamar Net Zero até 2050.

Monitoramento Climático

A Itaú Seguros se preocupa em fazer o monitoramento constante de eventos climáticos. A empresa avalia que eles constituem um cenário de grande impacto na vida de seus clientes, além de uma questão social muito desafiadora. As seguradoras estão intrinsecamente ligadas a esse contexto e têm papel fundamental na gestão de riscos, na identificação de necessidades e também no acolhimento aos clientes afetados.

O uso de dados para monitoramento dos riscos climáticos conectados à jornada dos clientes vem sendo desenvolvido e aprimorado ao longo dos últimos anos. Entre outros esforços, a Itaú Seguros implementou frentes de acompanhamento dos alertas meteorológicos, usou de análises preditivas em relação a problemas já conhecidos e gerou iniciativas de cuidados aos clientes, seja fazendo o uso de comunicação proativa na iminência de um risco, lembrando detalhes relacionados ao produto e aos canais de atendimento, seja acolhendo-os após a concretização do desastre.

A previsão do risco climático e o contato tempestivo em situação de catástrofe têm colaborado para o fortalecimento da cultura de dados, para a prevenção de danos e para melhorar a experiência dos segurados em relação aos produtos oferecidos pela empresa. Dois milhões e meio de clientes já foram comunicados de iminência de riscos e mais de R\$ 16 milhões já foram destinados a indenizações pagas e a isenções de parcelas.





Relacionamento com Fornecedores

Periodicamente, o Itaú Unibanco realiza o Encontro Itaú + Fornecedores, evento no qual são apresentados os temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia. Na programação estão os destaques de nossa agenda ESG.

Em 2024 tivemos dois encontros com nossos fornecedores ativos (aproximadamente 2 mil fornecedores convidados), sendo nossas principais pautas os assuntos relacionados à estratégia ESG do Itaú Unibanco e à geração de impacto positivo em nossa cadeia.

No primeiro encontro, tivemos a participação do CDP (Carbon Disclosure Project) para abordar o tema de emissões de gases de efeito estufa. No segundo, fizemos o encontro de forma híbrida e contamos com a presença física de aproximadamente 200 fornecedores. Nele, apresentamos o contexto estratégico do Itaú na pauta ESG e os pilares estratégicos e compromissos do banco com a cadeia de valor, além de iniciativas como o projeto Cadeia de Valor e Ombudsman. Por fim, reconhecemos os primeiros parceiros comprometidos com a realização do ciclo

básico de capacitação em ESG de nossa plataforma Escola Itaú Fornecedores.

Outras frentes trabalhadas pelo Itaú para estimular o engajamento de seus fornecedores com o universo ESG são:

- benchmark de diversidade e inclusão, que ocorre periodicamente. É aberto a fornecedores e outros players do mercado e constitui um fórum para discussão e trocas de boas práticas.
- e-mail marketing disparado para a cadeia de fornecedores. Contém práticas ESG recomendadas pelo Itaú.
- participação no programa CDP Supply Chain, por meio do qual nos conectamos com nossos fornecedores para entender suas práticas ambientais e climáticas e, a partir disso, identificar riscos e oportunidades. Em 2024, 81% dos fornecedores que foram engajados reportaram suas informações.

Em parceria com o Pacto Global da ONU e a Mais Diversidade, contamos com o projeto Cadeia de Valor Itaú. A iniciativa, 100% gratuita e exclusiva para Pequenas e Médias Empresas (PMEs), tem como objetivo auxiliar nossos fornecedores a traçarem suas jornadas internas nos temas de Direitos Humanos e Diversidade

e Inclusão. Em 2024, 153 empresas foram selecionadas para participar do projeto.

É importante frisar que, como parte da trilha de aprendizagem do Programa de Integridade e Ética, os colaboradores do Grupo Itaú Unibanco devem realizar treinamento bienal para intensificar o conhecimento sobre o que é esperado nas relações com os fornecedores do Grupo. Trata-se de mais um esforço para tratar de sustentabilidade e dos conceitos ESG de uma forma ampla, aprofundando a conexão tanto dos colaboradores contratados como dos parceiros externos com esses temas.

