

Apresentação
Institucional **3T24**



Com 100 anos de história, somos o maior banco da América Latina¹

Valor de mercado¹
US\$ 60,1 bi

Ativos totais²
R\$ 3.009 bi

Carteira de Crédito²
R\$ 1.278,0 bi

ROE recorrente³
22,7%

Índice de
Eficiência Brasil⁵
37,7%

96,8 mil
colaboradores
no Brasil e no exterior²

(1) Valor de Mercado em 31/10/2024; (2) Em 30 de setembro de 2024; (3) No 3º trimestre de 2024;
(4) Brand Finance - Latin America 500 2024; (5) Acumulado 12 meses findos em set/24
Nota: A carteira de crédito inclui Garantias Financeiras Prestadas e títulos Privados

Resultado Recorrente Gerencial

R\$10,7 bi no 3T24 | **R\$35,6 bi** em 2023

94,1% Brasil | 5,9% América Latina³

Somos a **marca mais valiosa**⁴
da América do Sul

US\$ 8,4 bi

Somos um banco universal presente em

 **18 países**

Com operações de **varejo**
na América Latina

Somos obstinados por encantar o **cliente**,
com atendimento físico e digital, e buscamos nos
transformar sempre que necessário para crescer
de maneira sustentável

**Somos o único banco da América Latina no Índice
Dow Jones de Sustentabilidade desde sua criação**



... E nossos valores nos guiam para o Itaú do Futuro tendo a ética como base dessa jornada.

A gente
trabalha para o cliente.

A gente
não sabe de tudo.

Pra gente,
ética é inegociável.

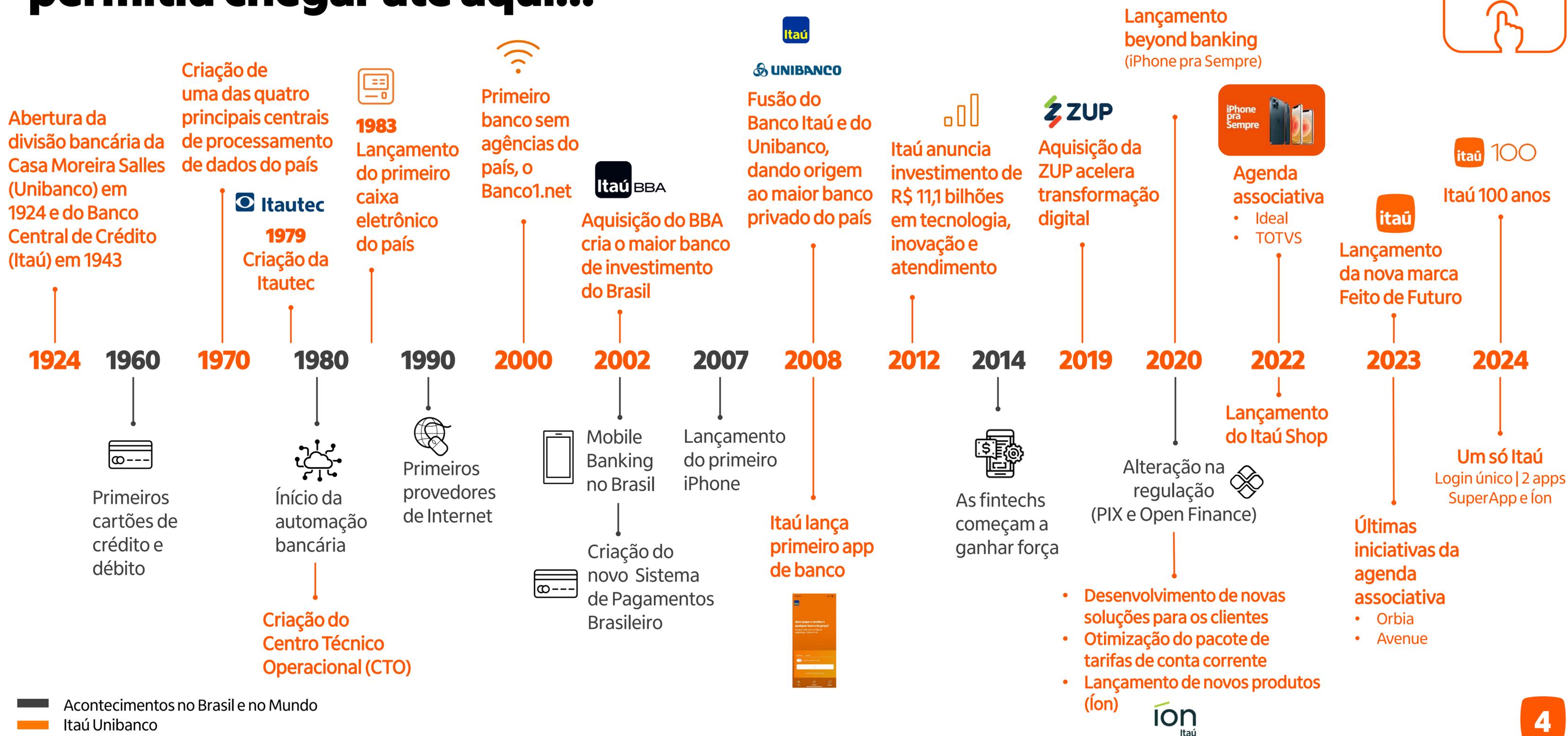
A gente
é movido por resultado.

A gente quer
diversidade e inclusão.

A gente
vai de turma.

Nossa capacidade de nos adaptar, inovar e transformar nos permitiu chegar até aqui...

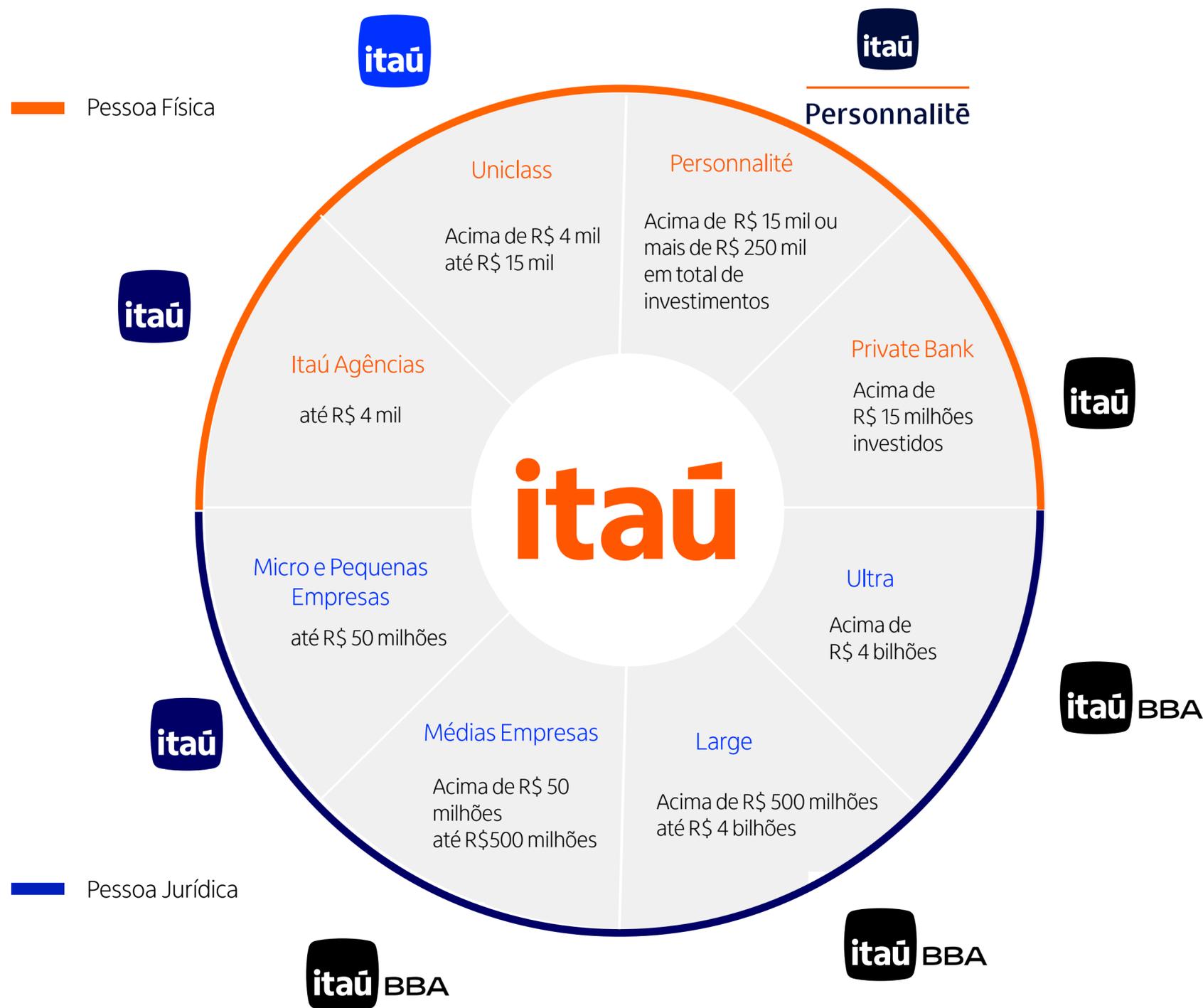
[acesse aqui para mais informações](#)

■ Acontecimentos no Brasil e no Mundo
■ Itaú Unibanco

A gente
trabalha
para o cliente

Oferecemos um ecossistema completo...



Integração tecnológica possibilita a melhor e mais **completa** experiência permitindo o acesso dos nossos clientes a **100% das nossas soluções** de maneira simples e tempestiva.

Trabalhamos para oferecer uma operação **100% digital** entregando uma oferta de valor simples e com um custo de servir muito competitivo para nossos clientes.

A gente
trabalha
para o cliente

... com o mais amplo portfólio de produtos e serviços financeiros



Adquirência (Laranjinha)

Carteiras digitais, pagamento por aproximação e mais de 50 bandeiras.



Administração de fundos

Portfólio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta).



Conta bancária

Acesso aos diversos serviços para os clientes Itaú, com vários benefícios.



Crédito

A contratação pode ser feita 100% online, pelo app ou pelas agências.



Cartões

Aqui no Itaú nós temos um cartão para cada perfil de cliente.



Consignado

Pagamento em parcelas fixas mensais, descontado diretamente no contracheque, holerite ou benefício do INSS.



Câmbio e Viagem

Plataforma completa para atender as necessidades dos clientes em viagens, pagamentos e gestão de caixa internacional.



Cash Management

Solução completa de cash management para clientes institucionais.



Derivativos

Temos a solução adequada para todos os momentos e cenários.



Imóveis

Atendimento exclusivo e apoio durante toda a contratação.



Banco de Investimento

Equipe especializada dedicada para orientar e prover soluções no mercado de capitais.



Investimentos

Assessores especializados, aplicativo (Íon) conectado com conta corrente, notícias, carteiras e todo suporte dos especialistas do Itaú.



Pagamento e Recebimento

Pague e Receba com segurança e agilidade.



Previdência e Capitalização

Diversos planos com taxa zero de carregamento e produtos de capitalização com sorteios quinzenais, mensais e anuais.



Seguros

Portfólio completo por meio de produtos próprios e de terceiros (plataforma aberta), com atendimento físico ou digital.



Veículos

Financiamento de veículos com gestão do contrato 100% online.

E muito mais soluções para nossos clientes!



A gente
trabalha
para o cliente

Nossos clientes escolhem como querem ser atendidos...

Atendimento remoto

-  **WhatsApp**
-  **Click to human**
-  **E-mail**
-  **Bankline**
-  **Telefone**
-  **Mobile banking**
100% das funcionalidades no App
-  **Chat**

Atendemos os **clientes**
como, quando e onde
desejam ser atendidos

Atendimento físico

3 mil

Pontos físicos

Mais de 39 mil

Caixas eletrônicos

Distribuídos por todo o território
brasileiro e América Latina¹

(1) Considera Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai

(2) Considera o total de contratações, transferências e pagamentos realizados em todos os canais, exceto numerário

Interações Digitais² no 3T24

Pessoa Jurídica

96%

Pessoa Física

97%

**Nossa rede de atendimento é
constantemente otimizada pelos
comportamentos e necessidades dos
nossos clientes.**

... por isso é tão importante ouvirmos os nossos clientes



O cliente é o foco de tudo que fazemos

Nosso compromisso: atender nossos clientes **onde, quando e como** eles desejam ser atendidos

Acesso ao **mesmo** tipo de **atendimento** independentemente do canal

Liberdade para escolher como quer se relacionar: **somos banco digital** com a **conveniência** de atendimento presencial



+600 mil¹

Ligações de líderes para ouvir o feedback direto dos clientes e entender suas experiências



+1.360¹

Visitas que conectam as lideranças e a linha de frente de todo o Brasil de forma remota



+45 mil¹

Encontros entre os colaboradores das agências, alinhados aos aprendizados, visando aprimorar a experiência do cliente



Produtos e Serviços

Mais completa prateleira do setor financeiro brasileiro e utilização de dados para melhor oferta

Ser Ituber é ser obstinado por encantar o cliente...

Ampla cobertura na medição do NPS de negócios e jornadas, passando a ter uma **visão data-driven** com indicadores de experiência

Ciclo de feedback estruturado em toda a instituição com foco na evolução dos nossos produtos e serviços

Ecosystema robusto para inovar a partir das necessidades dos clientes

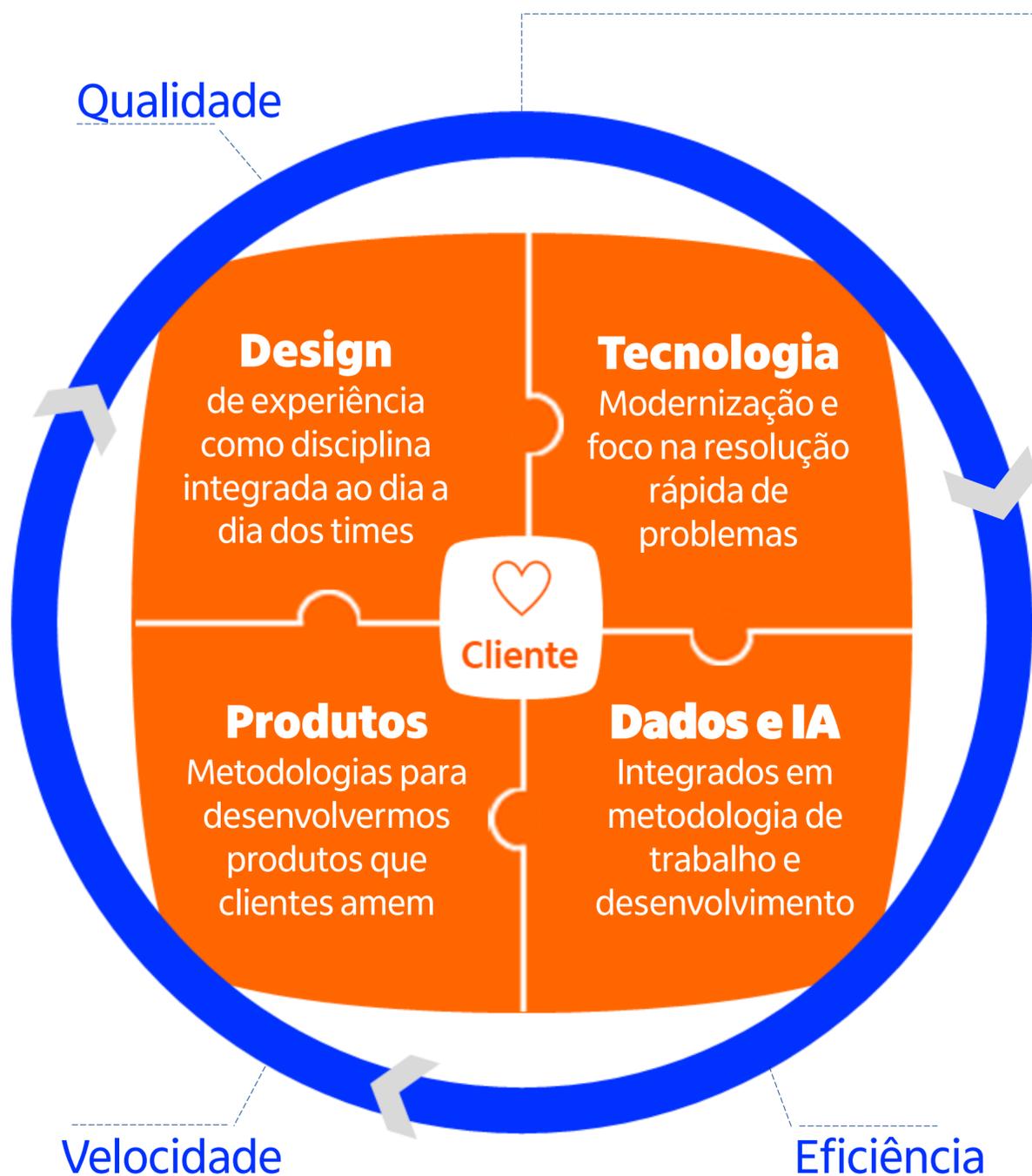
O reconhecimento da satisfação dos nossos clientes se reflete no alto nível de NPS que geramos a partir das nossas soluções digitais do aplicativo



... e sempre buscar o crescimento sustentável

(1) Últimos 12 meses.

A tecnologia viabiliza o melhor atendimento aos nossos clientes



Disciplinas integradas impulsionam a **competitividade dos negócios** e a criação das **melhores experiências** com nossos clientes

Qualidade

-99%

9M24 x 9M18

de incidentes de alto **impacto** na experiência de clientes

+

Velocidade

+1.515%

9M24 x 9M18

de implantações de mudanças e atualizações tecnológicas

+

Custo

-55%

9M24 x 9M18

no custo de transações únicas

Transformação digital e cultural gera ganhos de eficiência e competitividade

Estamos organizados em equipes multidisciplinares no modelo de comunidades/tribos

Trabalhamos em **conjunto** para entendermos as necessidades dos nossos clientes e ofertarmos o que eles precisam no momento em que precisam

As comunidades contam com membros das áreas de negócios, tecnologia, operações, UX, entre outros

24,8 mil

Colaboradores

> 2,7 k

Squads

Investimento contínuo em tecnologia

3T24 vs 2018

+ 2x

Investimentos no desenvolvimento de soluções

- 38%

Custos de infraestrutura

Fortalecimento de cultura

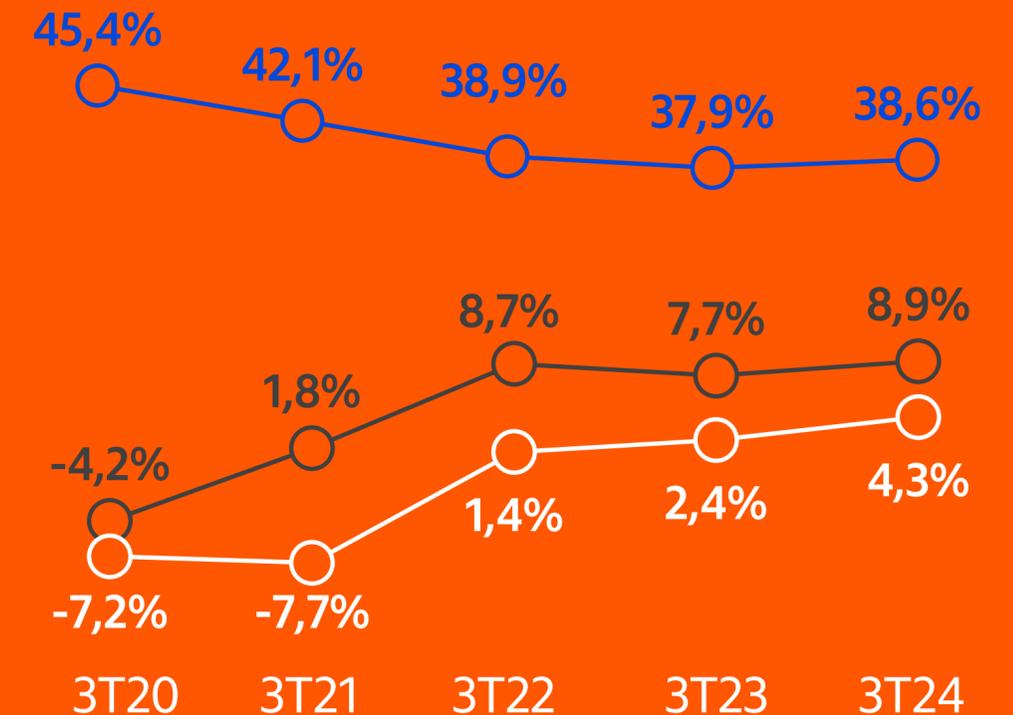
Questionamento contínuo de atividades e processos em busca de ganhos de eficiência

> 2.100 iniciativas planejadas

Revisão, simplificação e otimização de processos, automação de atividades, uso de dados e *analytics*

> 1.800 iniciativas em implantação

Geramos valor de forma consistente



- Índice de eficiência – Brasil
- Crescimento da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior - Brasil
- Crescimento real da DNDJ em relação ao mesmo período do ano anterior (deflacionado pelo IPCA¹) - Brasil

(1) Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo

Um time diverso é essencial para entender e melhor atender nossos clientes

Em dezembro de 2023, atingimos a primeira faixa dos nossos objetivos para 2025

Mulheres 54,5% dos colaboradores		Cargos de liderança 35,4% (objetivo: 35% a 40%)	Fluxo de contratação 53,9% (objetivo: >50%)
Negros 28,9% dos colaboradores		Tempo Integral¹ 27,5% (objetivo: 27% a 30%)	Fluxo de contratação 40,9% (objetivo: >40%)
PcD² 5% dos colaboradores		LGBT+ 13,0% dos colaboradores	
Faixa etária 5,7% Acima de 50 anos		Faixa etária 35,4% Abaixo de 30 anos	Faixa etária 58,8% Entre 30 e 50 anos

Brasil
96,8%
dos colaboradores

Unidades Internacionais
3,2%
dos colaboradores

Acreditamos que um time **diverso** e **inclusivo** contribui com a realização da nossa visão de ser o **banco líder** em **satisfação dos clientes** e em **performance sustentável**

Nota: Os indicadores estão presentes em nosso Relatório ESG 2023, e referem-se a dezembro de 2023. ¹Total de colaborador por autodeclaração, dividido pelo total de colaboradores. Não considera-se aprendiz e estagiário

²Considera operações do Itaú Unibanco SA.

A sustentabilidade da nossa performance é reforçada pelos nossos compromissos de impacto positivo...

A evolução da estratégia de Sustentabilidade foi estruturada em três pilares: **Finanças Sustentáveis, Diversidade e desenvolvimento e Transição Climática.**

Finanças Sustentáveis

Foco em gerar oportunidades de negócios cada vez mais sustentáveis, como produtos e serviços verdes e socialmente responsáveis.

Objetivo anterior

R\$ 400 bi

entre 2019 e 2025 para operações de crédito e financiamentos para o desenvolvimento sustentável. Em jun/24, superamos o objetivo inicial com R\$ 420 bilhões desembolsados.

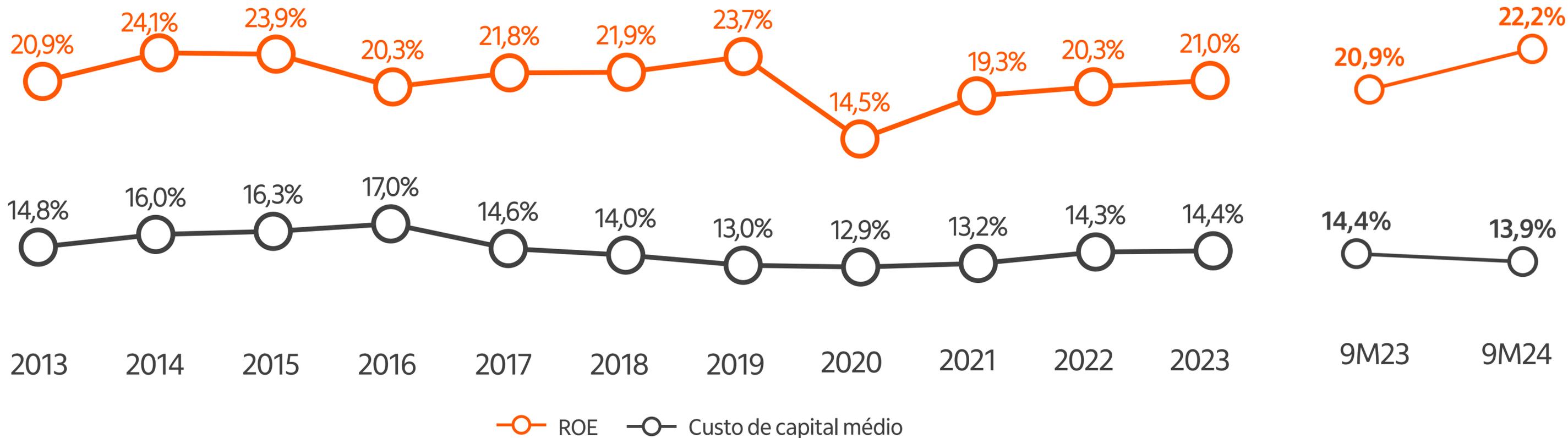
Objetivo atualizado

R\$ 1 trilhão

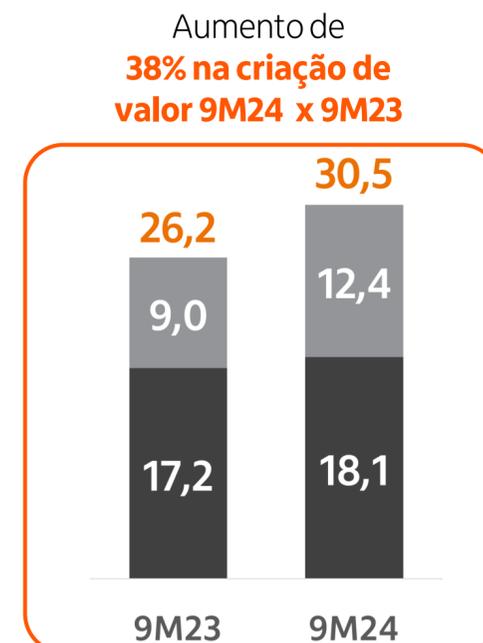
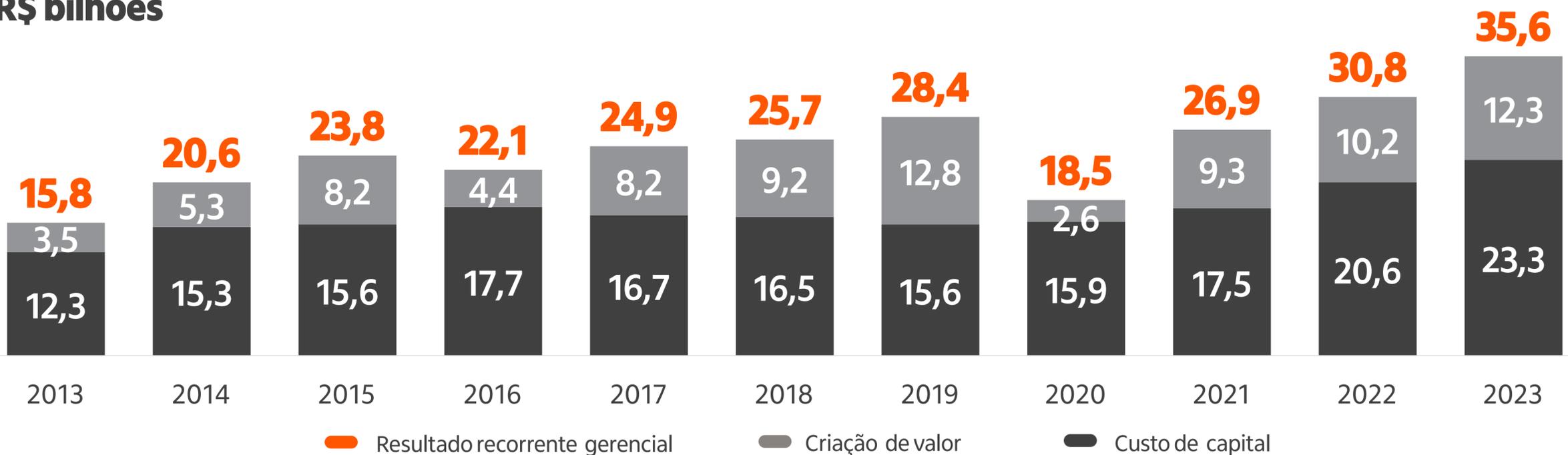
entre 2020 e 2030 em operações de crédito e financiamentos à economia sustentável¹

¹O objetivo estratégico contempla o horizonte de tempo de jan/2020 a dez/2030 e considera nosso antigo compromisso de R\$400 bilhões e projeta mais novos R\$600 bilhões. A partir de jan/2025, serão considerados novos critérios de contabilização alinhados aos avanços da taxonomia de finanças sustentáveis.

... E pelo foco na geração de valor sustentável



R\$ bilhões



Temos apresentado crescimento de receita com disciplina de custos...

Margem financeira com clientes

3T24
R\$27,5bi

^ **4,5%**
3T24 vs. 2T24

^ **7,4%**
3T24 vs. 3T23

15,6	17,6	23,4	25,6
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

Margem financeira com mercado

3T24
R\$1,1bi

∨ **24,7%**
3T24 vs. 2T24

^ **47,7%**
3T24 vs. 3T23

1,4	1,9	0,5	0,7
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

Custo do crédito

3T24
R\$8,2bi

∨ **6,4%**
3T24 vs. 2T24

∨ **11,0%**
3T24 vs. 3T23

6,3	5,2	8,0	9,3
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

Receita de serviços e resultado de seguros

3T24
R\$13,8bi

^ **0,2%**
3T24 vs. 2T24

^ **6,8%**
3T24 vs. 3T23

11,1	11,6	12,3	12,9
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

Despesas não decorrentes de juros

3T24
R\$15,9bi

^ **5,8%**
3T24 vs. 2T24

^ **8,2%**
3T24 vs. 3T23

12,7	12,8	13,9	14,7
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

Resultado recorrente gerencial

3T24
R\$10,7bi

^ **6,0%**
3T24 vs. 2T24

^ **18,1%**
3T24 vs. 3T23

5,0	6,8	8,1	9,0
3T20	3T21	3T22	3T23

(em R\$ bilhões)

... sem esquecer da gestão de risco

Carteira de crédito¹

Set-24
R\$ 1.278bi

^ **1,9%**

Set-24 vs. Jun-24

^ **9,9%**

Set-24 vs. Set-23

847	962	1.111	1.163
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em R\$ bilhões)

NPL 90 dias²

Set-24
2,6%

∨ **0,1 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

∨ **0,4 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

2,2	2,6	2,8	3,0
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

NPL 15-90 dias²

Set-24
2,2%

∨ **0,1 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

∨ **0,1 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

1,9	1,7	2,3	2,3
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

Índice de cobertura

Set-24
205%

∨ **10,0 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

∨ **4,0 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

339	234	215	209
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

Funding³

Set-24
R\$ 1.441bi

^ **0,5%**

Set-24 vs. Jun-24

^ **8,6%**

Set-24 vs. Set-23

1.039	1.081	1.216	1.328
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em R\$ bilhões)

LCR⁴

Set-24
224,9%

^ **23,8 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

^ **37,1 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

195	171	158	188
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

NSFR⁵

Set-24
124,2%

^ **1,9 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

∨ **3,1 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

124	121	123	127
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

Índice de capital nível I

Set-24
15,2%

^ **0,6 p.p.**

Set-24 vs. Jun-24

^ **0,6 p.p.**

Set-24 vs. Set-23

12,4	12,9	13,2	14,6
Set-20	Set-21	Set-22	Set-23

(em %)

(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados. (2) Excluindo o efeito das vendas de créditos (mais detalhes no relatório "Análise gerencial da operação e demonstrações contábeis completas 3T24"). (3) Depósitos + Debêntures + Obrigações por TVM + Empréstimos e Repasses. (4) LCR - Liquidity Coverage Ratio; (5) NSFR - Net Stable Funding Ratio.

Esperamos que continuemos com sólido desempenho...

Guidance 2024	Consolidado	Evolução em base comparável⁴	Revisado
Carteira de crédito total¹	Crescimento entre 6,5% e 9,5%		Crescimento entre 9,5% e 12,5%
Margem financeira com clientes	Crescimento entre 4,5% e 7,5%	Crescimento entre 5,5% e 8,5%	Mantido
Margem financeira com o mercado	Entre R\$ 3,0 bi e R\$ 5,0 bi		Mantido
Custo do crédito²	Entre R\$ 33,5 bi e R\$ 36,5 bi		Mantido
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros³	Crescimento entre 5,0% e 8,0%	Crescimento entre 5,5% e 8,5%	Mantido
Despesas não decorrentes de juros⁵	Crescimento entre 4,0% e 7,0%	Crescimento entre 5,0% e 8,0%	Mantido
Alíquota efetiva de IR/CS	Entre 29,5% e 31,5%		Mantido

(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (2) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (3) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização. (4) Considera ajuste pro forma em 2023 pela venda do Banco Itaú Argentina. (5) Custos core abaixo da inflação. Calculado em relação as despesas do Brasil Core.

... explorando as potenciais avenidas de crescimento nos diversos negócios



Pessoa Física

Maior principalidade e engajamento

One Itaú - uma das principais alavancas no curto prazo para intensificar o relacionamento com nossos clientes

Beyond banking - prateleira de produtos para além de serviços financeiros



Samsung
no Itaú.



Itaú Shop



Agenda Associativa – garantir uma prateleira completa de produtos e serviços



Pessoa Jurídica

Intensidade de relacionamento

Aumento da base de clientes, principalmente nos clientes de menor faturamento, por meio de nova proposta comercial centrada na entrega de uma operação digital com oferta de valor específica

() Seguros

Potencial de crescimento do setor e aumento da penetração na nossa base de clientes PF e PJ com produtos próprios e de terceiros

Mais de 20 produtos e serviços comercializados em nossa plataforma aberta e mais de 15 empresas parceiras



Corporate

Continuidade no processo de crescimento e manutenção da liderança do banco atacado tanto em crédito quanto em soluções de mercado de capitais



Relações com investidores



(11) 2794-3547

| ri@itau-unibanco.com.br

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