



Compromisso do Itaú Unibanco com Direitos Humanos

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - 2026

SUMÁRIO

1. PRINCÍPIOS GERAIS	3
2. GOVERNANÇA	4
2.1 Políticas da Instituição	4
2.2 Processo de Devida Diligência em Direitos Humanos.....	6
3. GESTÃO DE RISCOS.....	7
3.1 Riscos Diretos.....	7
3.2 Riscos Indiretos.....	18
4. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO	27
4.1 Canal de Denúncias	27
4.2 Ombudsman.....	28
4.3 Ouvidoria	29
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	30

1. PRINCÍPIOS GERAIS

Este documento, com caráter declaratório e orientador, reafirma o compromisso do Itaú Unibanco Holding S.A. com a promoção e o respeito aos Direitos Humanos em todas as suas relações – com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade. Este compromisso está fundamentado nos Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas (ONU) sobre Empresas e Direitos Humanos.

Adotamos como referência a Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, composta pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, de 1948, pelo Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos, de 1966 e pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, de 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 aderimos aos Padrões de Conduta para Empresas da iniciativa ONU Livres & Iguais.

Nossas diretrizes e práticas institucionais dialogam com a Agenda 2030 da ONU. Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) prioritários para o Itaú Unibanco, identificados a partir da nossa estratégia ESG e do modelo de negócios, são apresentados como referência ao nosso posicionamento institucional.



2. GOVERNANÇA

A governança da agenda de Direitos Humanos no Itaú Unibanco é conduzida pela Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade, cuja missão é articular e engajar as diversas áreas da organização na responsabilidade compartilhada pela promoção, proteção e respeito aos direitos e garantias fundamentais, em atuação integrada com as áreas responsáveis por cada tema.

Nosso Compromisso de Direitos Humanos é formalmente aprovado por um membro do Comitê Executivo e possui abrangência nacional, servindo também como referência para as Unidades Internacionais do conglomerado.

Esse compromisso orienta a atuação institucional por meio de diretrizes e ações estruturadas, voltadas à prevenção e mitigação de riscos relacionados a violações de direitos humanos que a instituição possa causar ou contribuir, em decorrência de suas operações próprias (através de colaboradores, atividades diretas, produtos e serviços), ou que esteja diretamente ligada via relação comercial, contratual ou institucional (fornecedores e parceiros).

Este Compromisso será revisado conforme necessário, especialmente diante de questões significativas que impactem o tema de Direitos Humanos — sejam mudanças regulatórias, evoluções nas práticas internas ou novos riscos identificados em nossos processos. Dessa forma, asseguramos que suas diretrizes permaneçam atualizadas, eficazes e alinhadas ao nosso compromisso contínuo com a promoção e a proteção dos Direitos Humanos.

2.1 Políticas da Instituição

Reafirmamos nosso compromisso e orientamos nossa atuação com a promoção e o respeito aos direitos humanos através das políticas internas.

Nossas diretrizes em matéria de direitos humanos estão formalmente expressas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que apresenta os princípios, estratégias

e diretrizes nos temas a serem observados na condução dos negócios, atividades e processos da organização, bem como o relacionamento com todas as partes interessadas.

O documento expressa o compromisso institucional do Itaú Unibanco com o respeito e a proteção aos direitos humanos, orientando sua atuação pela promoção da diversidade, equidade e inclusão, da garantia de ambiente saudável e seguro, da prevenção e combate a práticas como assédio moral e sexual, discriminação de qualquer tipo, tráfico de pessoas e trabalho degradante em desacordo com a legislação (infantil, forçado, ou análogo à escravidão), bem como quaisquer ações ou omissões que prejudiquem a sociedade ou violem princípios éticos e sociais. Tais princípios são sustentados por uma conduta ética, transparente e responsável, que permeia todas as esferas da atuação institucional.

Complementarmente, o Código de Ética e Conduta norteia as relações internas e com públicos externos, como clientes, acionistas e investidores, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, a mídia e a sociedade em geral. O documento assegura, dentre outros aspectos, os direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical aos nossos colaboradores, e trata do tema de privacidade e segurança da informação.

Possuímos outras políticas para tratar de temas específicos, como a Política Corporativa de Prevenção à Corrupção, a Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos, a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security, entre outras que as complementam.

Essas políticas e procedimentos orientam sobre a prevenção de atos ilícitos, além da temática de privacidade e segurança da informação, em conformidade com normas legais e regulatórias. Essas diretrizes consideram, dentre outros aspectos, o perfil de risco de clientes, colaboradores, parceiros e operações, promovendo uma atuação proporcional e eficaz. Também estabelecemos processos que visam garantir a diligência e transparência no relacionamento com clientes, conforme previsto em nossas políticas. Dentre eles, destacamos os procedimentos para avaliação dos clientes, também denominada Know

Your Customer (KYC), e, quando aplicável, a inclusão de cláusulas contratuais, como a de prevenção à corrupção. O descumprimento de diretrizes pode ensejar a adoção de medidas contratuais e de gestão de consequências, conforme previsto nas nossas políticas internas.

Também disponibilizamos canais formais e acessíveis de manifestação e denúncia, garantindo escuta ativa, confidencialidade e tratamento adequado às demandas recebidas, conforme Código de Ética e Conduta e políticas relacionadas.

2.2 Processo de Devida Diligência em Direitos Humanos

Desde 2015 conduzimos periodicamente o processo de Devida Diligência em Direitos Humanos com o objetivo de identificar, prevenir, mitigar e prestar contas sobre os impactos em direitos humanos que a empresa possa causar ou contribuir em decorrência de suas operações próprias, ou que esteja diretamente ligada via relação comercial, contratual ou institucional.

Esse processo é realizado com o apoio de uma consultoria independente especializada, quando aplicável e conforme estratégia metodológica do ciclo, que avalia a exposição da instituição a riscos de violação de direitos humanos, de qualquer pessoa ou grupo potencialmente impactados. Para isso, consideramos o contexto regulatório e socioeconômico brasileiro e do setor financeiro, bem como as medidas já existentes para prevenir, mitigar e remediar esses riscos.

Conheça mais detalhes do processo no Relatório ESG 2025 (pág. 221).

3. GESTÃO DE RISCOS

Os tópicos a seguir apresentam temas relevantes de direitos humanos considerados no âmbito da atuação institucional do Itaú Unibanco, bem como exemplos de diretrizes e práticas que orientam a gestão responsável desses temas, sem prejuízo das políticas e processos específicos de gestão de riscos social, ambiental e climático.

Asseguramos o respeito e a proteção aos Direitos por meio da implementação, execução e monitoramento das diretrizes, conduzidos pelas áreas e fóruns de governança competentes. Essas diretrizes são incorporadas às políticas e processos vigentes, com o objetivo de prevenir, mitigar e responder aos riscos.

Além da PRSAC, contamos com uma Política de Riscos Social, Ambiental e Climático, que estabelece as diretrizes e os princípios fundamentais para a governança e gestão dos riscos social, ambiental e climático, abordando os riscos mais relevantes para a operação da Companhia, por meio de procedimentos específicos e fóruns de deliberação e orientação.

Nos tópicos a seguir, destacamos nossas principais medidas para gerenciar os riscos de violação de direitos humanos.

3.1 Riscos Diretos

Os riscos diretos são referentes à responsabilidade direta da empresa em potenciais afrontas causadas por ela, ou seja, relacionadas a atos praticados por seus funcionários ou dirigentes. Conheça a seguir práticas de respeito, proteção, mitigação e remediação relacionadas a este tipo de risco.

3.1.1 Diversidade e Inclusão

Mantemos um compromisso permanente com a valorização da diversidade, promovendo a inclusão e equidade de oportunidades em um ambiente seguro e respeitoso. Promover a diversidade significa respeitar e entender as diferentes realidades e necessidades de nossos públicos - incluindo clientes, colaboradores, acionistas, investidores, fornecedores, parceiros de negócios e sociedade em geral - reconhecendo a pluralidade de origens, orientações afetivo-sexuais, raças, gêneros, idades, culturas, crenças, nacionalidades, status social ou cívico e deficiências.

Trabalhamos continuamente para evitar todas as formas de discriminação, seja nos processos de recrutamento, promoção, remuneração ou desligamento bem como em nossas comunicações e interações com os diversos públicos. Para isso, adotamos políticas e práticas que reforçam o nosso compromisso ético e social em uma agenda de transformação voltada à equidade e inclusão.

Diferentes políticas institucionais orientam a todos em relação ao compromisso com a diversidade, inclusão e combate à discriminação, como a Política Corporativa de Pessoas, que possui um capítulo de Diversidade e Inclusão, o Código de Ética e Conduta e a Carta Compromisso com a Diversidade.

Mantemos um diálogo contínuo sobre o tema, buscando a disseminação de conceitos essenciais ao entendimento da necessidade e da relevância das iniciativas de inclusão e de combate à discriminação. Disponibilizamos a todos os colaboradores uma trilha de conceitos básicos de diversidade e inclusão, em um formato prático, objetivo e acessível, e o Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, além de orientações para que os colaboradores possam aprender a reconhecer e denunciar casos suspeitos.

Além disso, os times de atendimento devem realizar treinamentos obrigatórios, disponíveis para todos, sobre empatia no atendimento, observando as questões de diversidade e

inclusão, a garantia dos direitos humanos e a atuação com os públicos em vulnerabilidade social e financeira.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 160 e 303).

3.1.2 Equidade de tratamento entre Colaboradores e Terceiros

O respeito e a equidade de tratamento estão previstos no Código de Ética e Conduta do Itaú Unibanco, tendo como principais pontos:

- **Relações do trabalho:** “Valorizamos nossos colaboradores ao respeitar os Direitos Humanos e promover a diversidade. Por isto, adotamos políticas e práticas de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho indignas (como o trabalho infantil ou forçado)”.
- **Postura profissional:** “É necessário promover relações baseadas na cooperação e no respeito à dignidade e à igualdade no tratamento, contribuindo para um ambiente propício ao desenvolvimento e à interação sadia e visando manter um clima participativo e de cordialidade”.

Como parte desse compromisso, o Itaú Unibanco adota medidas específicas na contratação de terceiros com o objetivo de assegurar a aderência aos mesmos padrões éticos e legais aplicados à organização. Entre essas medidas destacam-se a inclusão de cláusulas contratuais que garantem o cumprimento das legislações trabalhistas, bem como adesão às recomendações de sustentabilidade, tais como:

- prevenção e combate ao assédio moral, sexual e qualquer forma de discriminação;
- promoção de um ambiente seguro e respeitoso;
- valorização, capacitação e empregabilidade de pessoas com deficiência;
- promoção da diversidade; garantia de inclusão e de equidade de oportunidade a todos;

- garantia de condições de trabalho adequadas;
- rejeição expressa ao trabalho infantil, forçado ou em condições análogas à escravidão.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 160 e 303).

3.1.3 Acessibilidade

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 e é um pilar na concepção de nossos projetos, produtos e serviços. Esse compromisso está formalizado em nossa Política Corporativa de Acessibilidade, que estabelece princípios, responsabilidades e diretrizes.

Como parte desse compromisso, contamos com uma equipe especializada e dedicada ao tema, que atua em parceria com diversas áreas para garantir a aplicação da acessibilidade, contando com a participação efetiva de pessoas com deficiência em testes e pesquisas.

No ambiente digital, seguimos as normas de acessibilidade da Web Content Accessibility Guidelines (WCAG/W3C), e nos espaços físicos, as referências técnicas da ABNT NBR 9050.

Adicionalmente, 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. Além disso, 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.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 101).

3.1.4 Livre Associação

O Itaú Unibanco assegura a seus colaboradores o pleno direito à livre associação sindical, bem como a liberdade para participar de atividades sindicais, em conformidade com a legislação brasileira vigente e com as convenções coletivas aplicáveis às categorias profissionais representadas no setor financeiro. Reconhecemos e respeitamos as prerrogativas legais dos representantes eleitos para cargos diretivos em sindicatos, garantindo-lhes as condições necessárias para o exercício de suas funções.

No Brasil, colaboradores eleitos para cargos diretivos exercem funções voltadas à representação sindical. Parte desses profissionais atua em tempo integral no Sindicato, com a garantia da manutenção integral de benefícios e salário base, nas mesmas condições que teria caso estivesse exercendo suas atividades profissionais no Banco.

Adicionalmente, o Itaú Unibanco reconhece a importância do diálogo social e apoia a atuação sindical, permitindo aos sindicatos a realização de campanhas de sindicalização e, quando solicitado, possibilitamos reuniões com a participação dos representantes da área de Relações Sindicais, com gestores e colaboradores do Banco, com o intuito de buscar soluções negociadas de forma respeitosa e em linha com princípios éticos.

Nas Unidades Internacionais, a livre associação sindical está em conformidade com legislação local aplicável e em linha com os princípios éticos do Código de Ética e Conduta.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 188).

3.1.5 Saúde e Segurança

As estratégias, diretrizes, papéis e atribuições relacionadas à saúde e segurança no trabalho estão descritos em nossa Política interna de Saúde, Segurança e Bem-Estar e no Compromisso do Itaú Unibanco em Saúde e Segurança do Trabalho, no qual também reforçamos nossas diretrizes em relação aos clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

A Gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar é composta por analistas, coordenadores, gerentes, superintendente, diretor, equipe técnica especializada e componentes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

A gestão de SST segue a metodologia PDCA (Plan – planejamento, Do – realização, Check – análises de resultados e Act – Ação), utilizada para o controle e melhoria contínua de processos e produtos. Seguindo este modelo, temas são priorizados e planos de ação são desenhados e colocados em prática, com determinação de indicadores para avaliações operacionais e estratégicas. Ao longo do processo, ajustes são realizados, de acordo com a evolução dos resultados, para garantir o melhor desempenho de forma contínua.

Dentre as ações programadas para o controle das principais demandas em Saúde e Segurança, destacam-se:

- Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR);
- Programa de apoio no retorno ao trabalho;
- Exames médicos ocupacionais;
- Treinamentos e materiais de apoio sobre saúde mental e ergonomia;
- Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPAT);
- Investigações de Acidentes do Trabalho;
- Vistorias para avaliar e adequar os locais de trabalho às diferentes necessidades

Mais ações e procedimentos podem ser verificados no Relatório ESG 2025 (pág. 207).

3.1.6 Assédios Moral e Sexual

Não toleramos a prática de assédio moral, sexual, ou de qualquer comportamento que possa provocar danos à integridade pessoal de qualquer indivíduo no ambiente de trabalho.

Para os casos apurados e qualificados como procedentes, são implementadas medidas disciplinares, pautadas pela Política de Orientação e Aplicação de Medidas Disciplinares do Itaú Unibanco.

Adicionalmente, reforçamos constantemente os valores da nossa cultura com ações afirmativas, promovemos e ampliamos o conhecimento sobre temas de diversidade, e encorajamos nossos colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Dentre as principais ações, continuamos incentivando a leitura do Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta que esclarece importantes conceitos e reitera nosso compromisso no combate e intolerância sobre estes temas. Também realizamos iniciativas de comunicação, divulgação e incentivo para nossos colaboradores, em diferentes canais e formatos, sobre o Treinamento de Assédio e Discriminação nas Relações de Trabalho.

O treinamento reforça os conceitos do nosso Guia e descreve exemplos práticos aos colaboradores, para que possam aprender e reconhecer situações dessas naturezas, como também combatê-las.

Conheça mais em Relatório ESG 2025 (pág. 303).

3.1.7 Remuneração

Para garantir aos colaboradores condições justas de trabalho e remuneração, promovemos a meritocracia e a transparência. Para evitar qualquer forma de discriminação, mantemos políticas e processos de remuneração que respeitem a diversidade. A governança dessa prática é conduzida pela Área de Pessoas, que, por meio de reuniões colegiadas, monitora o cumprimento das diretrizes estabelecidas, coibindo a discriminação e o preconceito nas práticas de remuneração.

Anualmente, os principais resultados das análises de equidade salarial são submetidos às instâncias de governança e à liderança executiva para acompanhamento. A promoção da equidade salarial tem sido uma prioridade estratégica, refletida em estudos contínuos realizados pelo banco com base nos critérios estabelecidos pela legislação brasileira.

Nossos princípios e práticas de remuneração estão formalizados na Política de Remuneração, que tem o objetivo de atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução dos negócios de forma ética, responsável e sustentável. São adotadas estratégias de remuneração e benefícios por meio de parâmetros como: pesquisas salariais no mercado, participação em pesquisas realizadas no setor e participação em fóruns especializados.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 193).

3.1.8 Prevenção à Corrupção

Entendemos a corrupção como o ato de sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente, mediante exigência ou não, a pessoas ou empresas dos setores público, privado ou organizações do terceiro setor, de quaisquer países, vantagens indevidas de qualquer natureza em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições, operações ou atividades, visando a benefícios para si ou para terceiros.

Foi implementada a Política Corporativa de Prevenção à Corrupção que reforça nosso compromisso de atuar proativamente na prevenção e no combate à corrupção, em todas as suas formas, visando coordenar as ações e atender à legislação vigente e às políticas internas. O Itaú Unibanco possui o Programa de Integridade e Ética, previsto na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, aplicável a todos os colaboradores e administradores, no Brasil e no exterior.

O Programa de Integridade e Ética, gerido pela Diretoria de Compliance Corporativo, abrange um conjunto de diretrizes e processos para mitigar os riscos de exposição do Banco

a atos ilícitos, bem como assegurar a conformidade ao Código de Ética e Conduta e aos nossos princípios e valores. A governança sobre prevenção e combate a atos ilícitos é realizada pelo Conselho da Administração, Comitê de Auditoria, Comitês de Risco Operacional, Comitê de Gestão de Riscos e Capital, e pelos Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Esse programa aplica-se ao Conglomerado Itaú Unibanco e suas empresas no Brasil e no exterior.

Pensando na capacitação contínua dos colaboradores, para esse tema, além do Programa de Integridade e Ética, anualmente são aplicados treinamentos específicos para áreas/atividades de maior risco, seguindo critérios de uma abordagem baseada em risco, por exemplo para colaboradores de agências de risco e para colaboradores que atuam nas operações de câmbio.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 254).

3.1.9 Privacidade e Segurança da Informação

A governança de privacidade e de segurança da informação integra as práticas de gestão de risco e compõe nossa estratégia. Nosso objetivo é garantir um ambiente seguro e confiável, assegurando a privacidade e proteção dos dados pessoais dos nossos clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e demais titulares de dados pessoais.

Ao adotar uma abordagem estruturada e preventiva, reafirmamos nosso compromisso com os direitos humanos no tratamento e na gestão de dados, em conformidade com a legislação vigente e com os mais elevados padrões éticos e de responsabilidade corporativa. Em nossas atividades, observamos as exigências legais¹ e resoluções para o

¹ Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes.

setor financeiro². Nossa estratégia de privacidade e proteção de dados prioriza a capacitação, que visa dar mais conscientização para os colaboradores e o desenvolvimento seguro de soluções para os nossos clientes. Como consequência, todos os nossos produtos e serviços são desenhados desde sua concepção pensando na privacidade e segurança dos clientes, incluindo ambos os temas e suas respectivas orientações no cotidiano das áreas de negócio e de tecnologia.

Desde 2018, nosso programa de privacidade reúne um grupo multidisciplinar, com apoio das áreas de tecnologia, jurídico, compliance, risco e segurança que trabalham em conjunto com as áreas de negócio para garantir proteção e transparência ao lidar com privacidade e proteção de dados, desenvolvendo e implementando as melhores práticas do mercado relacionadas ao tema.

Os processos e controles de privacidade e proteção de dados dos titulares também são submetidos a avaliações regulares de riscos, através de auditorias internas e externas, feitas também por certificadora independente, mantendo a confiabilidade de práticas e processos que façam uso de dados pessoais, assegurando e comprovando nosso comprometimento com os direitos humanos no gerenciamento dos dados.

Já a estratégia de cibersegurança foi desenvolvida para preservar a segurança dos dados, minimizar riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e prevenir o vazamento de informações. Para isso, usamos a estratégia de proteção de perímetro expandido, conceito que considera que a informação deve ser protegida onde estiver – dentro da infraestrutura do Banco, 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.

² Resolução nº 4.893/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN). Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen). Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Circular nº 638/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep).

Adotamos processos rígidos de controle, voltados à detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata aos ataques e tentativas de invasões à nossa infraestrutura, garantindo a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para um futuro cada vez mais digital.

Temos um conjunto de políticas e documentos³ abrangendo a totalidade das nossas operações e atualizados periodicamente, que 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.

Importante ressaltar a disponibilização de informações aos titulares de dados pessoais sobre a obtenção e tratamento de seus dados em nossas atividades.⁴ Além disso, 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 as informações necessárias em nossos ambientes, a fim de cumprimento da finalidade de uso.

Contamos com um programa de conscientização robusto e amigável, com treinamentos que reforçam a importância dos temas de privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a Companhia. Por meio do nosso programa de integridade e ética todos os colaboradores são treinados sobre segurança da informação, privacidade e LGPD, no âmbito da conformidade com o Código de Ética e Conduta e os princípios e valores do Itaú Unibanco.

Para mitigar os principais 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

³ Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security, e Política de Privacidade.

⁴ Essas informações podem ser consultadas em nossa página dedicada ao tema de privacidade, na seção “Como obtemos dados pessoais?”, disponível em: <https://www.itaubr.com.br/privacidade>

soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências e garantindo o controle e a proteção dos dados.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 284).

3.2 Riscos Indiretos

São possibilidades de violação dos Direitos Humanos praticadas por agentes com os quais o banco possui relação comercial, de contratação ou parceria. Conheça a seguir práticas de respeito e proteção relacionadas a este tipo de risco.

3.2.1 Trabalho Infantil, Trabalho Análogo ao Escravo e Tráfico Humano

Reconhecemos que práticas de utilização de mão de obra análoga à escrava, utilização de mão de obra infantil e exploração da prostituição, que também podem estar relacionadas ao tráfico de pessoas, são graves violações dos Direitos Humanos. Dessa forma, adotamos uma Lista de Atividades Excluídas composta por atividades que contrariam princípios e valores do banco.

Para monitorar eventual ocorrência dessas práticas pelas contrapartes com quem o banco se relaciona, adotamos uma diligência específica que abrange relacionamento de crédito e seguros, além de contratação e/ou renovação com fornecedores. Nossos procedimentos incluem a verificação do Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravidão (instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016) e o monitoramento de eventuais menções negativas na mídia. Caso encontradas, essas ocorrências são avaliadas pelos times especializados e podem resultar no bloqueio sistêmico de CNPJs e CPFs em quaisquer dos segmentos atendidos pelo Itaú Unibanco. Consequentemente, contrapartes bloqueadas ficam

impedidas de acessar novo crédito, contratar seguros e manter ou renovar relacionamento de fornecimento.

Além disso, nossas operações de financiamento incluem cláusulas contratuais que exigem a ausência de vínculos com as práticas mencionadas e o cumprimento das legislações sociais e trabalhistas.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 51).

3.2.2 Embargos

A comunidade internacional está cada vez mais atenta a atos ou comportamentos de países, governos, grupos, empresas ou indivíduos que infringem preceitos universais de convivência pacífica, seja em relação a conflitos civis, militares, atividades terroristas e seu financiamento, seja no que se refere a práticas ilícitas ou condenáveis, como narcotráfico, trabalho escravo, fraudes e lavagem de dinheiro, dentre outras. Em represália, algumas jurisdições ou organismos internacionais estabeleceram embargos, que consistem na proibição total ou parcial para realização de negócios com determinados países, grupos, indivíduos e empresas.

Adotamos as diretrizes de embargos estabelecidas pelo OFAC (*Office of Foreign Assets Control*), ONU, Conselho da União Europeia e HMT (*His Majesty's Treasury*). Adicionalmente, seguimos também as listas restritivas "*Cuba Restricted List*", "*Cuba Accommodation List*", as quais são editadas exclusivamente pelo U.S. Department of State, e a lista restritiva "*Bureau of Industry and Security – BIS*", editada pelo Departamento do Comércio Americano.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 265).

3.2.3 Concessão de Crédito

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

Os critérios sociais, ambientais e climáticos, bem como as consequências aplicáveis, são avaliados através de quatro análises: Lista de Atividades Excluídas, aplicável a todos os clientes e fornecedores; Categorização Setorial, aplicável a todos os clientes pessoa jurídica; Categorização de clientes, aplicável a clientes grandes empresas; e Setores sensíveis, aplicável a clientes grandes empresas e Agronegócio.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 33, 129, 243 e 275).

3.2.4 Investimentos

A Itaú Asset Management possui uma metodologia própria de integração de variáveis socioambientais nos modelos tradicionais de avaliação de empresas. Essa avaliação identifica 8 dimensões multissetoriais, sendo voltadas à relação com *stakeholders* – Trabalhadores, Comunidades, Clientes e Fornecedores – e outras voltadas a aspectos ambientais – Água, energia e materiais, Biodiversidade e uso do solo, Manejo de resíduos e Mudanças climáticas. Prioriza as dimensões críticas para cada setor no momento de avaliar as companhias. Parte da metodologia consiste no engajamento com as empresas investidas com o objetivo de estabelecer um diálogo construtivo, aprofundar o entendimento das questões Ambiental, Social e em Governança, difundir melhores práticas e mitigar possíveis riscos.

Ainda, no que se refere a projetos financiados, riscos eventualmente identificados podem ser mitigados por meio de obrigações contratuais específicas, dentre as quais vale

mentonar a implementação de planos de ação, cuja execução é monitorada durante toda a vigência do contrato de financiamento.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 36, 66 e 82).

3.2.5 Fusões e Aquisições

Antes da formalização de qualquer operação proprietária de M&A - incluindo joint ventures - especificamente quando envolve a aquisição de pessoa jurídica pré-existente, realizamos um processo de devida diligência completa para assegurar que a Companhia-alvo esteja em conformidade com a legislação aplicável e identificar riscos associados às operações. A avaliação contempla aspectos legais, trabalhistas, contábeis, fiscais, litígios, anticorrupção e prevenção à lavagem de dinheiro – PLD e possíveis indícios de trabalho análogo ao escravo.

Adicionalmente, os contratos firmados no âmbito de M&A incluem cláusulas específicas de declarações e garantias, exigindo das contrapartes o cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis.

3.2.6 Gestão de Fornecedores

Nosso Código de Relacionamento com fornecedores complementa o Código de Ética e Conduta e estabelece os princípios e valores que orientam as interações entre nossos colaboradores e nossos fornecedores, por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais e tem como objetivo alcançar a mesma transparência, licitude, qualidade e confiabilidade que temos com nossos clientes nas interações com nossos fornecedores e prestadores de serviço. Desde seu lançamento, em novembro de 2016, demos início ao aceite eletrônico desse código para todos os

fornecedores no Brasil, reforçando nosso compromisso com uma cadeia de fornecimento ética e responsável.

De forma complementar ao Código de Relacionamento com Fornecedores, lançamos em 2020 o Guia de Responsabilidade Socioambiental e Impacto Positivo para Fornecedores, com o propósito de compartilhar diretrizes socioambientais, incentivar nossos fornecedores na adoção de compromissos de valorização dos Direitos Humanos e da diversidade em suas agendas e fomentar práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecimento.

Além disso, nosso contrato padrão contempla cláusulas específicas relacionadas ao monitoramento de temas críticos, como: respeito aos direitos humanos, cumprimento das obrigações trabalhistas, normas de segurança e saúde ocupacional, conformidade socioambiental, legislação ambiental, prevenção à corrupção, responsabilidade por danos e segurança da informação. Essas exigências se estendem também à cadeia de fornecimento dos nossos parceiros.

Realizamos auditorias periódicas em fornecedores classificados como críticos, com o objetivo de mapear e avaliar o respeito aos direitos humanos, além das questões socioambientais. Caso sejam identificadas irregularidades, podem ser desenvolvidos planos de ação para auxiliar o fornecedor na resolução do problema ou, em situações mais críticas, aplicadas penalidades que podem levar à suspensão ou rescisão contratual. Estas práticas aplicam-se a todas as unidades no Brasil.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 227).

3.2.7 Prevenção à Corrupção (Terceiros)

Além das ações junto a colaboradores, aplicamos a Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos, que estabelece diretrizes sobre a prevenção e combate à lavagem de dinheiro, o financiamento do terrorismo, prevenção a fraudes em consonância com a legislação e regulamentação vigentes e com as melhores práticas de mercado nacionais e

internacionais. Essa política engloba um conjunto de ações que devem ser adotadas para identificação de clientes, fornecedores, inclusive prestadores de serviço terceirizados, parceiros e funcionários, baseado nos seguintes pilares:

- Processo de Identificação de Clientes;
- Processo “Conheça seu Cliente” (KYC);
- Processo “Conheça seu Parceiro” (KYP);
- Processo “Conheça seu Fornecedor” (KYS);
- Processo “Conheça seu Colaborador” (KYE);
- Monitoramento, Seleção e Análise de Operações ou Situações Suspeitas;
- Comunicação de Transações Suspeitas aos Órgãos Reguladores.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 254).

3.2.8 Atuação com a Comunidade e o Governo

Assumimos o compromisso de manter um diálogo ativo com nossos *stakeholders* como forma de desenvolver oportunidades, potencializar impacto positivo, reduzir riscos, trazer novas perspectivas e inovação. Reconhecemos que somos parte importante da nossa sociedade, tendo a oportunidade de influenciar e de sermos influenciados por ela.

Nosso engajamento se estabelece por meio do diálogo com os mais diversos públicos para considerar diferentes pontos de vista e necessidades, além de compartilharmos nossas iniciativas de modo a aprender e compartilhar melhores práticas, dividir valores em comum e construir relacionamentos duradouros que garantam respeito e a promoção dos Direitos Humanos.

Estamos sempre atentos às necessidades e oportunidades nas regiões onde possuímos grandes centros operacionais e de negócios. Esse processo nos possibilita estudar formas

de trabalhar com sociedade civil organizada e órgãos do governo para apoio e implantação de projetos nestes locais.

Mantemos contato com entidades governamentais, com o intuito de colaborar na construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade em temas como segurança, direitos do consumidor, mobilidade urbana, questões fiscais e tributárias e meio ambiente, de modo a evoluir constantemente nosso ambiente institucional.

Considerando critérios setoriais e de porte, quando aplicável, realizamos uma análise individualizada de exposição a riscos para os clientes, que leva em consideração critérios sociais, como o impacto em comunidades tradicionais e população local, indicadores de saúde e segurança do trabalho e violações de direitos humanos. Indo além da visão cliente, esses mesmos critérios também são aplicados na visão operação/produto, quando do financiamento de projetos.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 51, 219 e 270).

3.2.9 Privacidade de Dados (uso por Terceiros)

Alinhado ao conceito do perímetro expandido, que abrange empresas terceiras em nosso escopo de atuação, evoluímos nossa gestão de riscos relacionados a prestadores de serviços e parceiros. Isso inclui o aprimoramento da governança de terceiros e o monitoramento de um rating de cibersegurança para prestadores de serviços de criticidade alta, incluindo a adoção de novas soluções para monitoramento de postura de segurança em ambientes na nuvem da nossa cadeia de fornecedores críticos, possibilitando uma melhor visibilidade e redução significativa dos riscos de segurança em prestadores.

Nossos contratos com terceiros - prestadores de serviços e parceiros - incluem cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser rigorosamente observadas. A

classificação dos terceiros considera 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 variam desde o fornecimento de recomendações técnicas de segurança até a validação in loco dos controles declarados, com acompanhamento de eventuais correções e das melhorias implementadas pelos terceiros.

Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas em seus ambientes tecnológicos e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas. Essa atuação visa garantir, de forma sustentável e colaborativa, a proteção das informações de negócios, dados de clientes, de colaboradores, do nosso ambiente computacional, bem como atender aos requisitos regulatórios e legais aplicáveis.

Adicionalmente, possuímos um fluxo estruturado de avaliação de riscos de privacidade, aplicado aos nossos prestadores de serviços envolvidos em algum tratamento de dado pessoal ou dado pessoal sensível. Após essa avaliação, os terceiros são classificados por nível de risco, com o objetivo de fomentar e fortalecer a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

Adotamos os principais frameworks de mercado como base para assegurar o estabelecimento de processos que mitiguem os riscos. Nossos principais processos são certificados por entidade independente nas seguintes normas ISO 27001⁵ e ISO 27701⁶. 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

⁵ 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.

⁶ ISO 27701: extensão da ISO 27001, fornece diretrizes e requisitos sobre a proteção da privacidade do titular dos dados, assegurando a confiabilidade de nossos fluxos e engajamento com o tema, tendo a segurança de nossas governanças e a gestão de dados pessoais, para o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



computacional, gestão de acessos lógicos e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco, na qualidade de Controlador de dados pessoais.

Saiba mais no Relatório ESG 2025 (pág. 284).

4. CANAIS DE MANIFESTAÇÃO

Empregamos nossos esforços de forma preventiva para mitigar potenciais riscos de violação de direitos humanos e promovemos mecanismos de reparação e apoio às vítimas, nos casos de violações.

Como parte fundamental para a manutenção de nossos compromissos com a ética, contamos com canais de manifestação e denúncia habilitados a receber, apurar e direcionar para as respectivas áreas responsáveis, práticas contrárias a este Compromisso e demais políticas do Itaú, de forma respeitosa e ética. Estes canais atendem todos os detentores de direitos (clientes, não clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e sociedade).

Todas as denúncias e reclamações recebidas são apuradas pelas áreas responsáveis, seguindo as políticas internas, com imparcialidade, sigilo, privacidade e proteção contra retaliação, mantendo registro histórico do processo de apuração. Adicionalmente, monitoramos proativamente situações envolvendo suspeita de desvio de conduta. Em ambas as situações, após apuração e havendo a confirmação de irregularidade ou prática de atos ilícitos, são aplicadas as gestões de consequências junto aos envolvidos.

Saiba mais no [Relatório ESG 2025](#) (pág. 298).

4.1 Canal de Denúncias

Disponibilizamos um Canal de Denúncias para a recepção e apuração de relatos relacionados a atos ilícitos e desvios de conduta envolvendo colaboradores, administradores, fornecedores e prestadores de serviço do Conglomerado Itaú Unibanco, em atendimento à Resolução CMN nº 4.859/2020.

O canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, e pode ser acionado por qualquer público de interesse (clientes, não clientes, colaboradores, fornecedores, parceiros e sociedade em geral) para reportar situações como fraudes internas, lavagem de

dinheiro, corrupção (Lei nº 12.846/2013), conflitos de interesses, telemarketing ativo abusivo, condutas que resultem em degradação ambiental decorrente das atividades da empresa, entre outras práticas em desacordo com nossos princípios éticos.

As denúncias podem ser feitas de forma anônima ou identificada, sendo assegurados, em todos os casos, o sigilo, a confidencialidade, a proteção à identidade do denunciante e a vedação a qualquer forma de retaliação a quem, de boa-fé, reportar suspeitas, dúvidas ou preocupações. As manifestações recebidas são apuradas com imparcialidade pelas áreas internas responsáveis, conforme metodologia e governança estabelecidas em políticas corporativas.

4.2 Ombudsman

Ombudsman é o nosso canal interno de ouvidoria, uma área independente e com total autonomia na organização, que se reporta diretamente à Presidência. O canal tem o propósito de ajudar a construir uma empresa que preza pelo respeito e integridade em todas as relações e que busca atingir seus objetivos sem desviar dos valores éticos em um ambiente onde todos tenham orgulho de trabalhar.

Pautado pela confiança, diálogo, transparência, senso de dono, integridade e ética, o Ombudsman trata manifestações, suspeitas, denúncias e reclamações sobre conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, discriminação, assédio moral ou sexual, desrespeito e outros desvios éticos e comportamentos contrários às políticas institucionais.

O canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para todos os colaboradores, administradores, fornecedores e parceiros, através dos meios de contato indicados no Código de Ética e Conduta do Itaú Unibanco e no portal corporativo.

A análise dos casos é realizada exclusivamente pelo Ombudsman e as decisões são tomadas de maneira independente com base nas diretrizes da Organização, documentadas em nossas políticas institucionais.

O tratamento dos casos das Unidades Internacionais é realizado por meio de canais locais que possuem estruturas preparadas para acolher a manifestação, acionar áreas parceiras na apuração, quando necessário, e avaliar a melhor forma de resolução. Contudo, é importante destacar que, existindo algum impedimento em acionar as áreas citadas, o Ombudsman pode ser contatado para auxiliar na resolução do conflito, assim como em algumas situações específicas descritas em políticas internas.

4.3 Ouvidoria

A Ouvidoria atua como última instância no atendimento a reclamações, nos casos em que o cliente não se sinta satisfeito com a solução apresentada nos canais primários de atendimento.

Em parceria com outras áreas internas, o canal contribui com a avaliação e o desenvolvimento de produtos e serviços de varejo, garantindo a visão do cliente e promovendo adequação, transparência e satisfação.

Além disso, a Ouvidoria mantém relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com os órgãos reguladores, contribuindo para o aprimoramento e o fortalecimento das relações de consumo.

Outro pilar importante de atuação da Ouvidoria é impulsionar avanços nos processos internos e assegurar a efetividade do processo de melhoria contínua (Gestão de Demandas de Clientes), garantindo o envolvimento da alta administração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para nós, a ética e o respeito são inegociáveis. É inadmissível e intolerável qualquer ato que viole os direitos humanos inerentes a qualquer indivíduo. Buscamos o desenvolvimento de nossa diligência através do aprimoramento contínuo de nossos mecanismos de controle de riscos, ações de acolhimento, apuração, mitigação e remediação de impactos lesivos, além do contínuo mapeamento de novas oportunidades de atuação a fim de aperfeiçoar nossas práticas e garantir a perenidade e a credibilidade dos nossos negócios. Para nós, respeitar e proteger os direitos de cada ser humano é um compromisso diário com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Consoante ao nosso compromisso com a transparência, outras iniciativas pautadas na garantia e na promoção dos direitos humanos, são apresentadas no nosso Relatório ESG 2025.

Publicação: 06/2026

1ª versão: 06/2014