

# Itaú Day 2022

Informações disponibilizadas no telão ao longo das apresentações dos executivos.

## Sérgio Fajerman

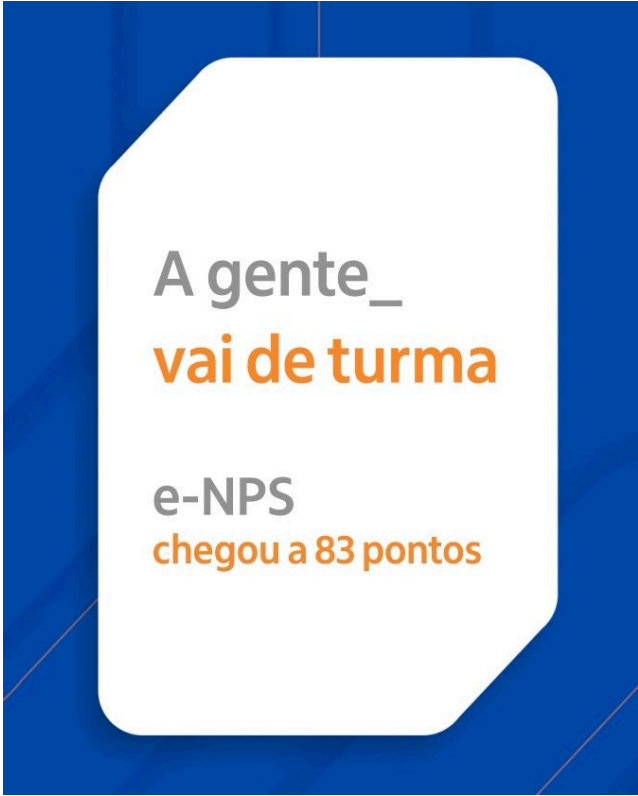


## A gente\_ Trabalha para o cliente

Na comparação anual,  
o NPS dos segmentos  
cresceu:

- Pessoas Físicas + 2 pontos
- Micro, Pequenas e Médias Empresas + 6 pontos
- IBBA + 1 ponto

## A gente\_ Não sabe tudo



## Novos objetivos de diversidade até 2025

- Aumentar a participação feminina em cargos de liderança para 35 a 40%  
(em dezembro 2021, 33%)
- Aumentar a presença de pessoas negras em todos os níveis de cargos, inclusive de liderança, para 27 a 30%  
(em dezembro 2021, 24,4%)

A gente\_

É movido  
por  
resultado

Ricardo Guerra

- Digital
- Centralidade no cliente

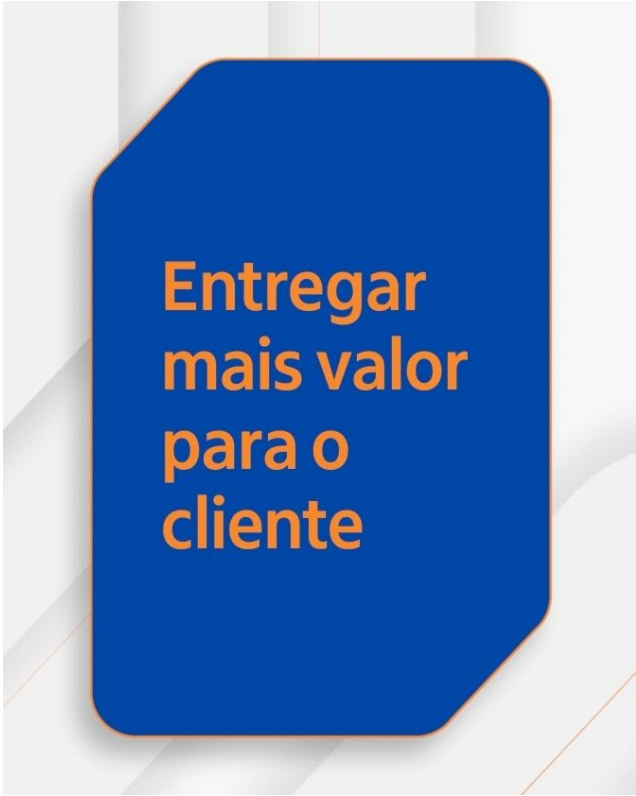
**Modernização**  
dos sistemas

**30%**

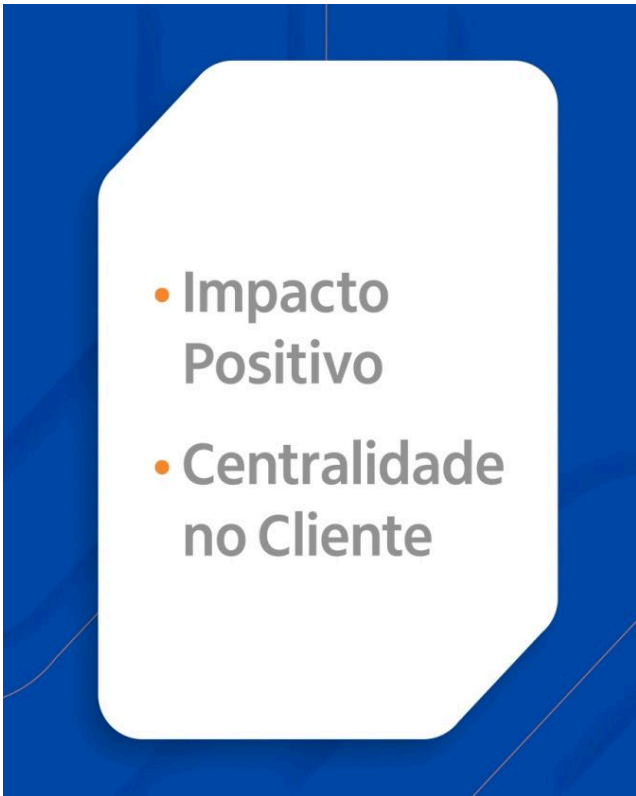
da nossa plataforma  
já em cloud







**Leila Melo**



## Nossa Nova Cultura

Pra gente, ética  
é inegociável

A gente trabalha  
para o cliente

**A gente não sabe tudo**

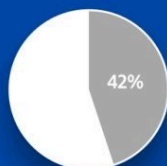
A gente vai de turma

A gente quer diversidade

A gente é movido  
por resultado

## Ações cíveis originadas por erros do banco (%)

2015



2021



**Jurídico**

**- 50%**

entradas e processos  
(2015 – 2021)

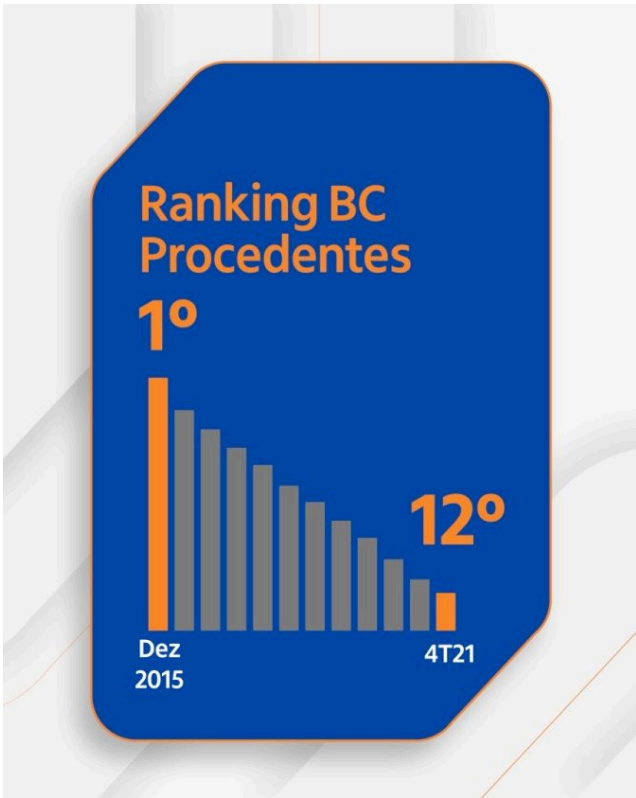
\*relativizado pela base de clientes

**Ouvidoria**

**- 30%**

reclamações na ouvidoria  
(2015 – 2021)

\*relativizado pela base de clientes



**2,1 milhões**  
de clientes  
mensalmente  
recebendo ofertas  
para **reorganizar**  
**dívidas**

## Reinserção

mais de

**20 mil**

pessoas retomando  
cartão de crédito  
mensalmente em

**2021**

## Inclusão Financeira

concessão de limites  
para incluir

**1,8 milhão**

de pessoas em

**2021**



## **Net-Zero Banking Alliance**

- 115 bancos de 41 países
- U\$ 70 trilhões, ou seja, 38% dos ativos globais, sob gestão

**-50%**  
emissões totais até 2030

**Carbono neutro  
até 2050**

**80%**

das nossas unidades  
abastecidas com  
energia renovável

O banco  
da transição  
**ao lado  
dos clientes**

- Redução e remoção de emissões
- Engajamento de clientes
- Assessoria climática
  - Conteúdo educacional
  - Suporte técnico



Flávio Souza

**Itaú BBA**

Liderança em  
Banco de Atacado

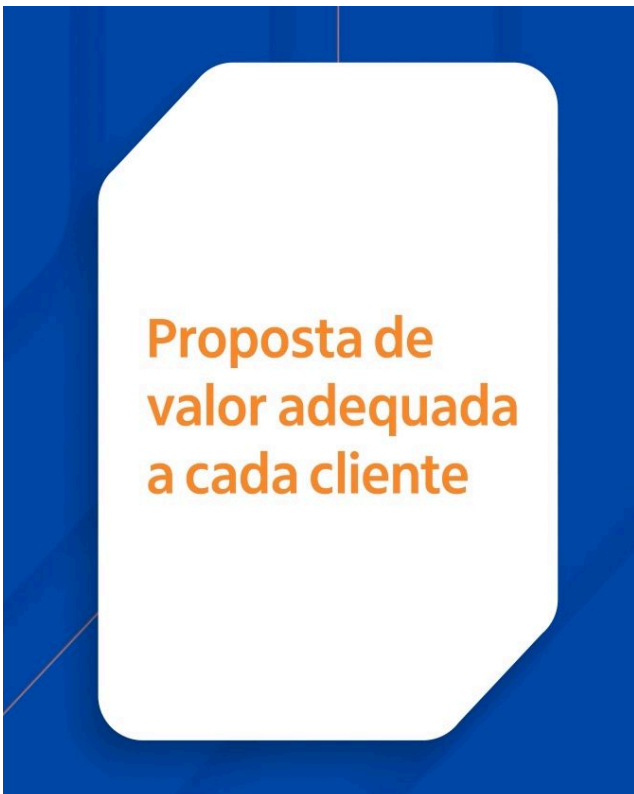
Receitas

**+23%**

em 2021

**+28%**

em 2022



**Proposta de valor adequada a cada cliente**

A grey callout box with rounded corners and a white border, appearing to be a sticker on a white background. It contains text about NPS and global excellence.

**NPS = 78 pontos**  
Nível de excelência  
global

A blue callout box with rounded corners and a white border, appearing to be a sticker on a white background. It contains three lines of text describing digital, simple, and efficient attributes.

**+ digital**  
**+ simples**  
**+ eficiente**

**Liderança  
em Banco de  
Investimentos**

**30%**

do volume originado  
em Renda Fixa

**Research**  
para Pessoa Física

## Oportunidades

- Maior share corretora
- Tokenização de ativos

**Liderança Agro**  
entre os bancos  
privados

**36 plataformas**  
agro

**+ 700 profissionais**  
dedicados ao agro

Carteira Agro  
**R\$ 71 bilhões**  
**+ 50%**

Clientes Agro  
**+ 200%**

3.800 clientes

**Inovação em  
produtos Agro**

maior  
**FIAGRO**  
da indústria

**Oportunidades Agro**

- Market Share
- Modernização das plataformas
- Novos produtos
- Expansão trading

## Nicho Tech

Especialização  
focada no ciclo de vida  
das empresas tech

## Relevância em Corporate Banking

Carteira  
**R\$ 279 bi**  
**+20%**

Índice de eficiência  
**17,8%**

A blue tag with rounded corners and a white border, set against a light gray background with subtle shadows.

**Parceiro de  
preferência e  
de referência**

A dark gray tag with rounded corners and a white border, set against a light gray background with subtle shadows.

**Liderança na  
nova indústria  
de Meios de  
Pagamento**

Crescimento  
**+20%**



Liderança em  
operações ESG  
no mercado de  
capitais local

**35%** do volume  
originado

O **Itaú BBA**  
não para

## André Rodrigues

**+ de 1,5 milhão**  
de clientes

**14,6%**  
Market Share

**+ 21,7%**  
**CAGR Carteira (17-22)**  
(SMEs Publicação)

Raroc > 30 %

iVarejo 2030 –  
Transformação  
SMEs





Crescimento da carteira de crédito  
**+23%**  
jun22 x jun21

Crescimento de **37%** da Receita  
1S22 x 1S21

Crescimento de **100%** no LAIR  
1S22 x 1S21

**RAROC**  
1S22

**+ 11 p.p.** em 12 meses

**Índice de eficiência de**  
1S22

**-8 p.p.** em 12 meses

### NPL Itaú x Mercado

Período	Itaú PME (%)	Mercado PME (%)	YoY (pp)
1T19	2,7%	5,0%	
2T19			
3T19			
4T19			
1T20			
2T20	2,0%	3,7%	
3T20			
4T20			
1T21			
2T21	2,6%	3,3%	
3T21			
4T21			
1T22			
2T22	2,2%	4,0%	+0,7 pp (Mercado), -0,4 pp (Itaú)

Fonte: BACEN

### Custo de crédito em patamares inferiores ao pré-crise

#### Evolução Custo do Crédito / Carteira

Pré-crise

Ano	Custo do Crédito (%)
2019	9,0%
2021	8,1%
2022	6,7%

Acumulado do 1S de cada ano

### Comparativo mix de porte de clientes com o mercado



Fonte: If Data BACEN set/21  
 ■ Micro ■ Pequeno ■ Média

### Comparativo mix ratings de bureau de mercado



■ Melhores Ratings  
 ■ Ratings Intermediários  
 ■ Piores Ratings  
 Fonte: SCR Bacen + Score Serasa

## Centralidade no Cliente

- NPS dos Negócios **60 pontos**
- Aumento de **+6 pontos** nos últimos 12 meses

Conquista de  
**+ de 800 mil**  
clientes

**Crescimento  
anual de LAIR  
de 2 dígitos**

"Ser o **banco líder no segmento Empresas por ser a primeira escolha** dos clientes, entregando a melhor **experiência no dia a dia** e **assessoria nas decisões importantes**, com um **time diferenciado e reconhecido pelo mercado**, gerando a **performance mais destacada e sustentável do setor.**"

1 Nova proposta de valor criando diferencial competitivo

2 Proximidade com conhecimento local

3 Pessoas e modelo de gestão na visão cliente

4 Beyond Banking

5 Forte drive de crescimento



## Qualidade das Jornadas - UX

NPS Global do Produto

**+27 pontos**

em conta corrente

**+23 pontos**

em cheque especial

Últimos doze meses

## Canais digitais

**93%**

de transações

**52%**

das vendas de produtos

## Ampliar e Qualificar Soluções

- trade finance
- ativos estruturados
- seguros

### Modelo prospectivo antecipando comportamento

Gestão de Portfólio  
Crédito Regionalizado (Comercial como 1ª linha de defesa)  
Gestão de Risco (Políticas)  
Analytics e dados

#### Matriz de risco

	+	G2	G3	G4	
↑		G1	G2	G3	+
-		G1	G1	G2	
					→
		Perfil de risco atual			

#### Cluster

- G1 Clientes com maior resiliência
- G2 Clientes com média resiliência
- G3 Clientes com baixa resiliência
- G4 Clientes com maior deterioração

- Dados como diferencial Competitivo
- Máquina de engajamento
  - Aumentar Principalidade
  - Gerar + Lifetime Value
- Aumento acelerado de clientes engajados em nossa base de clientes + 4 p.p. em doze meses

## Change Management

- Perfil das equipes
- Capacitação Estruturante (personalizada)
- Desenvolvimento das Lideranças
- Comunicação Inovadora



# Beyond Banking

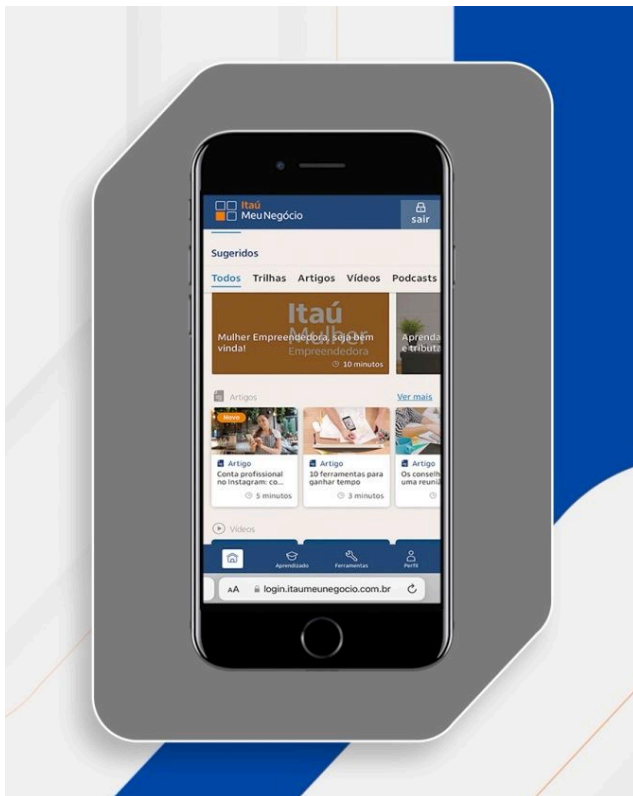
## Novas Parcerias 2022

- E-commerce
- Gestão de riscos

## Qualidade das Soluções

## Melhores Parceiros

## Necessidades Reais



## Projeto Atlas

- Inovador
- 100% Digital
- Data e Design Centric
- Disruptivo

## PMEs Itaú Unibanco

Crescimento sustentável

Excelência na Gestão de Risco

Elevada Rentabilidade

Referência para o Clientes e Mercado

Pedro Lorenzini





## **Chile**

**Aumento de  
participação  
no capital  
do banco**

**Crescimento  
do market share  
e relevância**

## **Colômbia**

**Reposicionamento  
da marca**

## **Mercados Globais e Tesouraria**

Inovação em soluções estruturadas

Market Share

Derivativos

**16%**

Exportação

**17,5%**

Importação

**21,8%**

**Expansão**  
em Produtos Estruturados

**Captação ESG,**  
alinhada à agenda de impacto positivo



## André Sapoznik





Maior negócio do mercado  
**41,6 milhões**  
de cartões de crédito

Evolução do faturamento  
de cartões



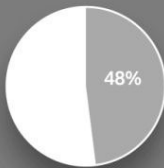
\*Últimos 12 meses

## Melhorias na jornada

- contestação de despesas completa no app
- tracking completo de cartões pelo app
- revisão das comunicações para aumentos e reduções de limites

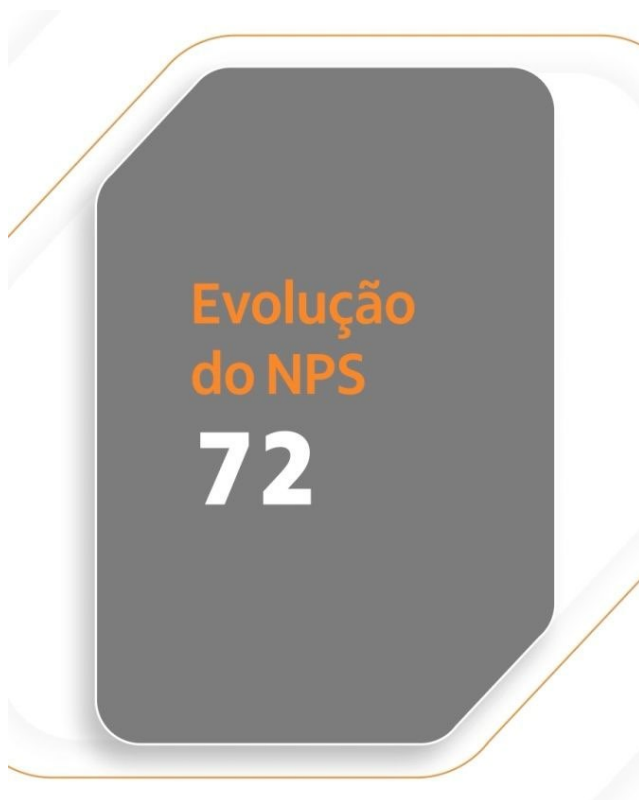
## Evolução na digitalização de faturas

2019



2022





A blue, rounded rectangular card with a white border, set against a light gray background with faint grid lines. The card contains the text "Gestão por cliente e não por produto ou canal".

**Gestão por cliente**  
e não por produto ou canal

A white, rounded rectangular card with a blue border, set against a solid blue background. The card contains the text "Faturamento total REDE R\$ 340 bi no 1S22 (+22%YoY)".

**Faturamento total REDE**  
**R\$ 340 bi**  
no 1S22 (+22%YoY)

**#1 e-commerce**

Market Share de

**28,1%**

1T22

**+ 64%**

1S22 x 1S21

- Menor churn do mercado
- Melhor jornada para nossos clientes e para os clientes dos nossos clientes

**Tecnologia** como  
vantagem competitiva

Orientação obsessiva  
por **dados** e **ferramentas  
analíticas**

**Experiência  
do cliente**  
como diferencial

Estamos aonde  
o **cliente** está



## Alexandre Zancani



### Carteira de crédito sem garantia

R\$ bilhões

	Jun/22	Δ tri	Δ ano
Crédito pessoal	47,7	+ 8,1%	+35,6%
Cartões	126,3	+ 8,0%	+43,1%



 **Imobiliário**  
1º lugar entre os bancos privados

 **Consignado**  
1º lugar no setor privado e INSS  
(Dez/21)

 **Cartões**  
Líder de mercado

 **Veículos**  
3º lugar em originação



Proporcionar  
**experiências  
excepcionais  
para os clientes**  
de forma eficiente

NPS Contratação  
**83 pontos**  
+21 pontos em 12 meses

NPS Imobiliárias  
**67 pontos**  
+37 pontos em 12 meses

Produção Consórcio  
**↑ +50% no ano**  
Ranking  
Reclamação BACEN  
**5°**

Ano	Ranking
2018	5°
2019	6°
2020	7°
2021	19°

## Orgãos Públicos

Carteira de

**R\$ 8,7 bilhões**

+91% em 12 meses

## Veículos

Redução do tempo  
de contratação de

**2 horas** (média)

para menos de

**1 minuto**

(Nota: para 60% das  
propostas PF)

**+20 p.p.**

de visibilidade  
em operações

Ser a **principal  
escolha** de crédito  
dos brasileiros

**Empoderar**  
o cliente para  
alcançar equilíbrio  
em sua vida  
financeira

de **120** para **1**  
Motor de Decisão de Crédito

de **7** para **1**  
Ferramenta de Gestão

de **106** para **0**  
Robôs para decisão automática

de **50** para **1**  
Pontos de inserção de novos  
dados para decisão cliente

## Plataforma única de crédito

### Ambições 2022

- **10 produtos** conectados a nova plataforma
- **+150 origens** de informação na visão cliente

a gente\_

**é movido por resultados**

Ser **obcecado** pelos clientes

# Carlos Constantini





# Inteligência Financeira



## CANAIS



Nossa ambição é estar entre as 3 maiores plataformas de conteúdo e educação financeira do Brasil



Plataforma Relacionam. Clientes

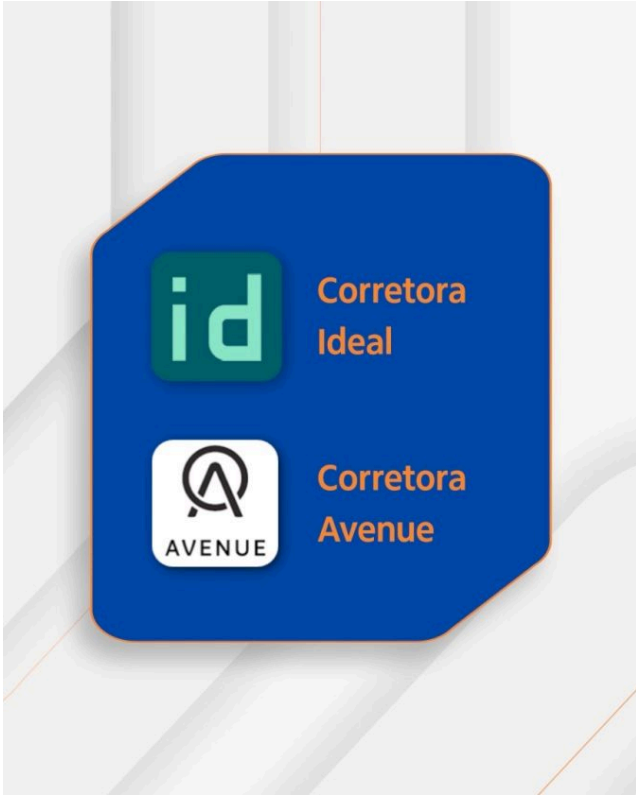


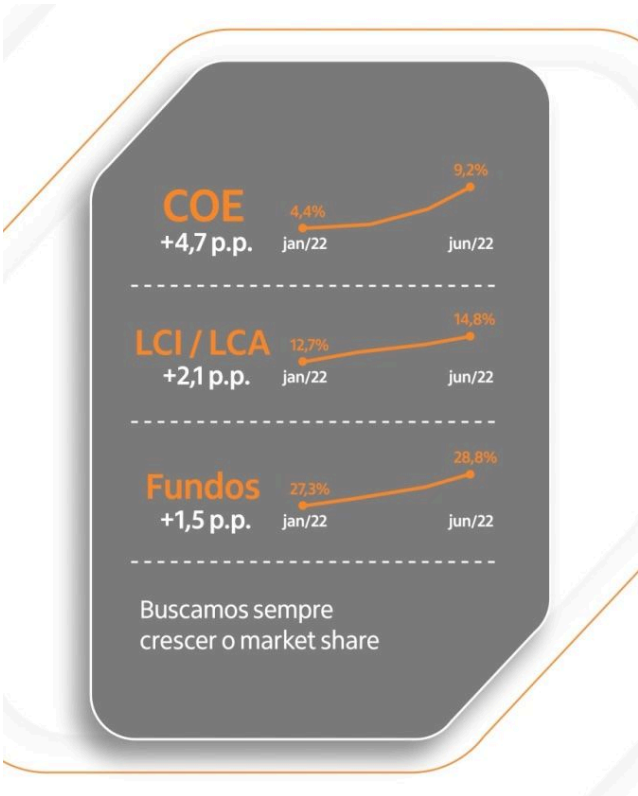
Assessoria

SOLUÇÕES INVESTIMENTO

Oferta







## Evolução do NPS Global de Investimentos



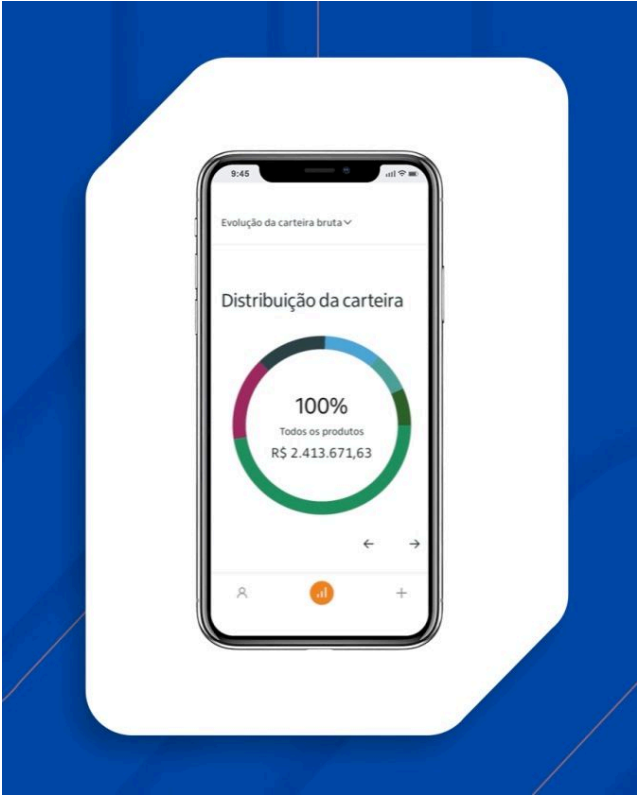
Nossa aspiração

Atingir a **zona de excelência** até 2025



### Redesenho da jornada de investimentos





**1 milhão de downloads do app**

plataforma de investimentos

The image shows a smartphone screen with the 'Ion Itaú' logo. To the right of the phone, the text reads '1 milhão de downloads do app' in bold orange, and 'plataforma de investimentos' in grey below it.

## 1ª Corretora de banco

com RLP Ações e  
ampliação do mercado  
secundário renda fixa

## O melhor Private para o nosso cliente



Outstanding Global  
Private Bank - Latin America  
(Private Banker International, 2021)

2021 | 2020 | 2019 | 2018 |  
2017 | 2016 | 2015 | 2014 |  
2012 | 2011 | 2010 | 2009



Best Private Bank in Latin America  
(The Banker, 2021)

2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017  
2016 | 2015 | 2014 | 2012 | 2011

**28,0%**      **+R\$660bi**

de market  
share no Brasil  
nos torna  
líder de mercado

em ativos  
no Brasil  
e no exterior

\*fonte: Anbima Junho/2022

## Itaú Asset Management

maior asset privada do mercado brasileiro

**11,4%**

de market share no Brasil  
\*Fonte: Anbima Junho/2022

**+R\$813bi**

em gestão de ativos

**13 vezes**

Melhor gestora de fundos  
Guia de Fundos FGV

## Multimesas

Atingimos R\$100 bi de AuM em fundos de Retorno Absoluto

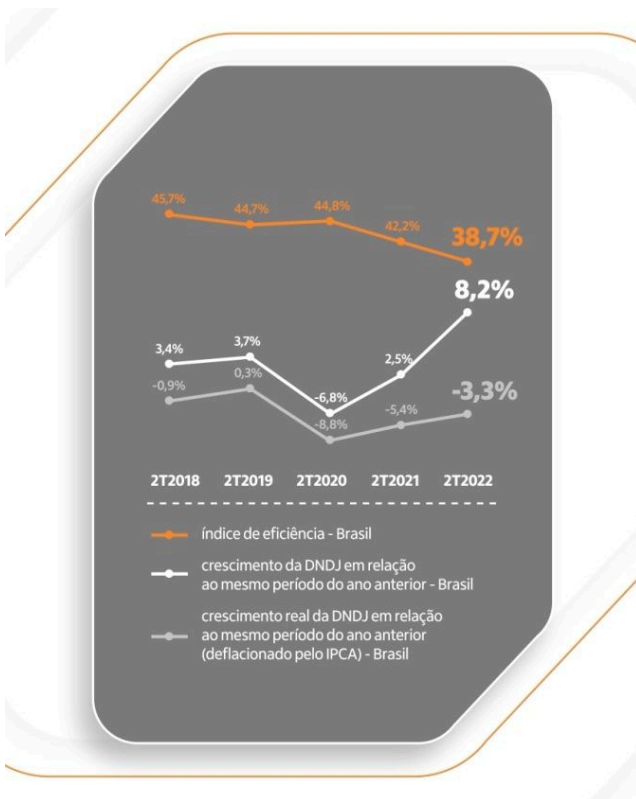


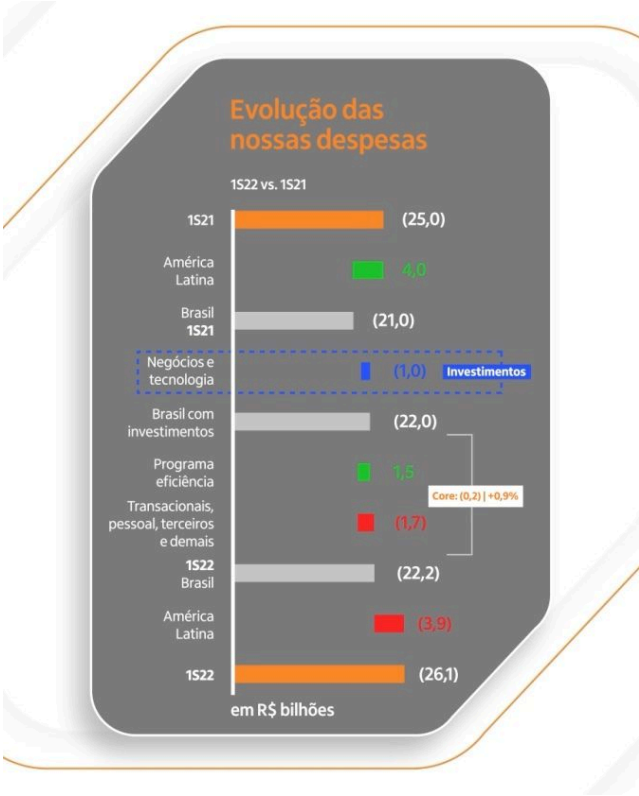
Presente no Global Dinâmico MM

Possui fundo dedicado

Além de outros times acessados exclusivamente via estratégias Global Dinâmico

## Alexsandro Broedel



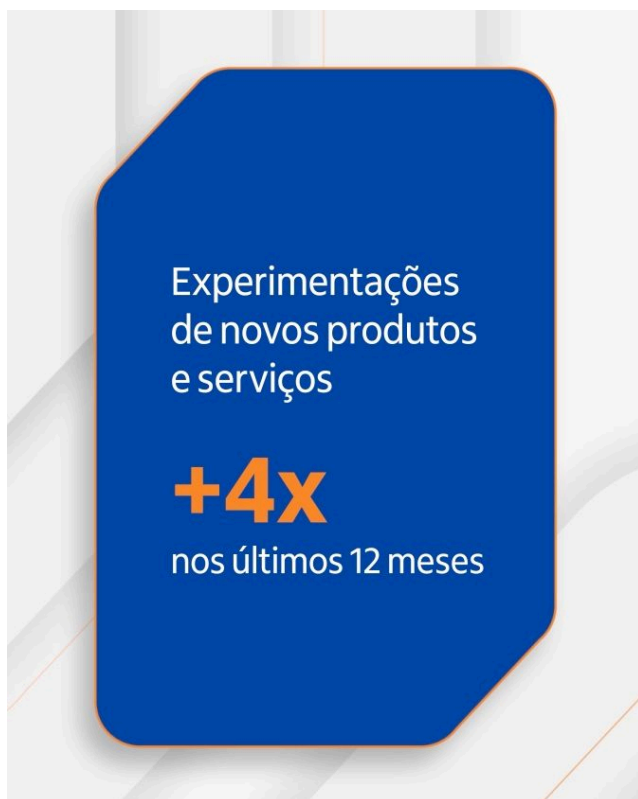


## Estratégia ESG traduzida em 10 compromissos de impacto positivo

1. Cidadania Financeira
2. Inclusão e Empreendedorismo
3. Financiamento em setores de impacto +
4. Investimento responsável
5. Transparência nas comunicações
6. Gestão inclusiva
7. Ética nas relações e nos negócios
8. Gestão responsável
9. Amazônia
10. Investimento social privado



## Matias Granata



## Carteira de crédito

Jun-22

**R\$ 1.084 bi**

**^ 19,3%**

Jun-22 vs Jun-21

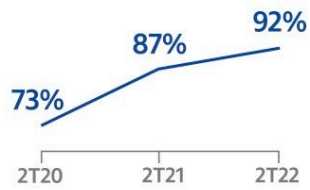
**^ 5,0%**

Jun-22 vs Mar-22

### NPL 90 dias - %



## Interações digitais



\* Consideram total de contratações, transferências e pagamentos realizados em todos os canais, exceto numerário.

**100%**

das propostas do Varejo sendo decididas no mesmo dia, na sua maior parte em tempo real, em 2022

Redução de

**86%**

na utilização dos caixas eletrônicos para habilitar o uso de canais digitais

**100%**

da carteira de  
crédito passa por  
uma análise de  
risco socioambiental

Compromisso  
**Net-Zero**