

ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A.

CNPJ 60.872.504/0001-23

Companhia Aberta

NIRE 35300010230

POLÍTICA CORPORATIVA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

1. OBJETIVO

Estabelecer o Programa de Continuidade de Negócios do Itaú Unibanco Holding S.A., visando desenvolver a resiliência e a sustentabilidade dos serviços essenciais para os nossos clientes e para o sistema financeiro. Essa política considera as melhores práticas de mercado e os requisitos regulatórios específicos.

2. PÚBLICO-ALVO

Aplica-se a todas as empresas controladas pelo Itaú Unibanco Holding S.A. no Brasil e no exterior (Conglomerado).

3. INTRODUÇÃO

Continuidade de Negócios no Itaú Unibanco é a capacidade de nos anteciparmos a eventos que possam interromper os serviços essenciais para os nossos clientes, estando preparados para atuar e manter o andamento de nossos processos críticos.

A indisponibilidade de serviços causa impactos negativos e adversos em nossos clientes, com potencial de disseminação rápida e em larga escala, capazes de expor a imagem e a reputação da Instituição, em diversos canais, inclusive nas redes sociais, sujeitando-a a reclamações de clientes e a crises corporativas.

O Programa de Continuidade de Negócios do Itaú Unibanco foi desenvolvido para proteger nossos clientes e colaboradores, assegurar a continuidade e a integridade de dados dos nossos processos críticos em níveis toleráveis de impacto, salvaguardar as receitas e sustentar tanto a estabilidade dos mercados em que atuamos quanto a confiança de nossos clientes, acionistas e parceiros estratégicos.

A Gestão do Programa Corporativo de Continuidade de Negócios avalia aspectos regulatórios, determina políticas, desenvolve metodologia, treinamentos, conscientização, responde aos órgãos reguladores e clientes institucionais e avalia novos produtos e serviços.

O Programa é contínuo e está dividido nas frentes a seguir:

- i. **Estabelecimento do programa:** direciona os responsáveis envolvidos na Gestão do Programa de Continuidade de Negócios do Banco Itaú Unibanco.
- ii. **Conscientização e aculturação:** incorpora a continuidade de negócios na cultura do banco, com foco nas necessidades dos clientes.
- iii. **Análise da organização:** identifica e avalia os impactos diante de uma eventual interrupção.
- iv. **Definição de estratégias:** define estratégias viáveis para a continuidade das operações, considerando os aspectos técnicos e financeiros.
- v. **Implementação de soluções:** responde de forma resiliente a um evento para que as atividades críticas dos negócios possam continuar dentro de níveis e tempos previamente definidos e aceitáveis.
- vi. **Garantia de melhoria contínua:** garante que as soluções de continuidade de negócios e a estrutura de resposta reflitam as necessidades do banco, e que os planos sejam efetivos e eficazes.

O Programa de Continuidade de Negócios do Itaú Unibanco aplicado nas áreas é avaliado por auditoria interna e externa, órgãos reguladores e por clientes institucionais.

4. DIRETRIZES DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

As principais diretrizes do Programa de Continuidade de Negócios são mencionadas nas etapas a seguir:

- i. **Análise de Impacto nos Negócios (BIA – Business Impact Analysis):** processo que avalia os efeitos potenciais de uma interrupção nos serviços críticos de negócios, identificando as operações que são vitais para a sobrevivência da organização e estima o impacto de não ser capaz de executar essas funções durante um tempo específico. Essa interrupção pode ser causada por falhas originadas de riscos humanos, naturais, climáticos, ambientais, sociais, tecnológicos ou por falha de integridade nos dados. Utilizada para determinar os requisitos mínimos para definição do plano de continuidade de negócios. Os procedimentos estão descritos em procedimento interno.
- ii. **Avaliação de Terceiros:** avalia a resiliência do terceiro e sua capacidade de continuar prestando os serviços contratados pelo Itaú Unibanco, mesmo diante de uma indisponibilidade, conforme descrito em procedimento interno.
- iii. **Maturidade de Resiliência Operacional:** avalia a maturidade de cada ativo crítico descrito no BIA.
- iv. **Score de Resiliência Operacional:** resultado da maturidade de resiliência dos ativos críticos.
- v. **Plano de Continuidade dos Negócios (PCN):** Documenta as estratégias de contingência, o processo de comunicação aos clientes, reguladores, entre outros parceiros estratégicos, papéis e responsabilidades, entre outras informações, desenvolvidas, consolidadas e mantidas de forma que esteja disponível para utilização em eventuais interrupções.
Os planos são desenvolvidos de forma modular dependendo do tipo de interrupção e, um ou mais módulos poderão ser acionados.
Devem ser realizados exercícios para avaliar a efetividade dos planos e identificar pontos de melhoria das ações de contingenciamento. A periodicidade dos exercícios é estabelecida pelo gestor dos planos, podendo ser: anual, semestral ou de menor intervalo (bimestral, trimestral, mensal, etc), levando-se em consideração a criticidade do processo ou a complexidade da contingência.

O PCN é composto pelos principais planos:

- **Plano de Contingência Operacional (PCO):** alternativas para execução de processos críticos, sejam elas alternativas sistêmicas, processuais ou resposta a emergências, conforme procedimento interno.
- **Plano de Contingência de Local de Trabalho (PCLT):** estratégias definidas para que os processos e produtos/serviços críticos continuem em operação em local de trabalho alternativo caso o local principal fique inoperante ou inacessível, conforme procedimento interno.
- **Plano de Recuperação de Desastres (PRD):** estratégias de resiliência que, após falhas tecnológicas ou interrupção do datacenter principal, retoma e reestabelece os processos, atividades e recursos críticos (infraestrutura tecnológica, telecomunicações, sistemas, aplicações e dados), conforme procedimento interno.

Treinamentos e Conscientização: O Portal de Resiliência Operacional contém explicações das disciplinas de Continuidade de Negócios e na plataforma IOX estão disponibilizados materiais de conscientização a todos os itubers que desejem se aprofundar no tema.

5. PRINCIPAIS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e atribuições específicas de atuação das áreas envolvidas nas atividades de continuidade de negócios estão descritos em procedimentos.

Conselho de Administração: aprova e revisa a política para a gestão da continuidade de negócios do Itaú Unibanco, com periodicidade mínima anual;

Áreas de Negócios ou Suporte ao Negócio:

- **Executivos:** os diretores definem e aprovam os produtos/serviços essenciais e processos críticos que serão priorizados na aplicação da metodologia de continuidade de negócios. Apresentar diagnóstico de eventos de indisponibilidade relevantes que gerem impactos significativos em nossos clientes, no sistema financeiro e/ou no mercado.
- **Líderes de Comunidades:** Os líderes de comunidades (LNCs - Líderes de Negócios da Comunidade e Community CIOs - Líderes de Tecnologia da Comunidade), têm o papel de disseminar as diretrizes de Continuidade de Negócios e desafiar as prioridades dos processos críticos.

- **Unidade Internacional:** cada unidade é responsável pela Gestão do Programa de Continuidade de Negócios atendendo as diretrizes desta política.

Gestão de Continuidade de Negócios: realiza a gestão do Programa de Continuidade de Negócios, define e verifica o atendimento às políticas, procedimentos, metodologia, atende às demandas de órgãos reguladores e clientes institucionais para a disciplina, capacita os pontos focais de Continuidade de Negócios, desenvolve materiais de conscientização das disciplinas de Continuidade de Negócios, avalia novos produtos e projetos.

Gestão de Continuidade de Tecnologia: realiza a gestão da continuidade de Tecnologia, define o plano de recuperação de desastres, a governança do ambiente de DR e o calendário dos testes de continuidade.

Gestão de Crises: apoia a Continuidade de Negócios nas ativações e desativações das contingências, se necessário.

Comunidade de Resiliência de Negócios e Tecnologia: tem como objetivo criar um ambiente estável e confiável para os nossos clientes, fortalecendo a resiliência frente aos desafios e adversidades.

6. GLOSSÁRIO

Crises: São eventos raros de interrupção de negócios, infraestrutura/operacionais (incluindo tecnologia da informação), desastres naturais, impactos ambientais, sociais ou de qualquer outra natureza que ameacem a estratégia, objetivo, viabilidade da organização ou a imagem e reputação perante seus colaboradores, clientes, sociedade, parceiros estratégicos e reguladores, com respostas tempestivas e integradas.

Crítico: Um processo é considerado crítico quando, na ocorrência de um evento de interrupção pode comprometer a continuidade da prestação do serviço ou disponibilização do produto e ocasionar impactos quantitativos e/ou qualitativos acima do apetite de riscos do negócio.

Essencial: um serviço é considerado essencial quando há a priorização deste serviço pelos Executivos, considerando a tolerância a impactos no tempo para os nossos clientes, reguladores, mercado e outros parceiros estratégicos, diante de eventos de indisponibilidade.

Relevante: eventos de indisponibilidade que gerem impactos significativos em nossos clientes, no sistema financeiro e/ou no mercado.

7. NORMAS EXTERNAS RELACIONADAS

- ANBIMA - Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais:
 - Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Administração de Recursos de Terceiros
 - Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Distribuição de Produtos de Investimento
 - Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Negociação de Instrumentos Financeiros
 - Código ANBIMA de Regulação e Melhores Práticas para Ofertas Públicas
 - Código ANBIMA de Distribuição de Produtos de Investimento
- Banco Central do Brasil - BACEN Resolução CMN nº 4557 / 4943
- Banco Central do Brasil - BACEN Resolução CMN nº 4893
- Basiléia - Pilar 3
- B3 Supervisão de Mercados (BSM) - Roteiro Básico Programa de Qualificação Operacional (PQO)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Instrução 35
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Instrução 32
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Instrução 33
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Instrução 21 Índice de Mercado ANBIMA (IMA)
- Comissão de Valores Mobiliários (CVM) – Instrução 160
- Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)
- Instituto de Resseguros do Brasil (IRB) Agronegócios
- International Organization for Standardization - ISO 22301:2019 Security and resilience — Business continuity management systems — Requirements
- Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) – Circular 648
- Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) – Circular 638

8. CANAIS DE DÚVIDAS E SUGESTÕES

O correio eletrônico interno ou e-mail está disponível para esclarecimento de dúvidas e sugestões de Continuidade de Negócios: Gestão Continuidade de Negócios (business.continuity@itau-unibanco.com.br).

Aprovado pelo Conselho de Administração de Julho de 2024.