

The Itaú logo is displayed in a bold, yellow, sans-serif font. It is contained within a dark blue rounded square. The background of the entire page is a vibrant blue with abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue and yellow, creating a dynamic and modern feel.

Itaú

Informações
Adicionais
ASG
2019



Sobre este material

As Informações Adicionais ASG consolidam um material que integra o reporte anual do Itaú Unibanco. Seu objetivo é dar maior profundidade aos temas materiais cujos destaques compõem o Relatório Anual Integrado, bem como dar transparência e acessibilidade a dados relevantes sobre nossa organização, conforme as diretrizes dos principais índices, *ratings* e *frameworks* de reporte do Brasil e do mundo. Assim, se faz importante destacar que o contexto da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), que continua a impactar a atividade econômica global de forma imprevisível, pode demandar uma reavaliação das metas apresentadas a seguir, em razão das mudanças – internas e externas – ocasionadas nos próximos meses.

Para navegação neste documento:

-  **Saiba mais** clicando nos ícones destacados neste relatório
-  Para retornar ao **índice geral** do documento, clique neste botão

ÍNDICE



Principais indicadores ASG



Transparência nos reportes e na comunicação



Financiamento em setores de impacto positivo



Investimento responsável



Inclusão e empreendedorismo



Cidadania financeira



Ética nas relações e nos negócios



Gestão inclusiva



Gestão responsável



Criação de valor



Sumários de indicadores GRI e SASB



Principais indicadores ASG

A tabela a seguir reúne os principais indicadores de temas ambientais, sociais e de governança (ASG) presentes no Relatório Anual Integrado e nestas Informações Adicionais. Nosso objetivo é dar maior acessibilidade e visibilidade desses indicadores e de suas respectivas evoluções a cada ano.

Tema	Assunto	Indicadores	Escopo	Unidade	2017	2018	2019	Varição 2018–2019
Transparência nos reportes e na comunicação	Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	Status consolidado de implementação	Global	%	N.D.	N.D.	64,00%	N.A.
		Status de implementação das recomendações – Governança	Global	%	N.D.	N.D.	73,00%	N.A.
		Status de implementação das recomendações – Estratégia	Global	%	N.D.	N.D.	54,00%	N.A.
		Status de implementação das recomendações – Gestão de riscos	Global	%	N.D.	N.D.	76,00%	N.A.
		Status de implementação das recomendações – Metas e métricas	Global	%	N.D.	N.D.	78,00%	N.A.
	Reputação – RepTrak® Deep Dive ⁽¹⁾	Percepções do público geral	Brasil	%			70,80%	N.A.
		Percepção dos clientes	Brasil	%	64,20%	61,60%	78,90%	N.A.
Criação de valor	Distribuição do Valor Adicionado (DVA) ⁽²⁾	DVA Total	Global	Em reais	67,2 bilhões	73 bilhões	76 bilhões	(+) 4,10%
		Lucro líquido	Global	Em reais	23,2 bilhões	25,6 bilhões	27,8 bilhões	(+) 8,59%
		Acionistas – % sobre o DVA total	Global	%	29%	33%	27%	(-) 18,18%
		Governo – % sobre o DVA total	Global	%	30%	32%	31%	(-) 3,13%
		Colaboradores – % sobre o DVA total	Global	%	30%	30%	29%	(-) 3,33%
		Reinvestido nos negócios – % sobre o DVA total	Global	%	9%	3%	11%	(+) 266,67%
		Outros – % sobre o DVA total	Global	%	2%	2%	2%	0,00%
	Investimento social privado	Investimentos incentivados e não incentivados	América Latina	Em reais	547,4 milhões ⁽³⁾	631,0 milhões	780,7 milhões	(+) 26,86%
		Número de projetos	América Latina	Unidade	880	1.438	1.604	(+) 11,54%
	Financiamento em setores de impacto positivo	Total de financiamentos em setores de impacto negativo	Valor total investido	Global	%	2,30%	2,70%	2,57%
Portfólio de crédito		Setor público	Global	Em reais	-	1,46 bilhão	1,19 bilhão	(-) 18,43%
		Pessoa jurídica	Global	Em reais	-	261,39 bilhões	281,11 bilhões	(+) 7,54%
		Pessoa física	Global	Em reais	-	269,63 bilhões	300,72 bilhões	(+) 11,53%
		Total	Global	Em reais	-	532,48 bilhões	583,02 bilhões	(+) 9,49%
		Valor total gerido	Global	Em reais	N.D.	N.D.	583 bilhões	N.A.
		Valor em financiamentos nas três categorias com impacto negativo	Global	Em reais	N.D.	N.D.	15 bilhões (2,57% do total)	N.A.
		Valor em setores que não apresentam riscos para o consumidor ou para terceiros	Global	Em reais	N.D.	N.D.	568 bilhões (97,40%)	N.A.

N.D. – não disponível. N.A. – não se aplica.

Tema	Assunto	Indicadores	Escopo	Unidade	2017	2018	2019	Varição 2018-2019
Investimento responsável	Fundos Socioambientais Ecomudança ⁽⁴⁾	Número de projetos apoiados	Global	Unidade	N.D.	N.D.	67	N.A.
		Número de famílias impactadas	Global	Unidade	N.D.	N.D.	1.720	N.A.
		Projetos no setor de Floresta	Global	%	N.D.	N.D.	42,00%	N.A.
		Projetos no setor de Manejo de Resíduos	Global	%	N.D.	N.D.	21,00%	N.A.
		Projetos no setor de Energia Renovável	Global	%	N.D.	N.D.	15,00%	N.A.
		Projetos no setor de Agricultura	Global	%	N.D.	N.D.	15,00%	N.A.
		Projetos no setor de Redução de Pegada Hídrica	Global	%	N.D.	N.D.	7,00%	N.A.
		Emissão de CO ₂ evitada	Global	ton CO ₂	N.D.	N.D.	42.000	N.A.
Inclusão e empreendedorismo	Itaú Microcrédito	Valor total do microcrédito	Brasil	Em reais	9,8 milhões	13,9 milhões	37,0 milhões	(+) 166,19%
		Carteira em atraso (de 91 a 360 dias)	Brasil	Em reais	N.D.	N.D.	1,5 milhão	N.A.
		Número de clientes	Brasil	Unidade	2,5 mil	5 mil	15,5 mil	(+) 210,00%
		Mulheres (%)	Brasil	%	54%	57%	59,00%	(+) 3,51%
		Homens (%)	Brasil	%	46%	43%	41,00%	(-) 4,65%
		Média de idade do tomador	Brasil	Unidade	44 anos	44 anos	40 anos	N.A.
		Microcrédito para o setor de Comércio	Brasil	%	52%	58%	60,50%	(+) 4,31%
		Microcrédito para o setor Prestação de Serviços	Brasil	%	28%	23%	20,80%	(-) 9,57%
		Microcrédito para o setor de Produção e Comércio	Brasil	%	21%	19%	13,20%	(-) 30,53%
		Microcrédito para o setor de Alimentação	Brasil	%	0%	0%	2,20%	N.A.
	Outros	Brasil	%	0%	0%	3,30%	N.A.	
	Empreendedorismo feminino	Volume de crédito concedido a pequenas e médias empresas lideradas por mulheres (+51% da participação acionária)	Brasil	Em reais	4,18 bilhões	4,74 bilhões	6,34 bilhões	(+) 33,76%
		Volume de crédito concedido a pequenas e médias empresas lideradas por mulheres (+51% da participação acionária)	Brasil	%	21%	22%	23,00%	(+) 4,55%
	Plataforma on-line Itaú Mulher Empreendedora	Número de empreendedoras na plataforma ⁽⁵⁾	Brasil	Unidade	8 mil	20 mil	23,5 mil	(+) 17,50%
		Número de acessos na plataforma	Brasil	Unidade	96.806	1.479.901	176.980	(-) 88,04% ⁽⁶⁾
Cidadania financeira	Educação e controle financeiro	Número de acessos ao aplicativo Minhas Finanças	Brasil	Unidade	N.A.	N.D.	531 mil	N.A.
		Número de acessos ao curso on-line gratuito Saia do Vermelho	Global	Unidade	N.A.	15 mil	42 mil	(+) 180,00%
		Participantes da palestra Papo que Rende	Brasil	Unidade	N.A.	N.A.	1,4 mil	N.A.
Ética nas relações e nos negócios	Termo de Política de Integridade	Adesão	Brasil	%	93,00%	98%	97,75%	(-) 0,26%
	Treinamentos de Política de Integridade	Ética	Brasil	%	88%	92%	97%	(+) 5,50%
		Prevenção à corrupção	Brasil	%	93%	90%	96%	(+) 7,17%
		Relacionamento com clientes e usuários	Brasil	%	N.A.	88%	96%	(+) 9,23%
		Prevenção à lavagem de dinheiro	Brasil	%	N.A.	85%	97%	(+) 14,19%
		Sustentabilidade	Brasil	%	N.A.	85%	96%	(+) 13,39%

N.D. – não disponível. N.A. – não se aplica.

Tema	Assunto	Indicadores	Escopo	Unidade	2017	2018	2019	Varição 2018–2019
Ética nas relações e nos negócios	Treinamentos de Política de Integridade	Compliance	Brasil	%	N.A.	N.A.	95%	N.A.
		Segurança da informação	Brasil	%	N.A.	N.A.	95%	N.A.
		Relacionamento com fornecedor	Brasil	%	N.A.	N.A.	95%	N.A.
		Saúde e segurança no trabalho	Brasil	%	N.A.	N.A.	94%	N.A.
	Manifestações Ombudsman	Manifestações recebidas no ano	Brasil	Unidade	1.481	1.871	2.344	(+) 25,28%
		Manifestações solucionadas no ano ⁽⁷⁾	Brasil ⁽⁸⁾	Unidade	1.402	1.747	2.488	(+) 42,42%
		Quantidade de colaboradores denunciados	Brasil	Unidade	904	1.074	1.632	(+) 51,96%
		Denúncias procedentes	Brasil	%	44%	42%	30,00%	(-) 28,57%
		Denúncias improcedentes	Brasil	%	44%	48%	59,00%	(+) 22,92%
		Denúncias inconclusivas	Brasil	%	12%	10%	11,00%	(+) 10,00%
		Quantidade de medidas implementadas	Brasil	Unidade	416	457	510	(+) 11,60%
		Desligamento	Brasil	Unidade	57	55	42	(-) 23,64%
		Advertência	Brasil	Unidade	11	10	9	(-) 10,00%
		Notificação para ajuste de conduta	Brasil	Unidade	77	118	119	(+) 0,85%
		Feedback registrado	Brasil	Unidade	246	244	310	(+) 27,05%
		Transferência ou movimentação de área	Brasil	Unidade	25	30	30	-
	Relacionamento com o governo	Proposições legislativas em nível federal	Brasil	Unidade	2,8 mil	3 mil	3,2 mil	(+) 6,67%
		Proposições legislativas em nível estadual e municipal	Brasil	Unidade	7 mil	8 mil	12,4 mil	(+) 55,00%
	Relacionamento com o setor e a sociedade	Entidades representativas	Global	Em reais	N.D.	44,2 milhões	54,7 milhões	(+) 23,76%
		Entidades não representativas	Global	Em reais	N.D.	1,4 milhão	2,9 milhões	(+) 107,14%
Gestão inclusiva	Investimento em pessoal	Total investido	Global	Em reais	23,3 bilhões	24,7 bilhões	28,4 bilhões	(+) 14,98%
		Remuneração	Global	Em reais	9,2 bilhões	10,2 bilhões	9,5 bilhões	(-) 6,86%
		Participação nos lucros	Global	Em reais	3,8 bilhões	4,4 bilhões	5,2 bilhões	(+) 18,18%
		Benefícios	Global	Em reais	3,4 bilhões	3,7 bilhões	3,8 bilhões	(+) 2,70%
		Encargos	Global	Em reais	2,8 bilhões	3,0 bilhões	3,2 bilhões	(+) 6,67%
		Outros	Global	Em reais	4,1 bilhões	3,4 bilhões	6,7 bilhões	(+) 97,06%
	Perfil e diversidade	Total de colaboradores (geridos pela área de Pessoas)	Brasil	Unidade	90.183	95.315	88.484	(-) 7,17%
		Homens	Brasil	Unidade	33.479	35.620	36.736	(+) 3,13%
		Mulheres	Brasil	Unidade	49.361	51.378	51.748	(+) 0,72%
		Homens (%)	Brasil	%	40,42%	40,95%	41,52%	(+) 1,39%
		Mulheres (%)	Brasil	%	59,58%	59,05%	58,48%	(-) 0,97%
		Até 30 anos	Brasil	Unidade	26.958	36.796	38.254	(+) 3,96%
		De 30 a 50 anos	Brasil	Unidade	47.762	50.318	45.487	(-) 9,60%
	Acima de 50 anos	Brasil	Unidade	8.120	8.201	4.743	(-) 42,17%	
	Negros	Colaboradores negros (%)	Brasil	%	21,64%	22%	22,88%	(+) 4,00%
		Mulheres negras (%)	Brasil	%	13,23%	13,30%	13,70%	(+) 3,01%
		Homens negros (%)	Brasil	%	8,40%	8,70%	9,18%	(+) 5,52%

N.D. – não disponível. N.A. – não se aplica.

Tema	Assunto	Indicadores	Escopo	Unidade	2017	2018	2019	Varição 2018-2019
Gestão inclusiva	PcD	Colaboradores (%)	Brasil	%	4,74%	4,80%	4,22%	(-) 12,08%
		Mulheres (%)	Brasil	%	2,40%	2,50%	2,14%	(-) 14,40%
		Homens (%)	Brasil	%	2,34%	2,30%	2,08%	(-) 9,57%
	Treinamentos	Valor total investido	Brasil	Em reais	232 milhões	235,9 milhões	161 milhões	(-) 31,75%
		Total de participação em treinamentos presenciais e on-line	Brasil	Unidade	1,1 milhão	1,4 milhão	1,2 milhão	(-) 14,29%
		Bolsas de estudo	Brasil	Unidade	7.301	6.697	6.135	(-) 8,39%
		Taxa média de adesão de treinamentos presenciais	Brasil	%	93,70%	92,90%	91,60%	(-) 1,40%
		Total de horas	Brasil	Unidade	2,0 milhões	2,2 milhões	1,2 milhão	(-) 45,45%
		Média de horas de treinamento para Gestores	Brasil	Unidade	20	21	17	(-) 19,05%
		Média de horas de treinamento para Administrativo	Brasil	Unidade	24	18	14	(-) 22,22%
		Média de horas de treinamento para Comercial e Operacional	Brasil	Unidade	21	29	12	(-) 58,62%
	Rotatividade	Média de horas de treinamento para <i>Trainee</i>	Brasil	Unidade	287	252	170	(-) 32,54%
		Média de horas de treinamento para Estagiários	Brasil	Unidade	29	24	10	(-) 58,33%
		<i>Turnover</i>	Brasil	%	9,10%	10,00%	16,70%	(+) 67,00%
		Admissões	Brasil	Unidade	14.145	15.446	13.571	(-) 12,14%
	Pesquisa de satisfação de colaboradores	Desligamentos	Brasil	Unidade	9.454	10.667	16.536	(+) 55,02%
		Índice de satisfação	Brasil	%	N.D.	87,00%	87,00%	-
Participação voluntária na pesquisa	Participação voluntária na pesquisa	Brasil	%	N.D.	81,00%	78,00%	(-) 3,70%	
	Água	Consumo	Brasil	m ³	1.390.142,00	1.449.038,20	1.308.143	(-) 9,72%
Energia		Consumo total	Brasil	MWh	570.494	575.507	547.140	(-) 4,93%
	Consumo de energia renovável para os prédios administrativos	Brasil	%	93,00%	95,00%	100,00%	(+) 5,26%	
	PUE (<i>Power Usage Effectiveness</i>)	Brasil	Unidade	1,81	1,77	1,79	(+) 1,13%	
Gases de Efeito Estufa (GEE) ⁽⁹⁾	Escopo 1	Brasil	tCO ₂ e	7.960	18.658	12.628	(-) 32,32%	
	Escopo 2	Brasil	tCO ₂ e	53.736	41.678	40.232	(-) 3,47%	
	Escopo 3	Brasil	tCO ₂ e	169.526	158.263	153.962	(-) 2,72%	
Gestão responsável	Gestão de resíduos ⁽¹⁰⁾	Aterro sanitário	Brasil	ton	22.373	23.555	25.566	(+) 8,54%
		Aterro industrial perigosos ⁽¹¹⁾	Brasil	ton	12,7	0,0	3,5	(+) 350,00%
		Compostagem	Brasil	ton	466	577,7	680	(+) 17,71%
		Reciclagem	Brasil	ton	795,44	837,82	878,36	(+) 4,84%
		Reciclagem de perigosos	Brasil	ton	33,02	20,96	101	(+) 381,87%
		Reciclagem de resíduos elétricos e eletrônicos	Brasil	ton	4.093,8	882,6	2.067	(+) 134,19%
Outros	Brasil	ton	1.757,2	4.356,6	8.500,0	(+) 95,11%		

N.D. – não disponível. N.A. – não se aplica.

Tema	Assunto	Indicadores	Escopo	Unidade	2017	2018	2019	Varição 2018–2019
Gestão responsável	Papel	Correspondência para clientes – bobina	Brasil	ton	1.662,3	1.802,0	1.501,0	(-) 16,70%
		Correspondência para clientes – envelope	Brasil	ton	197	214	179	(-) 16,36%
		Correspondência para clientes – formulário	Brasil	ton	5,8	6,4	1,3	(-) 79,69%
		Correspondência para clientes – A4	Brasil	ton	67,8	73,1	16,9	(-) 76,88%
		Cheques – talões	Brasil	ton	218,3	154	121,9	(-) 20,84%
		Cheques – formulário	Brasil	ton	N.D.	25,6	23,0	(-) 10,16%
		Cheques – dispensadores (DEC)	Brasil	ton	N.D.	75,7	70,5	(-) 6,87%
	Gestão da cadeia de fornecedores	Número de fornecedores	Brasil	Unidade	12.989	13.789	14.798	(+) 7,32%
		Valor total da compra	Global	Em reais	10,4 bilhões	12,2 bilhões	8,99 bilhões	(-) 26,31%
		Novos fornecedores	Brasil	Unidade	1.670	1.665	1.269	(-) 23,78%
		Taxa de aprovação	Brasil	%	68,30%	94,55%	84,54%	(-) 10,59%
	Número de fornecedores por região	Sudeste	Brasil	%	84,0%	91,40%	77,10%	(-) 15,65%
		Sul	Brasil	%	8%	4,10%	8,60%	(+) 109,76%
		Nordeste	Brasil	%	4%	2,20%	8,90%	(+) 304,55%
		Centro-Oeste	Brasil	%	3%	1,60%	3,60%	(+) 125,00%
		Norte	Brasil	%	1%	0,70%	1,80%	(+) 157,14%
	Análise reputacional – aspectos socioambientais	Número de fornecedores avaliados	Brasil	Unidade	N.D.	N.D.	33.826	N.A.

N.D. – não disponível. N.A. – não se aplica.

(1) Em 2018, nosso monitoramento foi ampliado, passando a incorporar a ótica de diversos *stakeholders* e os resultados disso refletiram em 2019.

(2) Calculada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BRGAAP). Inclui lucro líquido recorrente e a reclassificação dos efeitos fiscais do *hedge* dos investimentos no exterior para margem financeira.

(3) Valor referente somente aos investimentos sociais privados do Brasil.

(4) Dados consolidados desde 2010.

(5) Empresas com > 51% de participação societária de mulheres.

(6) Plataforma on-line Mulher Empreendedora – em 2018, aconteceu a campanha institucional #VaiGarota, veiculada nas principais mídias do país, o que trouxe uma grande visibilidade para o programa, ampliando significativamente o público cadastrado.

(7) Estes valores incluem manifestações recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano.

(8) Apesar de o *Ombudsman* não ser um canal oficial de nossas unidades internacionais, é possível que, em caráter de exceção, alguns casos excepcionais estejam incluídos nesses resultados.

(9) Os valores de 2017 foram atualizados em 2018 e passaram a contar os valores de emissões de outras empresas adquiridas no fim do ano de 2017.

(10) Este valor inclui agência (ATM) e Administração Central Microinfo (*desktop*).

(11) O número considera apenas prédios administrativos e centros tecnológicos.

Governança de sustentabilidade

Para nós, do Itaú, negócios e sustentabilidade andam juntos.

GRI 102-18 | GRI 102-20

A sustentabilidade é incorporada à estratégia corporativa por meio de uma estrutura de governança consolidada e integrada aos nossos negócios. Ela nos possibilita internalizar questões e tendências sociais, ambientais e econômicas nas atividades e nos processos diários, identificar as áreas capazes de tratá-las e acompanhar o desempenho e os indicadores dessas questões periodicamente, garantindo assim que os temas possam evoluir. Dessa forma, é possível direcionar planos de ação tanto de curto quanto de longo prazo que influenciam mudanças relevantes para os *stakeholders*, demonstrando que nossos comitês impactam diretamente nosso planejamento estratégico.

Nosso Comitê de Sustentabilidade passa a se chamar Comitê de Impacto Positivo; para assegurar coerência entre os projetos, mensuração e evolução de impacto dos compromissos, reuniremos os responsáveis de cada compromisso para garantir a evolução da agenda. O novo formato confirma nossa cultura para dar ainda mais escala às pautas de sustentabilidade em outros comitês – os *sponsors* de cada compromisso levam o tema para a sua governança.

Os fóruns da governança de sustentabilidade estão apresentados a seguir.

Estrutura de nossa governança de sustentabilidade

Nosso organograma



- Conselho de Administração: orienta, acompanha e aprova a estratégia e a política de sustentabilidade diante da nossa visão de longo prazo. Em 2019, o tema sustentabilidade e os Compromissos de Impacto Positivo foram debatidos em uma reunião que também abordou outros temas, como o Programa de Integridade e Ética.
- Comitê de Estratégia: lidera, no âmbito do Conselho de Administração, as discussões sobre principais desafios e tendências relacionados à sustentabilidade que possam representar risco de reputação e de impacto socioambiental.

- Comissão Superior de Ética e Sustentabilidade: composta de membros do Comitê Executivo, tem como objetivo a integração entre as práticas de sustentabilidade e ética, com o intuito de promover a disseminação dos temas na gestão, na cultura organizacional e na estratégia do negócio. Em 2019, esse comitê realizou duas reuniões em que foram debatidos temas como: Compromissos de Impacto Positivo e plano de comunicação e divulgação, questões de ética, políticas de doações e filiações, pactos voluntários.
- Comitê de Impacto Positivo: por meio de uma agenda corporativa, endereça as principais questões de sustentabilidade para a governança do banco e os respectivos grupos de trabalho. Esse comitê é

composto de representantes dos Compromissos de Impacto Positivo: Jurídico, Pessoas, Relações com Investidores, Risco de Crédito e Investimento, Cobrança e outros. Em 2019, esse comitê realizou duas reuniões, e os principais temas abordados foram o acompanhamento dos Compromissos de Impacto Positivo, estudos de impacto e a estruturação e a aprovação da governança.

GRI 102-18 | GRI 102-20

- Grupos de trabalho: criados para sermos mais eficientes na execução da estratégia de sustentabilidade e integrarmos as iniciativas de sustentabilidade às áreas de negócio, esses grupos são responsáveis pela gestão de projetos e demais iniciativas relacionadas ao tema.

Desde 2015, esses comitês são divididos em: Gestão Interna, Investimento Responsável e Reporte. Existem também três *squads* que atuam nos temas de Impacto, Finanças Climáticas e Direitos Humanos. Além dos comitês citados anteriormente, cada compromisso de impacto positivo tem a sua governança estabelecida, sendo possível agregar valor e integrar o tema à agenda de negócios do conglomerado.

GRI 102-18 | GRI 102-20

A revisão das nossas diretrizes estratégicas de sustentabilidade culminou em 2019 na definição de nossos Compromissos de Impacto Positivo (apresentados nos capítulos a seguir), que estão diretamente ligados ao negócio e representam os impactos que queremos provocar.

Compromissos de Impacto Positivo





Transparência nos reportes e na comunicação

GRI 103-1 Transparência nos reportes e na comunicação | GRI 103-2 Transparência nos reportes e na comunicação |

GRI 103-3 Transparência nos reportes e na comunicação

A transparência para dados sociais, ambientais e de governança é uma premissa fundamental na busca pela *performance* sustentável. Com o intuito de trazer mais objetividade à nossa prestação de contas, firmamos uma parceria com o *International Integrated Reporting Council* (IIRC) em 2013. Participamos também dos principais índices de mercado, como o *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e o Índice de Carbono Eficiente (ICO2), os dois últimos da bolsa B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (B3). Ao responder aos questionários usados como parte do processo seletivo dos índices, fazemos um diagnóstico do nosso progresso na implementação dos projetos de sustentabilidade e identificamos

pontos de melhoria que podem ser incorporados à nossa gestão. Acreditamos também que essa prática promove a agenda de sustentabilidade entre as empresas e incentiva a comunicação transparente e as transações no mercado de investimentos responsáveis.

Somos avaliados por agências provedoras de *ratings* ASG (MSCI, *Sustainalytics*, FTSE, ISS ESG, entre outras), que nos classificam nos pilares ambiental, social e governança, tendo como fonte nossos documentos públicos. Cada agência utiliza metodologia própria para avaliação. No início de 2020, a ISS ESG realizou um *upgrade* em nosso *rating*, o que nos classificou como empresa de investimento responsável. Para consultar nossos *ratings* ASG, acesse nosso [site](#). 

Encorajamos também as empresas investidas a divulgar informações ASG que possam impactar seu desempenho financeiro e adotamos uma abordagem transparente para compartilharmos nossos aprendizados, pois acreditamos que podemos inspirar outras organizações na adoção de práticas mais alinhadas à sustentabilidade. Por isso, disponibilizamos publicamente nossa metodologia e participamos de diversos eventos do setor para apresentar nosso método e debater a integração de questões ambientais, sociais e de Governança Corporativa ao processo de avaliação.



Imprensa

Temos como objetivo reforçar os principais posicionamentos e mensagens do banco, contribuindo para uma cobertura acurada e clara por parte da mídia. Para tanto, mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral. Temos canais voltados para o atendimento da imprensa em nosso *site*, *e-mails*, além de linhas telefônicas exclusivas.

Atualmente, são cerca de 220 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa. Os treinamentos são realizados sob demanda quando há necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa Política Interna de Relações com Imprensa.

Nossas interações com jornalistas e formadores de opinião são permanentemente reforçadas, aliadas às estratégias de comunicação e nos permitem encaminhar da melhor maneira as demandas dos veículos de comunicação. Em 2019, apenas da imprensa nacional,

foram atendidas 2.173 pautas e foram produzidas 1.405 ações proativas, que se desdobraram em eventos, encontros com jornalistas, *releases*, etc.

Conquistamos espaços importantes para compartilhar conhecimento, inspirar-nos e escutar a sociedade. A exposição na imprensa nacional e internacional é acompanhada por meio de auditoria de imagem realizada pela CDN Comunicação, agência de comunicação com foco na construção e no fortalecimento da imagem e da reputação. As informações, analisadas nos âmbitos quantitativo e qualitativo, resultam no Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), indicador acompanhado mensalmente que varia de zero a dez.

GRI 102-43

Em 2019, fizemos cerca de 219 postagens no *LinkedIn* do Itaú Unibanco, alcançando engajamento médio de 7,33% – índice considerado elevado pelas métricas da própria rede social – e 114 postagens

no *LinkedIn* do Itaú BBA, alcançando engajamento médio de 7,06%. Além disso, houve ativação dos perfis de nosso Comitê Executivo, com inserções qualificadas e construção de temas exclusivos para o canal.

O Itaú Views foi uma novidade no ano. Trata-se do *podcast* semanal que analisa pautas da agenda econômica e aborda assuntos relevantes de política monetária, atividade econômica, avaliações setoriais, investimentos e tecnologia. Fizemos 34 episódios, que renderam 75,1 mil *plays* com taxa de retenção de 77%.

A área de Comunicação Corporativa é também responsável por administrar os prêmios recebidos pelo Itaú Unibanco. Em 2019, recebemos 81 premiações.

Reputação

Desde 2008, medimos a reputação do banco com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia *RepTrak® Deep Dive* da *The RepTrak Company™* (antigo *Reputation Institute*), empresa de consultoria internacional especializada na gestão da reputação corporativa. Em 2018, nosso monitoramento⁽¹⁾ foi ampliado, passando a incorporar a ótica de diversos *stakeholders* e customizado com atributos específicos da nossa realidade. Com base no monitoramento, são obtidas avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, permitindo a

análise e o planejamento de ações que priorizem necessidades específicas e mitiguem riscos. Em 2019, nossa reputação com base nas percepções do público geral foi de 70,8 (a mais alta desde que o levantamento é realizado) e nas dos clientes, 78,9. Esse indicador é conhecido como *Pulse*, e ambos os casos refletem uma reputação forte do Itaú Unibanco.

Ao longo de 2019 atuamos em planos de ação com diferentes áreas e sensibilizamos quase 2 mil colaboradores sobre o tema “reputação”. Para exem-

plificar, um dos planos foi a criação e divulgação de um *e-learning* para as centrais de atendimento, que impactou aproximadamente 400 atendentes. O conteúdo do treinamento abordou reputação de forma prática, aliada ao dia a dia desse público, e o conectou com centralidade no cliente.

(1) O processo de monitoramento é contínuo, conduzido por meio do estudo *RepTrak® Deep Dive* e do Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM) com *stakeholders*: mídia, principais formadores de opinião e público geral. Para o IQEM, nossa medição é feita mensalmente. O *RepTrak* para o público geral – com corte para clientes – é feito anualmente.



Financiamento em setores de impacto positivo

GRI 103-1 Financiamento em setores de impacto positivo | GRI 103-2 Financiamento em setores de impacto positivo |

GRI 103-3 Financiamento em setores de impacto positivo | SASB FN-CB-410a.2

Por sermos uma instituição financeira, todas as nossas atividades (diretas e indiretas) têm um impacto para nossos *stakeholders*. Assim, ofertamos produtos e serviços na intenção de gerar valor e potencializar nosso impacto positivo na sociedade. Definir a alocação do capital e apoiar nossos clientes com soluções de investimentos sustentáveis que tragam retornos financeiros e benefícios para a sociedade são partes fundamentais dessa atuação. Estamos caminhando para entregar serviços e produtos que estejam alinhados aos valores e às demandas atuais da sociedade.

Temos em nossa política algumas normas relacionadas à incorporação de fatores ASG em nossos processos, como a Resolução CMN nº 4.327/2014 (Banco Central do Brasil – Bacen), o Normativo SARB nº 14, de 28/08/2014, a Autorregulação Bancária (Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN) – Responsabilidade Socioambiental e a ABNT NBR ISO 14.001/2015 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos para orientações e uso.

Critérios para aprovação de crédito

GRI G4-DMA Portfólio de produtos (antigo FS1 | FS2 | FS3 | FS4)

Após atender ao critério fundamental de não estar presente em nossa Lista de Atividades Excluídas, os clientes são submetidos a avaliações sob critérios socioambientais adicionais com base nos requisitos exigidos pelo seu setor de atuação e segmento, estrutura de garantias proposta para operação e tipo de produto.

Setor de atuação e segmento

Os clientes do segmento de Grandes Empresas têm uma classificação de risco socioambiental em alto, médio e baixo que influencia diretamente em seu *risk rating*. Tal processo de categorização é baseado nos impactos do setor de atuação dos clientes e considera parâmetros de sustentabilidade como consumo de energia e de água, lançamento de efluentes líquidos, descarte de resíduos sólidos,

emissões atmosféricas, riscos para a saúde e a segurança do trabalhador, etc. Mais recentemente, essa categorização ficou mais granular, passando a incluir também critérios de gestão desses clientes, que podem mitigar os impactos setoriais, como a obtenção de certificações e/ou presença em índices de sustentabilidade, como o ISE, categorizando os setores em alto, médio e baixo risco socioambiental.

Além da tratativa acima, clientes dos setores contemplados pela nossa **Lista Restrita** passam por um processo de análise específico para concessão e renovação de crédito, que pode englobar desde a aplicação de questionários setoriais e pesquisas de mídia direcionadas até a submissão do caso para aprovação em Comitê Sênior.

Lista Restrita

- Atividades de produção e comércio de material bélico, armas de fogo e munições
- Atividade de extração de madeira proveniente de florestas nativa
- Atividades pesqueiras
- Atividades de extração e industrialização de asbesto/amianto
- Frigorífico e abatedouro bovino

Já para aqueles clientes que operam como **Produtores Rurais**, a área de Risco Socioambiental Negócios criou um sistema de *score* proprietário que permite a identificação de diferentes perfis de clientes dentro do nosso portfólio. Os *scores* são gerados com base tanto na análise de laudos remotos das propriedades, que nos trazem informações socioambientais, quanto em laudos presenciais, que nos asseguram a verificação de aspectos de saúde e segurança dos trabalhadores agrícolas. Tal *score* é renovado anualmente.

Ainda, com base em estudos de avaliação do impacto de temas socioambientais no risco de crédito, ao longo de 2019 desenvolvemos uma metodologia capaz de diferenciar e quantificar o risco de crédito associado à questão socioambiental para clientes dentro do mesmo setor, considerando os direcionadores de risco socioambiental representado na mandala ao lado.

Nesse caso, os setores contemplados nessa metodologia, chamados **Setores Prioritários**, são: Mineração, Siderurgia e Metalurgia, Óleo e Gás, Têxtil, Papel e Celulose, e Química e Petroquímica. Tal metodologia será implantada de

Mandala dos direcionadores de avaliação de risco socioambiental



maneira faseada a partir de 2020 e vai servir de base para aprimorarmos o impacto da variável socioambiental no *risk rating* dos clientes.

Estrutura de garantias proposta para cada operação: para concessões de crédito com garantia de bens imóveis, sejam urbanos, sejam rurais, é necessária a realização de uma diligência socioambiental visando identificar possíveis passivos ambientais, como indícios de contaminação, área de Preservação Ambiental, entre outros. A análise pode utilizar como base as informações do histórico de ocupação do imóvel ou terreno, sua utilização

atual e os dados sobre seu entorno e pode ter efeito direto na valoração ou aceitação daquela garantia.

Tipo de produto: novos produtos lançados pelo banco e as operações estruturadas são objeto de aprovação em Comitê de Produtos ou cuja destinação dos recursos incluem o financiamento de projetos passam por uma avaliação de risco socioambiental. Além disso, alguns produtos de repasse de recursos, como Crédito Rural e operações de BNDES, também passam por análise de cumprimento de requisitos socioambientais determinados pelos respectivos *fundings*.

Operações estruturadas

Para submissão de operações estruturadas no Comitê de Produtos Atacado é necessário o preenchimento de um questionário que indicará a necessidade de uma análise mais detalhada e, eventualmente, o estabelecimento de uma diligência específica previamente à contratação da operação.

Entre essas operações estão a aquisição de ações preferenciais de companhias que, além da *due diligence* conduzida habitualmente por escritório de advocacia, podem contar, em determinados casos, com avaliação técnica pela área de Risco Socioambiental Negócios. Além disso, investimentos

em Fundos de Investimentos em Participação (FIP) e Fundos de Investimento Imobiliários (FII), nos quais as empresas do Conglomerado Itaú Unibanco atuam como administradoras ou gestoras, também podem contar com o suporte técnico dessa área.

Operações estruturadas para financiamento de projetos

A diligência socioambiental nesse tipo de operação se inicia pela coleta de informações socioambientais prévias do projeto – fase de licenciamento, características sensíveis do entorno, etc. –, que podem subsidiar a elaboração de uma pauta socioambiental mais profunda contemplando questões técnicas e legais relevantes, caso aplicável.

As questões envolvidas permitem a categorização do projeto em alto,

médio ou baixo risco socioambiental. Ao fim da análise, pode ser necessário o estabelecimento de um plano de ação visando impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente e que deve ser monitorado pela área de Risco Socioambiental Negócios, com frequência semestral ou anual, durante a vigência do contrato. As obrigações contratuais resultantes desse plano são amplamente discutidas com o cliente, tornando-se condições precedentes para

o uso dos recursos. A análise socioambiental, assim como seu monitoramento, contempla a observância de uma variedade de aspectos sociais e ambientais da legislação local e dos Padrões de Desempenho da *International Finance Corporation* (IFC), quando aplicável, e pode ser realizada por um consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir revisões documentais, negociações com o cliente e os agentes financiadores e visitas ao projeto.

Princípios do Equador

Quando aplicamos os Princípios do Equador⁽¹⁾, orientamo-nos pelas melhores práticas do mercado internacional e concentramos esforços para engajar todas as partes interessadas em uma diligência robusta e transparente.

Nesse sentido, a análise se inicia pela categorização do projeto, e o processo de avaliação incorpora temas materiais e sensíveis como impacto sobre populações tradicionais, mudanças climáticas

e Direitos Humanos, de acordo com os padrões de desempenho da IFC, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de um sistema de gestão socioambiental.

Em projetos de alto e médio risco, pode ser necessário o envolvimento de consultoria socioambiental independente como exigência para contratação e monitoramento.

(1) Os critérios de corte estabelecidos pelos Princípios do Equador estão disponíveis no site [equator-principles.com](https://www.equator-principles.com). 

Modelo de *risk rating* para financiamento de projetos

Com o objetivo de aprimorar a avaliação de crédito de operações nas quais estamos correndo primariamente o risco de crédito associado aos fluxos de caixa do projeto, utilizamos um modelo de *risk rating* que inclui aspectos detalhados

específicos de natureza socioambiental da operação. Entre esses aspectos estão sensibilidades regionais, maturidade do processo de licenciamento do projeto e a *expertise* do cliente na gestão de tais variáveis. A ponderação de todos esses

fatores tem impacto direto no *risk rating* final do projeto e serve para uma precificação mais acurada, assim como para melhor alocação de capital baseada nos riscos ou mitigantes identificados.

Política Corporativa de Risco Socioambiental e Princípios do Equador

GRI G4-FS6

No ano de 2019, tivemos 69 contratos de financiamento para projetos em monitoramento, e foram analisadas 27 novas operações estruturadas relacionadas a projetos.

Destaca-se também que em 2019 não tivemos operações de *project finance* contratadas e que foram rejeitadas duas operações de financiamento de projetos.

Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2019, no escopo dos Princípios do Equador ou não, encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir.

Financiamentos corporativos (*Corporate Finance*)⁽¹⁾ dirigidos a projetos fechados e analisados de acordo com os critérios da Política Socioambiental

GRI G4-FS6

Categoria	Número de projetos			Soma de investimento total (R\$ milhões) ⁽²⁾			Soma de participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁽²⁾		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
A	-	-	-	-	-	-	-	-	-
B	1	7	1	150,00	144,87	123,46	21,70	120,10	45,00
C	0	-	6	-	-	1.324,79	-	-	407,20
Setor									
Açúcar e álcool	-	-	4	-	-	104,37	-	-	52,18
Agronegócios	-	4	1	-	79,34	125,00	-	79,34	110,28
Logística	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Telecomunicações	0	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	1	1	1	150,00	16,00	1.095,42	21,70	16,00	244,74
Saúde	-	-	1	-	-	123,46	-	-	45,00
Infraestrutura	-	2	-	-	49,53	-	-	24,77	-
Localização									
Sudeste	-	5	3	-	87,47	1.150,50	-	62,70	272,28
Sul	-	-	1	-	-	123,46	-	-	45,00
Centro-Oeste	1	-	2	150,00	-	145,01	21,70	-	120,28
Nordeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Norte	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Brasil ⁽³⁾	0	2	1	-	57,40	29,28	-	57,40	14,64
Total	1	7	7	150,00	144,87	1.448,25	21,70	120,10	452,20

(1) Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco. Não houve contratação de financiamentos corporativos (*Corporate Finance*) que tenha se enquadrado nos critérios dos Princípios do Equador.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(3) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil.

Nota: Financiamentos corporativos (*Corporate Finance*) dirigidos a projetos são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas.

Demais operações relacionadas com financiamento de projetos contratadas e analisadas de acordo com os critérios da Política Socioambiental⁽¹⁾

GRI G4-FS6

	Fiança do projeto ⁽³⁾			Empréstimo-ponte ⁽⁴⁾⁽⁵⁾			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Número de operações contratadas	13	29	11	-	4	10	13	33	21
Valores das operações contratadas									
Investimento total (R\$ milhões) ⁽²⁾	11.317,3	20.555,5	26.644,6	-	635,0	10.340,0	11.317,3	21.190,5	36.984,6
Participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ⁽²⁾	3.707,2	4.284,1	2.248,9	-	635,0	981,5	3.707,2	4.919,1	3.230,4
Categoria									
A	-	8	2	-	1	0	-	9	2
B	13	19	8	-	3	9	13	22	17
C	-	2	1	-	-	1	-	2	2
Setor									
Logística	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia	13	21	11	-	3	10	13	24	21
Infraestrutura	-	8	-	-	1	-	-	9	-
Localização									
Brasil ⁽⁵⁾	2	1	-	-	-	-	2	1	-
Centro-Oeste	0	4	-	-	-	-	-	4	-
Nordeste	9	15	7	-	2	7	9	17	14
Norte	-	5	1	-	-	-	-	5	1
Sudeste	1	3	2	-	1	2	1	4	4
Sul	1	1	1	-	1	1	1	2	2
Total	13	29	11	-	4	10	13	33	21

(1) Política Corporativa de Risco Socioambiental do Itaú Unibanco.

(2) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(3) Incluem operações de rolagens de fiança em 2018 e 2017. Não incluem operações de rolagem de fiança em 2019.

(4) Não houve contratação de operações de *bridge* em mercado de crédito.

(5) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

Nota: Houve uma debênture contratada e não desembolsada. Análise socioambiental será condição precedente para desembolso. Os números desta operação não foram colocados na tabela acima.

Operações de mercado de capitais relacionadas com financiamento de projetos contratadas e analisadas de acordo com os critérios da Política Socioambiental⁽¹⁾

GRI G4-FS6

Operações de mercado de capitais para projetos ⁽¹⁾⁽²⁾		2019
Número de operações contratadas		13
Volume das operações (R\$ milhões) ⁽³⁾		5.648,0
Categoria		
A		-
B		12
C		1
Setor		
Telecomunicação		1
Energia		12
Localização		
Brasil ⁽⁴⁾		2
Centro-Oeste		-
Nordeste		2
Norte		-
Sudeste		4
Sul		5
Total		13

(1) Inclui operações de mercados de capitais que eventualmente tenham sido encarteiradas mesmo que parcialmente.

(2) Operações diversas de mercado de capitais, como debêntures, notas promissórias, etc.

(3) No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação.

(4) Projetos localizados em mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas, etc.).

Conforme tabela abaixo, em 2019, o segmento Atacado originou R\$3,8 bilhões (cerca de 3,6% da carteira de crédito) em operações que promovem benefícios socioambientais. Além disso, tendo em vista a relevância do mercado de capitais no período, intermediamos a emissão de R\$5,1 bilhões em títulos para usos alinhados com a “economia verde”.

Destinação de recursos por modalidade de financiamento

Modalidade de financiamento	Destinação recurso (resumo)	Valor (R\$ milhões)
ABC BNDES	Financiamento para redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) na agricultura	62,30
BNDES Automático – financiamento de projetos	Modernização e expansão de infraestrutura industrial de unidades produtivas	10,80
Bridge para projetos	-	-
Fiança para projetos	Linhas de transmissão, usinas hidrelétricas, solares e eólicas	3.707,17
Financiamento de projetos – longo prazo (excluindo operações de mercado de capitais)	Geração de energia	21,70
Financiamento de projetos – operações de mercado de capitais	Geração de energia, transmissão de energia e telecomunicação	5.648,00
Total		9.449,97

Portfólio de crédito por setor

GRI G4-FS8 | SASB FN-CB-410a.1

Modalidade de financiamento	Total (R\$ milhões)	Porcentagem
Setor público	1.190	0,2
Governos estadual e municipal	682	0,1
Petroquímica e química	199	0,0
Diversos	309	0,1
Setor privado	581.827	99,8
Pessoa jurídica	281.111	48,2
Açúcar e álcool	3.963	0,7
Agro e fertilizantes	18.067	3,1
Alimentos e bebidas	16.814	2,9
Bancos e outras instituições financeiras	10.635	1,8
Bens de capital	5.062	0,9
Celulose e papel	1.693	0,3
Eletroeletrônicos e TI	5.311	0,9
Embalagens	2.565	0,4
Energia e saneamento	7.279	1,2
Ensino	2.214	0,4
Farmacêuticos e cosméticos	6.319	1,1
Imobiliário	21.265	3,6
Lazer e turismo	5.297	0,9
Madeira e móveis	3.341	0,6
Material de construção	4.854	0,8
Metalurgia/siderurgia	8.764	1,5
Mídia	717	0,1
Mineração	4.603	0,8
Obras de infraestrutura	8.468	1,5
Petróleo e gás	5.989	1,0
Petroquímica e química	9.699	1,7
Saúde	3.419	0,6
Seguros e resseguros e previdência	13	0,0
Telecomunicações	2.749	0,5
Vestuário e calçados	4.412	0,8
<i>Tradings</i>	1.842	0,3
Transportes	19.159	3,3
Utilidades domésticas	2.396	0,4
Veículos/autopeças	12.599	2,2
Terceiro setor	1.732	0,3
Editorial e gráfico	1.195	0,2
Comércio – diversos	20.373	3,5
Indústria – diversos	9.148	1,6
Serviços – diversos	38.729	6,6
Diversos	10.424	1,8
Pessoa física	300.716	51,6
Cartão de crédito	96.664	16,6
Crédito imobiliário	73.952	12,7
CDC/conta corrente	110.470	18,9
Veículos	19.631	3,4
Total geral	583.017	100,0

Dilemas socioambientais

Entendemos que a gestão do risco socioambiental é uma atividade que exige uma visão integrada e transversal na instituição, uma vez que é preciso lidar com questões complexas e garantir que todas as decisões estejam

Engajando o cliente na gestão de seu impacto socioambiental

Algumas atividades econômicas são demasiadamente impactantes pelos efeitos que podem ter na sociedade, no meio ambiente e na saúde das pessoas. Nesse sentido, garantir a qualidade de nossa análise socioambiental para esses setores é um desafio relevante, especialmente quando consideramos os nossos compromissos em resposta às mudanças climáticas, as preocupações com as condições de trabalho e a potencial ocorrência de desastres ambientais. Para isso, temos trabalhado na elaboração e na adoção de ferramentas próprias e no desenvolvimento de novos fluxos de trabalho que trazem ao banco mais conforto na precificação do crédito para clientes desses setores.

Em 2019, deparamo-nos com um grande desafio diante da construção da ferramenta socioambiental de precificação para o setor de Papel e Celulose. Durante discussões internas envolvendo a área Comercial, Crédito e

alinhadas aos nossos princípios, ao nosso apetite e cultura de risco, e, sobretudo, buscar o menor impacto para nossos *stakeholders*. Cientes da materialidade do tema socioambiental,

Risco, entendemos que seria necessário envolver nossos clientes nesse processo para nos aprofundar em suas práticas de gestão e conhecer de perto o padrão socioambiental das empresas atuantes, já que os estudos que embasaram os critérios que estavam sendo verificados eram teóricos. Portanto, ao conhecer a realidade dos clientes, conseguiríamos garantir mais assertividade e qualidade na ferramenta de análise.

Diante desse cenário, além de diversas conversas, foram realizadas visitas focadas em conhecer as principais preocupações dos clientes, bem como os métodos utilizados para prevenção, mitigação e recuperação de possíveis impactos socioambientais. Tal proximidade nos permitiu entender, por exemplo, que a conservação do ativo florestal desses clientes era uma variável importante para a perenidade dos seus negócios, além de termos conseguido verificar que as empresas do setor tinham

compartilhamos um *case* de engajamento com o cliente no tratamento de um dilema socioambiental ao longo do último ano, assim como os aprendizados obtidos.

alto padrão de gestão no que tange à adoção de práticas de diminuição do impacto socioambiental em todo o seu processo, desde a conservação do seu ativo florestal até a produção industrial. Portanto, após esse contato, fizemos ajustes na ponderação dos pesos que estávamos dando para cada variável da ferramenta, mensurando de forma mais assertiva os principais pontos de risco do setor.

O apoio e o engajamento com os clientes foram cruciais para obtermos profundidade nos temas mais relevantes, além de termos conseguido estabelecer uma relação de maior proximidade com eles. Com base no sucesso dessa experiência, entendemos que será possível expandir essa dinâmica de engajamento para o desenvolvimento das ferramentas para os demais setores, alcançando melhores resultados de forma compartilhada e empática.

Risco climático

GRI 102-11 | GRI 102-15 | GRI 201-2

Estamos atentos aos impactos que nossos negócios geram no clima, bem como aos efeitos das mudanças climáticas em nossas atividades. A Gerência de Risco Socioambiental Corporativo tem o papel de visão integral de negócios e operações, e o risco climático tem ganhado cada vez mais relevância para nossa estratégia. Além disso, o tema é abordado no Projeto de Gestão de Risco Socioambiental, possibilitando uma visão integral de negócios e operações e sua tratativa de maneira célere nos nossos comitês. Possuímos uma lista de setores sensíveis, que, entre outros critérios, considera exposição climática. Estes são tratados de maneira mais detalhada na concessão de crédito.

Atuamos também com linhas de financiamento para projetos que mitigam os impactos das mudanças climáticas. Temos parceria com o BID, CEF, IFC e BNDES para financiamento de projetos de energia renovável e economia de baixo carbono. Nosso posicionamento em mudanças climáticas está disponível em nosso [site](#) e detalha essas e diversas outras iniciativas.

Seguiremos com nosso *squad* de Finanças Climáticas, de caráter multidisciplinar e focado na implementação das recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). [Clique aqui para ver mais informações sobre a TCFD.](#) Essas questões continuarão presentes em todas as nossas iniciativas de gestão de risco socioambiental, atreladas a nossa operação própria e aos negócios do banco.

Em 2019, atualizamos nosso estudo para identificar as emissões financiadas das carteiras de crédito, especificamente os créditos direcionados à

aquisição de veículos e construção de imóveis. Como resultado, identificamos que geramos impactos indiretos em emissões de CO₂ pelo financiamento de veículos e pela construção de imóveis. Utilizamos uma ferramenta específica para a determinação das emissões de GEE de cada setor com base em diretrizes definidas por consultoria especializada.

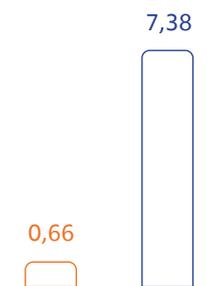
As carteiras serão acompanhadas periodicamente e tais dados serão utilizados em demais estudos e projetos internos para identificação de oportunidades e mitigação de riscos. Seguimos nos aprofundando no entendimento de nossas emissões financiadas, de maneira a abranger outros setores e maior parte de nossa carteira.

Para a gestão de ativos de terceiros, construímos cenários para cada uma das questões que se desdobram: danos físicos, disseminação de doenças, mudanças no ciclo hidrológico, precificação de emissões de GEE, produção agrícola florestal e novos produtos. Cada um desses temas possui uma Matriz de Materialidade de curto, médio e longo prazo, delimitados com base na recorrência e na abrangência para diversos setores da economia. Esses cenários nos possibilitam a tomada de decisão de investimento com maior conhecimento de riscos e oportunidades climáticas associadas. A Itaú Asset Management possui um documento público específico sobre mudanças climáticas com mais informações.

[Para acessar o paper, clique aqui.](#)

Emissões financiadas no segmento de Atacado

Representatividade na carteira de crédito (%)



tCO₂e a cada R\$10 mil financiados⁽¹⁾



○ Veículos ○ Imóveis

(1) Os cálculos das emissões foram realizados por meio de uma ferramenta interna com premissas específicas para cada carteira.

Onde estamos | nossa linha do tempo indica pioneirismo e inovação



- Variáveis climáticas são consideradas na análise de risco socioambiental para o segmento de grandes empresas e análise de financiamento de grandes projetos.
- Itaú Asset Management considera temas de mudanças climáticas em sua metodologia de integração ASG na análise de investimentos.

- Consideramos questões climáticas na precificação de nossos produtos de seguros (empresarial).
- Foram desenvolvidos indicadores e ferramentas para fortalecer a avaliação e divulgação de riscos e oportunidades relacionadas à mudança do clima por meio do grupo de trabalho da UNEP FI sobre as recomendações do TCFD.

- Realizado estudo para identificação dos riscos e oportunidades de negócio ante as alterações no padrão global de clima, com projeções para 10 anos.
- A calculador da Asset é usada para comparar as emissões de nossos portfólios com *benchmarks*.

(1) *Business Challenge* de produtos verdes é uma metodologia ágil que reúne diferentes áreas da Companhia com o objetivo de criar um portfólio de soluções focadas em economia verde.

Potenciais impactos do risco climático para o setor financeiro nos próximos 3 a 5 anos

GRI 102-15

Riscos físicos



Ocorrência de eventos climáticos extremos como secas e inundações em regiões que historicamente não registravam esses eventos de forma acentuada:

- Impacto na agricultura com quebra de safras;
- aumento do pagamento de sinistros por questões climáticas;
- impacto em áreas urbanas por inundações e danos financeiros associados; e
- impacto na operação própria por eventos climáticos extremos.



Aumento de temperatura:

- Maior demanda por água e energia; e
- ocorrência de problemas de saúde associados às mudanças climáticas, afetando nossos colaboradores.

Riscos de transição



Mudanças tecnológicas associadas à transição para a economia de baixo carbono:

- Tendência de aumento da geração de energia renovável e diminuição do uso de combustíveis fósseis; e
- mudança na matriz de transporte para veículos compartilhados e elétricos.



Barreiras de mercado:

- Precificação de carbono afetando todos os segmentos da economia;
- desenvolvimento do mercado interno de carbono com permissão de emissões e *trades* em bolsa;
- acesso a mercados desenvolvidos com exigências para carbono;

- exigência da mensuração das emissões financiadas para o setor financeiro; e
- taxação de carbono.



Mudanças de legislação e regulação:

- Recomendações do TCFD tornam-se regulações;
- regulação de mercado exigindo metodologia de identificação e quantificação da exposição ao risco climático;
- novos instrumentos jurídicos relacionados a mercado de carbono; e
- obrigação de compensação do carbono equivalente instituído pela Lei (Renovabio).

Risco socioambiental

Entendemos o risco socioambiental como a probabilidade de perdas decorrentes da exposição a eventos de cunho social ou ambiental. Uma vez que esse risco mantém significativa interface com outras modalidades de risco, é necessário que sua gestão seja realizada de forma integrada e transversal.

No Itaú, contamos com uma Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA), que estabelece as diretrizes de nossa gestão socioambiental, partindo de questões institucionais e abordando, por meio de procedimentos específicos, os riscos mais relevantes de nossa operação.

Contamos com uma estrutura de gestão em três linhas de defesa: a primeira (áreas de negócio) realiza a gestão do risco em suas atividades diárias, seguindo as diretrizes da PRSA, manuais e procedimentos específicos. A segunda linha de defesa, por sua vez, é representada por Risco de Crédito, por Controles Internos, assim como por *Compliance*, por meio da Gerência de Risco Socioambiental Corporativo, e dá suporte e supervisiona as atividades da primeira linha. Já a terceira linha de defesa, representada pela Auditoria Interna, realiza a avaliação independente da gestão de riscos, controles e governança.

Buscamos alinhar nossa gestão socioambiental às melhores práticas de mercado. Cumprimos o plano de ação da PRSA desde 2015 e discutimos questões socioambientais prioritárias por meio de nosso Projeto de Gestão de Risco Socioambiental (PGRSA), grupo multidisciplinar liderado pela Gerência de Risco Socioambiental Corporativo, com participação dos especialistas socioambientais das áreas de Risco de Crédito, Jurídico e Relações Institucionais, além de outras áreas parceiras. Ao longo de 2019, temas como fornecedores, setores sensíveis e risco climático foram discutidos dentro dessa estrutura. As questões mais relevantes desse fórum são levadas à deliberação do Comitê de Risco Socioambiental (CRSA), composto de diretores das áreas envolvidas na PGRSA.

Nossa PRSA conta com procedimentos específicos para cada uma das linhas de negócio e riscos mais relevantes.

[GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS1\)](#)

Há critérios específicos que devem ser cumpridos para a manutenção de relacionamento com clientes e fornecedores. Entendemos que contrariam nossos valores e, portanto, são atividades excluídas:

- Utilização de mão de obra análoga à escrava;
- utilização de mão de obra infantil em desacordo com a legislação; e
- exploração da prostituição, inclusive a infantil.

Ao longo de 2019, 118 clientes foram bloqueados nos sistemas do banco por envolvimento com alguma dessas atividades.

Contamos ainda com procedimentos socioambientais específicos para nossa operação própria, fornecedores, crédito e fundos de investimentos.

[GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS2\)](#)

Para mensurar a qualidade dos processos e monitorar a exposição ao risco, as áreas são submetidas a processos de comprovação de aderência realizados por equipe de controles internos e de auditoria. Esses processos incluem a avaliação da adequação dos manuais e procedimentos

de risco socioambiental, e os resultados desse trabalho são reportados periodicamente aos fóruns competentes.

[GRI G4-DMA Auditoria \(antigo FS9\) |](#)

[GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS3\)](#)

Com o intuito de melhorar a qualidade de nossa gestão socioambiental e estimular o compartilhamento de conhecimentos, ao longo de 2019 nosso time socioambiental passou por mais de 200 horas de treinamento.

[GRI G4-DMA Portfólio de produtos \(antigo FS4\)](#)

Compromissos responsáveis

Assumimos e integramos em nossos processos internos vários compromissos voluntários e pactos nacionais e internacionais visando à inclusão de aspectos socioambientais e de governança em nossos negócios. Esses compromissos nos auxiliam, entre outros aspectos, na integração com o mercado e na vinculação a iniciativas setoriais, bem como no monitoramento da nossa exposição aos riscos socioambientais. Todos os compromissos e pactos voluntários assumidos estão disponíveis [neste documento](#). 

Contamos com procedimentos socioambientais específicos para nossa operação própria, fornecedores, crédito e fundos de investimentos.

Teste de estresse

SASB FN-CB-550a.2

O teste de estresse é um processo de simulação de condições econômicas e de mercado extremas nos resultados, na liquidez e no capital do Itaú Unibanco. A Companhia realiza esse teste com o objetivo de avaliar sua solvência em cenários plausíveis de crise sistêmica, bem como de identificar áreas mais suscetíveis ao impacto do estresse que possam ser objeto de mitigação de risco.

A estimação das variáveis macroeconômicas para cada cenário de estresse é realizada pela área de Pesquisa Econômica. A elaboração dos cenários de estresse considera a análise qualitativa da conjuntura brasileira e mundial, elementos históricos e hipotéticos, riscos de curto e de longo prazo, entre outros aspectos, conforme definido na Resolução CMN nº 4.557.

Nesse processo, são avaliados os principais riscos potenciais para a economia, com base no julgamento da equipe de economistas do banco, referendados pelo nosso Economista-Chefe e com aprovação do Conselho de Administração. As projeções das variáveis macroeconômicas (por exemplo, PIB, taxa básica de juros, taxas de câmbio e inflação) e do mercado de crédito (como captações, concessões, taxas de inadimplência, *spread* e tarifas) são geradas por meio de choques exógenos ou de modelos validados por uma área independente.

Em seguida, os cenários de estresse adotados são utilizados para sensibilizar o resultado e o balanço orçados. Além da metodologia de análise de cenários, também são empregadas análises de sensibilidade e teste de estresse reverso.

Utilizamos as simulações para a gestão de riscos de seu portfólio, considerando Brasil (segregado em Atacado e Varejo) e unidades externas, dos quais decorrem os ativos ponderados ao risco e os índices de capital e de liquidez em cada cenário.

O teste de estresse é parte integrante do ICAAP, com o principal objetivo de avaliar se, mesmo em situações severamente adversas, a Companhia teria níveis adequados de capital e liquidez, não impactando a sustentabilidade de suas atividades.

As informações geradas permitem a identificação de potenciais ofensores aos negócios, subsidiando decisões estratégicas do Conselho Administrativo, o processo orçamentário e de gerenciamento de riscos, além de servirem de insumo para métricas de apetite da Companhia.

Nossos exercícios internos e de teste de estresse regulatório (TEBU), análises, *insights* e materiais são reportados ao Conselho de Administração na figura do Comitê Gestor de Risco e Capital e ao Banco Central do Brasil.



Investimento responsável

GRI 103-1 Investimento responsável | GRI 103-2 Investimento responsável | GRI 103-3 Investimento responsável

Gestão de ativos

Boas práticas de Governança Corporativa podem promover um maior alinhamento entre os interesses das empresas e os de seus acionistas. A Itaú Asset Management leva em consideração para exercício do direito de voto em assembleias gerais dos ativos detidos pelos fundos as questões ambientais, sociais e de Governança Corporativa.

GRI G4-DMA Propriedade ativa (antigo FS12)

Além da aplicação da metodologia na avaliação de empresas, levamos em consideração questões ASG para exercício do direito de voto em assembleias gerais em relação aos ativos detidos pelos fundos. A Política de Exercício do Direito de Voto em Assembleias Gerais de Empresas Investidas (*Proxy Voting Policy – Política de Voto*) baseia-se no código de Regulação e Melhores Práticas para Fundos de Investimento, da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

GRI G4-DMA Propriedade ativa (antigo FS12)

A política estabelece que os direitos de voto sejam exercidos quando os fundos tiverem mais de 3% do capital social da empresa ou quando a empresa tiver uma participação superior a 10% em um único fundo. As convocações para as assembleias de acionistas são analisadas pelo Analista ASG e pelos gestores de carteiras. O exercício do direito de voto é público na medida em que as empresas publicam as atas de suas assembleias.

GRI G4-DMA Propriedade ativa (antigo FS12)

Nos últimos 4 anos, evoluímos na cobertura de empresas pela metodologia de integração de questões ASG. Atualmente cobrimos cerca de 99% das empresas listadas no Ibovespa, 98% no IBRX-100 e 100% no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da Bovespa. Mais de 95% dos ativos sob gestão da Itaú Asset Management estão cobertos por avaliação ASG. A meta para os próximos anos é seguir avançando na cobertura em renda fixa corporativa e renda variável.

GRI G4-FS11

Em 2019, a Itaú Asset Management realizou engajamentos individuais sobre temas ASG com 90 empresas. Adicionalmente, a Itaú Asset Management também participa de engajamentos coletivos. Em 2019, participamos do engajamento coletivo da Rede do PRI com agências de *rating*, incentivando que essas agências passem a integrar questões ambientais, sociais e de Governança Corporativa em seus *ratings*.

GRI G4-FS10

Além de termos exemplos de fatos ASG em nosso relatório do PRI, a incorporação desses fatores em nossas análises está alinhada com a da Aliança Global para Investimento Sustentável (*Global Sustainable Investment Alliance – GSIA*), sendo considerados nos processos de tomada de decisões sobre investimento, [veja mais aqui](#).

SASB FN-CB-410a.2

A Política Institucional de Relacionamento com Clientes e Usuários (HF-52) estabelece princípios e diretrizes que norteiam o relacionamento da instituição financeira com os clientes e usuários, prezando por uma atuação em que sejam observados os princípios da ética, da transparência, da responsabilidade e da diligência em todas as fases do relacionamento.

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS15)



Inclusão e empreendedorismo

GRI 103-2 Inclusão e empreendedorismo | GRI 103-3 Inclusão e empreendedorismo |

SASB FN-CB-240a.1 | SASB FN-CB-240a.2 | SASB FN-CB-240a.4

Itaú Microcrédito

O Itaú Microcrédito está disponível nas cidades e regiões metropolitanas de São Paulo (SP), Rio de Janeiro (RJ), Campina Grande (PB) e cidades da divisa com o Rio Grande do Norte (RN), Fortaleza (CE), Montes Claros (MG), Teresina (PI) e cidades da divisa com o Maranhão (MA). O menor crédito é de R\$400,00, podendo chegar ao valor máximo de R\$20.300,00.

GRI G4-FS13

Nosso investimento em microcrédito consolida nossa estratégia de atuar como agente de transformação na sociedade. Reconhecemos esse produto como uma oportunidade de exercermos nosso papel de oferecer conhecimento e soluções financeiras adequadas, fomentando assim um ecossistema de pequenos empreendedores e garantindo sua inclusão financeira. O objetivo final é criar um ciclo virtuoso de desenvolvimento social e econômico da população de baixa renda do Brasil.

GRI G4-FS13

Em 2019, consolidamos nossa expansão para o nordeste do país, atuando nas cidades e regiões metropolitanas de Campina Grande, na Paraíba, primeira cidade da região a receber o produto, seguida de Fortaleza, no Ceará, e Teresina, no Piauí. No sudeste, passamos a operar na cidade de Montes Claros, em Minas Gerais, além das cidades de São Paulo (SP) e Rio de Janeiro (RJ), onde já operávamos. O início da operação em novas cidades trouxe uma evolução importante para nossa carteira: atingimos a marca de 15,5 mil clientes e aumentamos nossa produção em 278%, comparado ao que foi desembolsado em 2018, fechando o ano com R\$48 milhões desembolsados. Em 2020 expandiremos nossos canais de distribuição, aumentando a capilaridade do produto.

Nosso investimento em microcrédito se consolida em uma estratégia de atuar como agente de transformação na sociedade.

Indicadores sociais e econômicos dos empreendedores apoiados pelo microcrédito

GRI G4-FS7

Os microempreendedores de nossa carteira têm idade média de 40 anos, 49% são casados, 77,5% têm residência própria já quitada e 54% cursaram pelo menos o ensino médio completo.

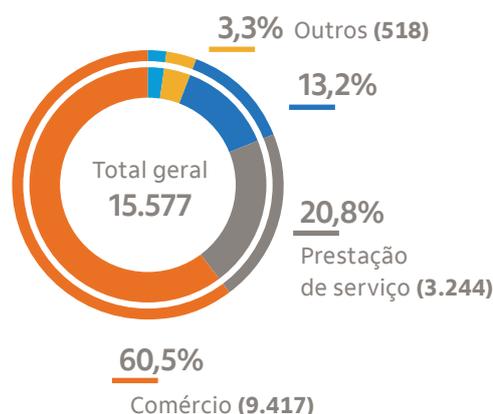
Distribuição da carteira segmentada por área de atuação (2019)

GRI G4-FS7

Estados do Brasil	Carteira (saldo) – R\$	Clientes
Ceará	3.515.402	2.370
Maranhão	377.040	213
Minas Gerais	3.281.641	1.818
Paraíba	14.057.483	5.843
Piauí	4.775.261	2.642
Rio de Janeiro	4.895.656	1.217
Rio Grande do Norte	309.474	86
São Paulo	5.842.073	1.388
Total geral	37.054.030	15.577

Distribuição da carteira por segmento de negócio (2019)

GRI G4-FS7



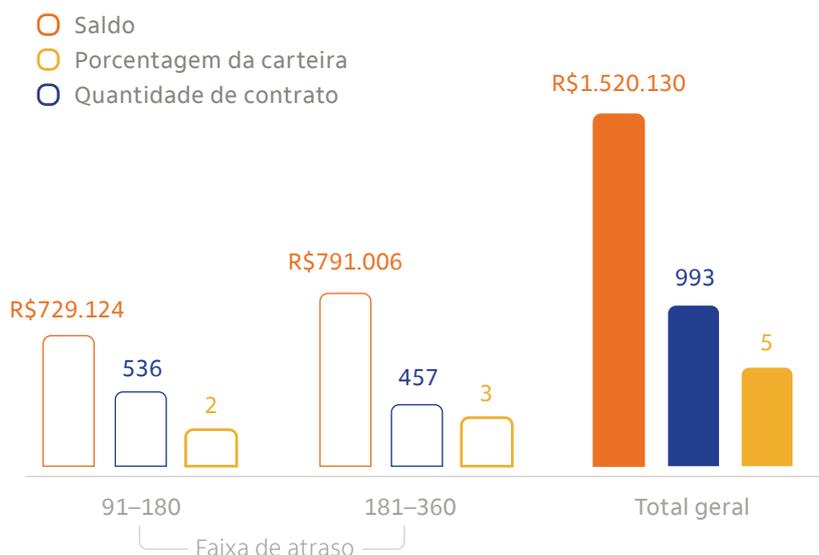
Distribuição da carteira segmentada por gênero (%) – 2019

GRI G4-FS7



Carteira em atraso (91–360 dias) – 2019

GRI G4-FS7 | SASB FN-CB-240a.2



Estudo de Impacto Itaú Microcrédito

GRI 203-2

Em 2019, em parceria com o *Impact Institute* desenvolvemos um estudo sobre os impactos mais relevantes da nossa concessão de microcrédito. A avaliação se baseou na metodologia de Lucros e Perdas Integradas (IP&L)⁽¹⁾ para mensurar e categorizar a criação de valor dessa linha de crédito para nossos *stakeholders*, de acordo com cinco capitais (financeiro, humano, social, intelectual e manufaturado) do *International Integrated Reporting Council* (IIRC).

O estudo contou com a participação de 4.800 clientes, abrangendo mais de 20 impactos distribuídos em quatro grupos de *stakeholders* (clientes, funcionários, sociedade e acionistas), nos financiamentos concedidos diretamente a microempreendedores do Itaú Unibanco em 2018 nas cidades de São Paulo e Rio de Janeiro. O Instituto reuniu e analisou dados dos clientes e dos financiamentos, além de outros relatórios e pesquisas internas e externas, mensurando impactos como aumento de renda e de autoconfiança, pagamento a colaboradores e criação de capital humano.

Programa Itaú Mulher Empreendedora

GRI 203-2 | GRI G4-FS14

O programa Itaú Mulher Empreendedora (IME) visa apoiar o desenvolvimento de empresas lideradas por mulheres por meio de uma plataforma que reúne soluções e ferramentas que capacitam, apresentam referências inspiradoras e favorecem a conexão entre empreendedoras. A idealização do programa-piloto iniciou em 2013 por meio da parceria com a *International Finance Corporation* (IFC), o Banco Mundial e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Três valores guiam o programa:

- Capacitação para que as mulheres aprimorem técnicas de gestão e potencializem resultados de suas empresas;
- inspiração para que vislumbrem caminhos de sucesso; e
- conexão para que ampliem redes de contato.

O Itaú Mulher Empreendedora compreende um público amplo. Somente na plataforma on-line, até 2019, foram contempladas mais de 23 mil empreendedoras.

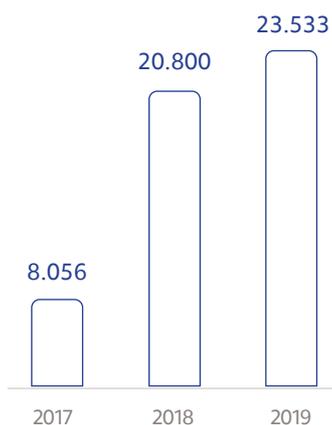
**23 mil empreendedoras
contempladas em nossa
plataforma on-line.**

(1) *Impact Institute* (2019). Estrutura para Demonstrações de Impactos – versão Beta (FIS Beta) (*Framework for Impact Statements – Beta version*). Disponível em: www.impactinstitute.com/framework-for-impact-statements. 

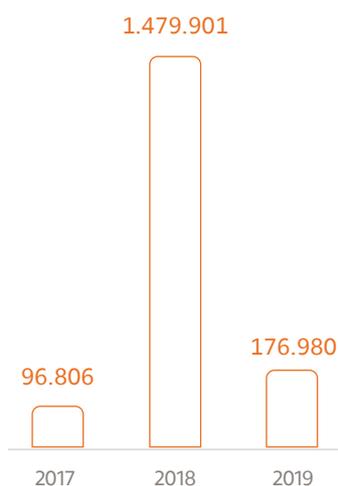
O programa IME possui soluções e ferramentas presenciais e on-line, conforme a seguir.

Plataforma on-line: a plataforma ([disponível em português aqui](#)) contém artigos de gestão de negócios, vídeos inspiradores, entrevistas com mulheres empreendedoras, eventos e a rede social do IME para que as mulheres se conectem.

Pessoas cadastradas na plataforma⁽¹⁾



Acessos à plataforma



Plataforma on-line⁽¹⁾

Avaliação de satisfação:
7,47/10

(1) Valores acumulados.

Capacitação on-line: em parceria com a EduK, foi desenvolvido o curso Plano de Crescimento: como Transformar Negócios em Sucesso, no qual são apresentados os principais pontos para ter sucesso em seu negócio, como desenvolvimento de um modelo de negócio, análise de mercado, diagnóstico financeiro, controle financeiro, técnicas de venda, gestão de clientes e pessoas.

Em parceria com a Iniciativas Empreendedoras também aplicamos o curso-piloto de Planejamento Estratégico para Empreendedoras por meio de uma plataforma de *e-learning* no *WhatsApp*, com duração de seis semanas, utilizando a estrutura do curso para clientes do Itaú Microcrédito. Foi observada uma melhora expressiva em indicadores de gestão de negócios, em pesquisa realizada pré e pós-curso.

EduK – De janeiro a dezembro de 2019: mais de 27.000 acessos às aulas.

(1) Em 2018, tivemos a campanha institucional #VaiGarota veiculada nas principais mídias do país, o que trouxe uma grande visibilidade para o programa e ampliou significativamente o público cadastrado.

Iniciativas Empreendedoras – 200 participantes – 93% consideraram bom ou muito bom realizar o curso por *WhatsApp* – NPS de 79%.

Workshops: em parceria com a Fundação Getúlio Vargas de São Paulo, foi criado um *workshop* on-line de finanças para expandir o conhecimento de ferramentas e aspectos financeiros para as empreendedoras que são nossas clientes cadastradas no programa.

Três edições realizadas em 2019 – 84 participantes – Avaliação geral das empreendedoras: 9,6/10.

Programa de aceleração: o programa Aceleração Itaú Mulher Empreendedora é um dos projetos que contribuem para o pilar de inspiração do IME. O principal objetivo é impulsionar *cases* de sucesso, negócios potenciais e a geração de impacto, com apoio a negócios liderados

por mulheres empreendedoras, alcançando resultados financeiros, assim como seu potencial de impacto social. Desde 2017, 60 empreendimentos foram beneficiados de forma direta.

Em 2019, realizamos a revisão estratégica do programa, e a seleção para sua terceira edição – que acontece em 2020. Esta edição é uma iniciativa do Itaú em parceria com a IFC, com aceleração da *Yunus Corporate* e FGVcenn e seleção da *Pipe.Social*, para impulsionar as mulheres a mudar o mundo por meio de seus negócios com alto potencial de transformação socioambiental.

As empreendedoras selecionadas vão participar da jornada que envolve soluções de capacitação, mentoria e acompanhamento de resultados de forma gratuita, com mais de 80 horas de apoio, entre encontros coletivos e mentorias especializadas, com uma

abordagem construída com base em suas necessidades e nos desafios que enfrentam para fazer crescer seu negócio, tanto em resultados financeiros quanto o impacto social.

Programa de Aceleração – Edição 2020: 284 inscrições – seis participantes selecionadas de cinco Estados diferentes: Ceará, Paraná, Pernambuco, Rio Grande do Sul e São Paulo.

Fórum: evento com palestras de mulheres empreendedoras de sucesso que compartilham trajetórias, erros, acertos e dicas que inspiram e capacitam. O evento reúne participantes do programa, possibilitando o *networking* entre elas.

Fórum – Edição 2019: 187 participantes – 600.000 espectadores on-line (formato ao vivo) – Avaliação geral das empreendedoras: 9,46/10.

Itaú Mulher Empreendedora

O programa Itaú Mulher Empreendedora completou 5 anos em 2019. Em comemoração, criamos um livro especial, *Somos Empreendedoras*, que foi lançado no Dia do Empreendedorismo Feminino – 19 de novembro de 2019. O livro conta 25 histórias de mulheres de diferentes idades, origens, áreas e trajetórias, mas que têm em comum negócios que promoveram mudanças positivas na sociedade. Dividido em cinco capítulos,

a obra mostra, ao longo de 168 páginas, textos em primeira pessoa, os desafios de empreender e como o empreendedorismo feminino tem sido determinante para ampliar os negócios com propósito, que fazem a diferença.

Livro *Somos Empreendedoras*

- Formato PDF: 2.522 *downloads*
- Formato *ePub*: 399 *downloads*
- 1.000 livros físicos distribuídos

Evolução da carteira de crédito para mulheres

A concessão de crédito para empresárias é uma forma relevante de apoiar o empreendedorismo feminino. Com essa finalidade, monitoramos a evolução da nossa carteira e firmamos parcerias com bancos multilaterais para ampliar o acesso a crédito para pequenas e médias empresas. Em 2019, o volume total de operações de crédito para empresas de mulheres proprietárias (mais que 51,0% de participação societária) atingiu aproximadamente R\$6,3 bilhões, um aumento de 51,8% em relação à carteira em 2017, que atingiu R\$4,18 bilhões. O crescimento tem sido persistente em todos os segmentos ao longo dos 3 anos (tanto em valor absoluto quanto em percentual sobre o total da carteira), demonstrando um aumento da representatividade da mulher em nossa carteira de crédito para pequenas e médias empresas.

Nossos compromissos com o empreendedorismo feminino

Com a intenção de amplificar conhecimento e alcance, o programa Itaú Mulher Empreendedora tem parcerias estratégicas com organizações nacionais e internacionais que promovem a equidade de gênero.

Financial Alliance for Women: consórcio global de instituições financeiras dedicadas a se apoiar mutuamente, buscando alavancar o crescimento das mulheres nos negócios e a criação de riqueza, gerando resultados superiores para as instituições financeiras membros.

Rede Mulher Empreendedora: apoiamos a primeira e maior rede de apoio ao empreendedorismo feminino do Brasil, que tem como propósito empoderar empreendedoras, garantindo independência financeira.

Além disso, fazemos parte de outros compromissos relacionados ao tema, como os Princípios de Empoderamento Feminino, e compomos o *Bloomberg Gender-Equality Index*. [Veja mais aqui.](#)

O programa em 2020

Nossos esforços com o Programa Itaú Mulher Empreendedora estão sendo direcionados para ampliar nossa capacidade de capacitar, inspirar e conectar mulheres à frente de seus negócios. Por isso, em 2019 nós revisitamos nossa estratégia, visando ampliar nossos canais, não se restringindo apenas à plataforma on-line – abrimos o *workshop* para não clientes Itaú, oferecemos capacitação via *WhatsApp*, mantivemos ativo o curso em plataforma de educação a distância, distribuímos o livro físico e digital e conectamos empreendedoras em fóruns de discussão. Com isso, apesar de não atingirmos a meta de 27.000 cadastros na plataforma – chegando a 23.533 –, atingimos mais de 60 mil pessoas⁽¹⁾ com as nossas soluções.

Em 2020, seguiremos avançando em nossa estratégia com as seguintes ações:

1. Criação e implementação de uma ferramenta de autodiagnóstico, que possibilitará a personalização de conteúdo, ferramentas e soluções disponíveis para as empreendedoras, de acordo com as necessidades de seu negócio.
2. Formulação de um estudo de empreendedorismo com foco em gênero para mapeamento de comportamentos, necessidades e oportunidades no atendimento da mulher empreendedora.
3. Desenvolvimento da terceira edição do programa Aceleração Itaú Mulher Empreendedora.
4. Criação e disponibilização de conteúdos para o empoderamento das empreendedoras e o desenvolvimento de seus negócios.

Em 2019, o volume total de operações de crédito para empresas de mulheres proprietárias teve um aumento de 51,8% desde 2017.

(1) Considerando cadastros na plataforma, acesso às aulas em plataforma de educação a distância, participantes do curso por *WhatsApp*, participantes presenciais do fórum, *downloads* e distribuições físicas do livro.



Cidadania financeira

GRI 103-2 Cidadania financeira | GRI 103-3 Cidadania financeira | SASB FN-CB-240a.4

Para promover orientação financeira e oferecer condições para que as pessoas tomem decisões financeiras mais conscientes, atuamos na oferta de produtos e serviços e na prevenção do endividamento, produzindo conteúdo e compartilhando informações com os nossos diferentes públicos.

Programa para colaboradores

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16)

Atuar na orientação financeira de colaboradores é uma das nossas ações para ajudar as pessoas ao nosso redor a crescer. Para que isso seja possível, capacitamos as pessoas para que se tornem multiplicadores do tema orientação financeira tanto em suas atividades profissionais quanto em seu núcleo familiar.

Em 2019, reestruturamos nossas ações com colaboradores e criamos quatro pilares de atuação: comunicação, capacitação, experiência e indicadores.

- Comunicação: influenciar mais espaços de conversas entre os colaboradores, disseminando a cultura de cuidado e planejamento financeiro.
- Capacitação: reestruturar os formatos de capacitação para colaboradores.
- Experiência: garantir a orientação financeira nos principais momentos da jornada da experiência do colaborador.
- Indicadores: mensurar resultados, avaliar *performance* e impacto no bem-estar financeiro.

Capacitação

Oferecemos cursos on-line e presenciais e outras ações de desenvolvimento de colaboradores, como palestras e campanhas internas, que promovem uma reflexão sobre a relação entre consumo e objetivos pessoais e a forma como as pessoas administram suas finanças.

- Cursos on-line: realizados por meio de *e-learning* no portal da Escola Itaú de Negócios, com inscrição voluntária e acessível a todos os colaboradores do Brasil. Atualmente, os cursos disponíveis na grade são relacionados a temas como análise comportamental do uso do dinheiro, seleção de investimentos, uso consciente do crédito financeiro e reequilíbrio financeiro. Em 2019, as atividades passaram por revisão e foram criadas oito videoaulas para serem disponibilizadas para todos os colaboradores, a serem lançadas no primeiro semestre de 2020.
- Curso presencial: para colaboradores tirarem os sonhos do papel e terem mais autonomia em suas decisões, oferecemos gratuitamente duas aulas presenciais de finanças pessoais, com participação de 168 colaboradores em 2019.

- *Workshop* Centrais de Atendimento: realizamos um piloto de *Workshop* de Orientação Financeira para os Supervisores das centrais de atendimento com 24 colaboradores. O intuito do encontro foi atender a colaboradores que tinham interesse no conteúdo abordado, com potencial de multiplicação de conhecimento, e que tinham interface com o cliente. Abordamos o conteúdo do *coaching* financeiro com referências histórico-culturais, relação individual e familiar com o dinheiro e promoção da orientação financeira em suas atividades como colaborador, além de identificar os gatilhos que impactam o planejamento.

Comunicação

Com a campanha de *endomarketing* Papo que Rende, buscamos inspirar os colaboradores a pensar sobre saúde financeira. A campanha levanta questões para instigar a reflexão sobre o próprio comportamento por meio de palestras e de diversos meios de comunicação, como televisões corporativas, no portal, no *e-mail* e no *Instagram*.

Em 2019, tivemos as palestras da Papo que Rende em espaços abertos ao público de colaboradores, o que tornou a atividade ainda mais conhecida, estimulando a curiosidade das pessoas sobre o assunto, ao mesmo tempo que melhora a percepção dos colaboradores sobre o tema. Foram mais de 1.400 colaboradores participantes das palestras presenciais, com nove temas explorados.

Temos também pauta fixa na revista *Itaú para Colaboradores*, *e-mails marketing* com comunicações sobre as palestras e dicas de educação financeira. Foi criado ainda um grupo no portal interno do banco com uma editoria mensal de conteúdos, com dicas de orientação financeira.

Experiência do colaborador

No que se refere à experiência do colaborador, criamos um *hub* interno de conteúdos que destaca a orientação financeira para momentos de vida, treinamentos disponíveis e os produtos financeiros com condições exclusivas.

Essa página do *site* interno estará disponível a partir do início de 2020. Para estimular o reconhecimento de colaboradores e identificar as principais histórias de quem é engajado com o tema, realizamos uma campanha para criar um banco de histórias que poderão ser utilizadas nas campanhas de 2020.

Indicadores

Para ter indicadores confiáveis sobre o tema, realizamos pesquisa para avaliar a autopercepção dos colaboradores em relação a suas finanças e a relação de apoio do banco. A pesquisa de autoestima financeira permitiu a elaboração de um diagnóstico mais claro sobre o uso de produtos e serviços e sobre áreas de maior vulnerabilidade financeira, bem como níveis de satisfação dos colaboradores com o tema, práticas de controle de gastos e planejamento para a aposentadoria, entre outros aspectos. Os aprendizados de 2019 devem nortear as ações do programa em 2020.

Em 2019, tivemos as palestras da Papo que Rende, com a presença de mais de 1.400 colaboradores.

Iniciativas para clientes e sociedade

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS16)

Para promover orientação financeira e oferecer condições para que as pessoas tomem decisões financeiras mais conscientes, atuamos na oferta de produtos e serviços, na prevenção do endividamento e produzindo conteúdo e compartilhando informações com os nossos diferentes públicos. Além das iniciativas que temos para nossos clientes, já citadas no nosso **Relatório Anual Integrado** [\[↗\]](#), também desenvolvemos as atividades a seguir.

Oferta de produtos e serviços

Contamos com pessoas capacitadas para difundir e incluir um olhar de orientação, inclusão e adequação financeira nos nossos negócios. Levar esses aspectos em consideração na hora de desenvolver ou ressignificar produtos e serviços contribui para que nossos clientes tenham mais autonomia para levar uma vida financeira equilibrada.

GRI G4-DMA Rotulagem de produto e serviço (antigo FS15)

Para evitar que clientes entrem em situação de desequilíbrio financeiro e apoiar aqueles que estão endividados, oferecemos as iniciativas descritas no **Relatório Anual Integrado**. [\[↗\]](#)

Para ampliar a discussão sobre finanças na sociedade e dar informações úteis para que pessoas assumam o cuidado das suas finanças, disponibilizamos conteúdo em diferentes ações:

- **Site Uso Consciente do Dinheiro:** a página oferece dicas para ajudar as pessoas a fazer melhores escolhas em diferentes situações financeiras, como equilibrar o orçamento, sair do vermelho, atingir objetivos, poupar e investir e proteger conquistas. O *site* já teve cerca de 3 milhões de visualizações de 2014 a 2017. **Veja mais aqui.** [\[↗\]](#)
- **Postos de atendimento bancário:** Programa de Orientação Financeira para Empresas Clientes, que oferece conteúdo, vídeos e palestras gratuitas para colaboradores de empresas que possuam nossos postos de atendimento bancário (PABs).

- **Semana ENEF:** em 2019, o Itaú participou da Semana ENEF com apoio ao concurso "Quem Sonha, Poupa!", idealizado pela FEBRABAN, com uma série de vídeos com dicas rápidas sobre controle financeiro e finanças pessoais. Ao todo, os vídeos tiveram mais de 1,7 milhão de acessos durante a semana.

- **Canal Itaú Personalité:** o Itaú Personalité apresentou diversos vídeos com conteúdo e dicas para quem tem interesse em investir e quer saber mais sobre os principais conceitos desse tema, além de aprender mais sobre como entender o cenário econômico.



Ética nas relações e nos negócios

GRI 103-2 Ética nas relações e nos negócios | GRI 103-3 Ética nas relações e nos negócios

O Código de Ética Itaú Unibanco é um documento público, aprovado pelo Conselho de Administração do Itaú Unibanco Holding S.A. e aplicável a todos os administradores e colaboradores do Conglomerado Itaú Unibanco no Brasil e no exterior.

GRI 102-16

Com a atualização do Código de Ética Itaú Unibanco em 2019, ele passa a ser dividido em quatro princípios estratégicos: “Nossa identidade corporativa”, “Como interagimos com nossos públicos de relacionamento”, “A boa-fé e nossa postura profissional” e “Como administramos os conflitos de interesses”. É importante ter em mente que o Código de Ética Itaú Unibanco é um documento de consulta constante para os colaboradores de toda a organização, independentemente da área de atuação. Ele tem caráter educativo e também disciplinar, reforçando a importância da ética em tudo o que fazemos, e nos orienta sobre como colocá-la em prática por meio de posturas adequadas e coerentes com nossos valores. O Código de Ética Itaú Unibanco está disponível para o público interno em português,

inglês e espanhol. No *site* de **Relações com Investidores** [\[link\]](#) do Itaú Unibanco o documento está disponível em português e inglês.

GRI 102-16

Todo administrador e colaborador do Conglomerado Itaú Unibanco deverá aderir anualmente ao “Termo – Políticas de Integridade”, que contempla as orientações do Código de Ética. A aderência ao Código de Ética e aos princípios e valores do Conglomerado Itaú Unibanco é assegurada por meio de um conjunto de diretrizes, processos e colegiados denominado Programa de Integridade e Ética. O Programa de Integridade e Ética é composto de cinco dimensões: Comprometimento da Alta Administração; Políticas e Procedimentos; Educação e Comunicação; Monitoramento do Programa de Integridade e Ética; e Canais de Manifestação de Desvios Éticos e Dúvidas.

GRI 102-16

Esse programa está previsto na Política Corporativa de Integridade, Ética e

Conduta, que abrange:

- Diretrizes complementares ao Código de Ética em relação à conduta no relacionamento com os diversos *stakeholders*, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos.
- Governança do programa, incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos diversos envolvidos, monitoramento e proteção a denunciante.
- Responsabilidade dos Colegiados de Integridade e Ética na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do programa, e do reporte ao Comitê de Auditoria das ações definidas.

Normas mais restritivas do que esse código podem ser adotadas pelas áreas ou empresas que compõem o Conglomerado Itaú Unibanco.

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas relacionadas aos assuntos desse código, que devem ser consultadas e aplicadas nas respectivas localidades.

A área de *Compliance* é responsável pela gestão do Programa de Integridade e Ética. Suas principais funções são:

- a) Coordenar os Colegiados de Integridade e Ética e seus regulamentos e monitorar o cumprimento das deliberações.
- b) Elaborar e disponibilizar treinamentos de integridade e ética e campanhas de conscientização, conforme parâmetros estabelecidos, e disponibilizá-los aos administradores e colaboradores no Brasil. Coordenar, em conjunto com a área de *Marketing*, a disponibilização dos treinamentos e das campanhas de conscientização para as unidades internacionais. As ações de educação (presencial e a distância) e comunicações corporativas versam sobre os mais variados assuntos do Código de Ética, contribuindo para que administradores e colaboradores:

- Aprofundem o conhecimento sobre os conceitos e diretrizes de integridade e ética, bem como de sua aplicação aos negócios e à gestão de processos e de relacionamentos.
- Estejam capacitados para identificar, prevenir e resolver dilemas éticos, conflitos de interesses, conflitos interpessoais e desvios de conduta inerentes às suas atividades diárias.
- Conheçam os canais de denúncia e de resolução de dúvidas.

- c) Esclarecer dúvidas sobre o Código e a Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e sua aplicação, por meio da Consultoria de Ética no endereço eletrônico: comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br. 

- d) Orientar os administradores e colaboradores sobre dúvidas referentes a dilemas éticos, conflitos de interesses, desvios de conduta e demais práticas conflitantes com as políticas institucionais associadas.
- e) Monitorar e reportar o cumprimento das diretrizes relacionadas ao Programa de Integridade e Ética para os Colegiados de Integridade e Ética.
- f) Encaminhar os relatórios anuais previstos nessa política para apreciação do Conselho de Administração e do Comitê de Auditoria.
- g) Reportar situações potencialmente significativas, relacionadas aos temas tratados na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, ao Comitê de Auditoria e Colegiados de Integridade e Ética de forma tempestiva.

O monitoramento contínuo da efetividade do Programa de Integridade e Ética e de possíveis necessidades de adequação é coordenado pela Diretoria Executiva de Risco Operacional e *Compliance*, com atuação direta das diversas áreas da organização e com reporte periódico ao Comitê de Auditoria e aos Colegiados que tratam, entre outros, dos assuntos relacionados à integridade e ética definidos na política. Esse monitoramento abrange testes dos processos por Controles Internos e *Compliance*, acompanhamento de indicadores, informações de canais de dúvidas e denúncias e tratamento de novas regulamentações que impactem o programa.

Por meio dos resultados do monitoramento são identificadas necessidades

de adequação e melhoria do Programa de Integridade e Ética.

Essa diretoria apresenta ao Comitê de Auditoria e aos Colegiados de Integridade e Ética, conforme aplicável: (i) antes do início do ano-calendário, um plano anual de monitoramento para o ano seguinte; e (ii) durante o primeiro trimestre do ano, um relatório anual com a execução efetiva do plano, as situações relevantes identificadas no ano anterior e as necessidades de adequação identificadas no Programa de Integridade e Ética.

A Auditoria Interna realiza uma avaliação periódica e independente do Programa de Integridade e Ética e dos relatórios. A avaliação do cumprimento do programa e de possíveis oportunidades de melhoria pode ainda ser realizada por empresa externa de auditoria, certificação ou acreditação.

Para se tornar um fornecedor do banco, entre outras exigências, é obrigatório o aceite do **Código de Relacionamento com Fornecedores** , disponível em português, inglês e espanhol no *site* Itaú Fornecedores. O código, complementar ao Código de Ética, também visa disciplinar as interações entre colaboradores e fornecedores por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais.

Em 2019, foi realizado um *workshop* com nossa cadeia de fornecimento, no qual foram abordados temas relacionados à ética e conduta. Ainda no mesmo ano, também realizamos um treinamento voltado às diretrizes do Código de Relacionamento com Fornecedores aos colaboradores da Companhia como parte do Programa de Integridade e Ética.

GRI 102-16

No que tange à prevenção à corrupção, nossas políticas e procedimentos anticorrupção foram comunicados a 100% de nossos colaboradores em 2019, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança, bem como nossos parceiros comerciais. Os membros dos órgãos de governança receberam ainda treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro, que aborda aspectos da lei federal sobre os crimes antecedentes, como a corrupção.

GRI 205-2

Prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

A lavagem de dinheiro consiste na ocultação ou dissimulação da natureza, origem, localização, disposição, movimentação ou propriedade de bens, direitos ou valores provenientes, direta ou indiretamente, de infração penal. O financiamento do terrorismo se configura quando alguém, direta ou indiretamente, por qualquer meio, presta apoio financeiro, fornece ou reúne fundos com a intenção de serem utilizados ou sabendo que serão utilizados, total ou parcialmente, por grupos terroristas para a prática de atos terroristas.

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental no combate às atividades ilícitas citadas anteriormente, com o desafio de identificar e reprimir operações cada vez mais sofisticadas que procuram dissimular a origem, a propriedade e a movimentação de bens e valores provenientes de atividades ilegais, além de garantir a total aderência à regulamentação.

Para isso, estabelecemos uma política corporativa com o intuito de prevenir o envolvimento com atividades ilícitas, proteger nossa reputação e imagem perante colaboradores, clientes, parceiros estratégicos, fornecedores, prestadores de serviços, órgãos reguladores e sociedade, por meio de uma estrutura de governança orientada para a transparência, o rigoroso cumprimento de normas e regulamentos e a cooperação com as autoridades policiais e judiciárias. Além disso, buscamos alinhamento contínuo às melhores práticas nacionais e internacionais para prevenção e combate a atos ilícitos, por meio de investimentos e capacitação permanentes de nossos colaboradores. Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT) engloba treinamentos presenciais e a distância, além de ações constantes de comunicação, a fim de disseminar a cultura de PLD/CFT, instruir os colaboradores nas atividades e nos controles desempenhados no dia a dia, além de atualizá-los sobre as legislações vigentes e as exigências dos reguladores.

Prevenção à corrupção

SASB FN-CB-510a.2

Enquanto a legislação brasileira considera corrupção apenas desvios em relações entre agentes públicos e privados, nós consideramos corrupção os desvios ocorridos tanto entre agentes públicos e privados quanto entre agentes privados, com base nas melhores práticas globais para o tema. Nossa Política Corporativa de Prevenção à Corrupção reforça o nosso compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de prevenção e combate à corrupção

em todas as suas formas. Nossa política se aplica, no Brasil e no exterior, a todos os administradores, colaboradores e controladores da Companhia e às entidades sem fins lucrativos vinculadas a ela no Brasil, e a qualquer interação que o banco mantém com clientes, parceiros, fornecedores e demais públicos de relacionamento. Com base em legislações nacionais e estrangeiras (Lei Federal nº 12.846/2013, o *Foreign Corrupt Practices Act – FCPA* e o *UK Bribery Act*, entre outras),

em jurisprudências e em informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção. Nos países onde atuamos, temos processos e controles relativos ao relacionamento com clientes, com setor público e com terceiros, de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Lei Anticorrupção

SASB FN-CB-510a.2

Em janeiro de 2014, entrou em vigor no Brasil uma lei de combate à corrupção (Lei nº 12.846/2013), que estabelece que as pessoas jurídicas têm responsabilidade objetiva (independentemente de culpa ou negligência) se estiverem envolvidas em qualquer forma de corrupção. Embora seja conhecida como Lei Anticorrupção, o texto também abrange outros atos ilícitos contrários à administração pública brasileira ou internacional, como fraude à licitação e obstrução da justiça. A lei prevê penalidades rigorosas, por meio de processos administrativos e judiciais, inclusive dissolução da companhia, proibição de acesso a financiamento de órgãos públicos e de participação em licitações públicas. Além disso, a lei autoriza as autoridades públicas administrativas responsáveis pela investigação a celebrar acordos de leniência. A divulgação, pelas próprias partes infratoras, de violações cometidas e sua cooperação poderá levar à redução de multas e outras sanções, conforme determinado pelo Decreto nº 8.420/2015. Essa nova regulamentação proporciona parâmetros para aplicação da Lei Anticorrupção, inclusive com respeito a penalidades e programas de *compliance*.

Prevenção a vazamento de informação e gestão de privacidade

A privacidade dos nossos clientes é nossa prioridade, tratada com sigilo e rigor, de acordo com as leis e regulamentações. Nesse sentido, adotamos precauções e cautelas para resguardar todas as informações, utilizando mecanismos de segurança, inclusive digital.

Ao processar informações e dados, temos a preocupação contínua em executar essas atividades de maneira ética, transparente e segura. Para garantir tais atributos, estruturamo-nos em diferentes frentes que focam essas questões, sendo elas: Segurança da Informação, Tecnologia, Gestão de Prestadores de Serviços e áreas de negócio. Essa composição de estruturas e medidas resulta em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes (Comitê *Steering*).

GRI 418-1

Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados, temos a área de Segurança da Informação, que tem como objetivo salvaguardar os dados da Companhia e de seus clientes e preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem. A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é desenvolvida para evitar violações da segurança dos nossos dados, minimizar os riscos de indisponibilidade dos nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento de informação. Está baseada em processos rígidos de controle voltados para detecção,

prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata a ataques e tentativas de invasões a nossa infraestrutura, garantindo, assim, a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para o futuro cada vez mais digital.

A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria. Ambos recebem atualizações periódicas sobre a evolução do ambiente de cibersegurança. Anualmente, em atendimento à Resolução nº 4.658/2018, do Conselho Monetário Nacional, e da Circular nº 3.909/2018, do Banco Central do Brasil (Bacen), é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração e disponibilizado ao Bacen um relatório sobre a Política de Cibersegurança e sobre o Plano de Resposta a Incidentes. A lista a seguir traz os principais fóruns em que a estratégia é apresentada:

Cibersegurança – Governança de Comitês



Trabalhamos em conjunto com as áreas de Negócio e Tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando a tendência do mercado no mundo digital, assim como possuímos uma estrutura dedicada que atua de maneira próxima às nossas unidades internacionais, por meio de definição de políticas e padrões de segurança.

Para alcançarmos esse objetivo, utilizamos a estratégia de proteção de perímetro expandido. Esse conceito considera que a informação deve ser protegida independentemente de onde ela esteja, dentro da infraestrutura do banco, em

um prestador de serviço ou em uma unidade internacional. Essa estratégia leva também em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que ela é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Os prestadores de serviços contratados por nós são classificados considerando diversos critérios, inclusive o tipo de informação a que terão acesso, porte do prestador e tipo de serviço prestado. Dependendo da classificação, as exigências quanto à proteção da infraestrutura do prestador vão desde o fornecimento de recomendações de

segurança até a validação *in loco* dos controles informados, além do acompanhamento de eventuais correções e melhorias implementadas pelos prestadores, quando necessário. Para os prestadores de serviços mais críticos, realizamos mensalmente varreduras no ambiente do prestador e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades eventualmente identificadas. Os contratos entre a organização e os prestadores de serviço têm cláusulas de confidencialidade que devem ser seguidas pelo prestador de serviço.

Em 2019, seguimos com nossa estratégia de aprimoramento constante do nosso ambiente de controles de segurança, considerando a implantação de novas camadas de proteção em infraestrutura de tecnologia e nos processos de desenvolvimento de sistemas; também melhoramos nossos processos de monitoração, permitindo identificar e realizar ações preventivas cada vez mais eficazes e compatíveis com a evolução do ambiente de ameaças cibernéticas.

Adicionalmente, buscando nos antecipar a novas ameaças, ampliamos nossa atuação em *threat intelligence* (inteligência sobre ameaças virtuais), bem como participamos ativamente nos fóruns da indústria de cibersegurança e do governo, para o fortalecimento das defesas.

Em 2020, de forma evolutiva, continuaremos investindo na proteção dos ambientes críticos da organização e na infraestrutura tecnológica, com adoção de uma arquitetura de referência adaptativa, aumentando nossas proteções para nossas unidades internacionais, nossos parceiros e prestadores de serviço, bem como continuaremos evoluindo na detecção prévia de novas ameaças externas, na proteção contra o vazamento de informação e nos treinamentos e capacitação técnica dos colaboradores.

Além disso, investimentos no desenvolvimento seguro de sistemas continuarão sendo priorizados com foco no constante aprimoramento diante de um ambiente cada vez mais digital. Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos testes independentes com as mais confiáveis e melhores empresas de cibersegurança do mundo.

No campo regulatório, continuaremos evoluindo nas implementações para cumprimento das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e da Resolução nº 4.658/2018, do Conselho Monetário Nacional, e da Circular nº 3.909/2018, do Bacen, que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e sobre a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, bem como nas ações para cumprimento da Instrução CVM nº 612/2019, da Comissão de Valores Mobiliários, que altera, acrescenta e revoga dispositivos à Instrução CVM nº 505, que estabelece normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários.

O Itaú Unibanco adota os principais *frameworks* de mercado como base para assegurar que nossos processos são adequados para mitigar nossos riscos. Em 2020, tivemos nossos principais processos certificados por entidade independente de acordo com a Norma Brasileira NBR ISO/IEC nº 27.001, com avaliação do nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), aplicado à governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, *Security Operation Center* (SOC), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional e gestão de acessos lógicos. Adicionalmente, as páginas do *site* do Itaú Unibanco também são certificadas, visando assegurar a proteção e a privacidade das informações fornecidas por clientes e demais fontes.

Para mais informações, acesse a Política Corporativa de Segurança da Informação e Cibersegurança disponível [aqui](#). 

Continuaremos investindo na proteção dos ambientes críticos da organização e na infraestrutura tecnológica, com adoção de uma arquitetura de referência adaptativa.

Riscos de vazamento de informações pessoais

SASB FN-CB-230a.2

Gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos nossos negócios. Embora tenhamos procedimentos e controles para salvaguardar as informações pessoais em nosso poder, divulgações não autorizadas ou violações de segurança poderiam nos sujeitar a processos legais e sanções administrativas, bem como a prejuízos que poderiam afetar, de forma adversa e material, nossos resultados operacionais, nossa situação financeira e nossas perspectivas.

Também estamos expostos ao risco de possível não cumprimento de políticas, desvio de conduta de colaboradores, ou negligência e fraude, o que poderia resultar em sanções regulatórias, dano à reputação ou prejuízo financeiro.

Além disso, é possível que sejamos obrigados a comunicar à autoridade regulatória competente eventos relacionados à segurança cibernética, eventos em que as informações de clientes possam ser comprometidas, acesso não

autorizado e outras violações de segurança. Qualquer interrupção ou lentidão dos nossos sistemas poderia causar perda de informações, inclusive de dados relacionados com solicitações de clientes, ou a entrega dessas informações aos nossos clientes com atraso ou erros, o que poderia reduzir a demanda pelos nossos serviços e produtos e assim nos afetar de forma relevante e adversa.

Riscos relacionados à segurança cibernética

Estamos sujeitos a diversos riscos de segurança cibernética, incluindo, mas não limitados a: invasão de nossos sistemas e nossas plataformas por terceiros mal-intencionados, infiltração de *malwares* (tais como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (seja intencional, seja acidental) de nossas redes e nossos sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da nossa organização, e ataques cibernéticos, causando degradação dos sistemas ou indisponibilidade de serviços que podem resultar em perdas de negócios.

Embora tenhamos procedimentos e controles para proteger nossos sistemas e nossas plataformas, estamos sujeitos a riscos de segurança cibernética. Observou-se nos últimos anos sistemas de empresas e organizações serem alvos não apenas de criminosos cibernéticos, mas também de ativistas e Estados malfeitores. Definimos um ataque cibernético como qualquer tipo

de manobra ofensiva empregada por Estados, nações, indivíduos, grupos ou organizações que buscam atingir sistemas informatizados, infraestrutura, redes e/ou dispositivos pessoais por meios variados, como recusa de serviço, *malware* e *phishing*, com a finalidade de roubar, alterar ou destruir um alvo específico *hackeando* um sistema suscetível. Os ataques cibernéticos vão desde a instalação de vírus em um computador pessoal até tentativas de destruir a infraestrutura de nações inteiras. Estamos expostos a esse risco durante todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que é coletada até seu processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Um ataque cibernético bem-sucedido pode resultar na indisponibilidade de nossos serviços e no vazamento ou comprometimento da integridade das informações, podendo causar perda de quantidades significativas de dados de clientes e de outras informações sensíveis, bem como de ativos líquidos (incluindo caixa) e danos a nossa imagem, afetando diretamente nossos

clientes e parceiros. Além disso, os ataques cibernéticos poderiam inutilizar os sistemas usados para atender nossos clientes. Como as tentativas de ataque continuam aumentando em escopo e sofisticação, podemos incorrer em custos significativos na tentativa de modificar ou aprimorar nossas medidas de proteção contra tais ataques, ou de investigar e corrigir qualquer vulnerabilidade ou violação resultante.

Se não conseguirmos gerenciar efetivamente o risco de segurança cibernética, por exemplo, deixando de atualizar nossos sistemas e processos em resposta a novas ameaças, isso poderá prejudicar nossa reputação e afetar negativamente nossos resultados operacionais, nossa situação financeira e nossas perspectivas, por meio do pagamento de indenizações a clientes, penalidades regulatórias e multas e/ou pela perda de ativos. Além disso, também podemos estar sujeitos a ataques cibernéticos contra infraestruturas críticas, do Brasil ou de outros países onde operamos. Nossos sistemas dependem dessas infraestruturas críticas, e qualquer ataque cibernético contra elas pode afetar negativamente nossa capacidade de atender nossos clientes.

Existem também exigências como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e a Instrução CVM nº 612/2019, e o não cumprimento de qualquer uma dessas novas exigências regulatórias poderia nos afetar de forma adversa.

Outra questão importante é que a discussão sobre eventos de riscos e ataques é feita por meio do *Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC)*. O compartilhamento de informações é mencionado na **Política de Segurança da Informação e Cyber Security** [↗](#) (para os incidentes que possam impactar outras instituições financeiras no Brasil, há um processo de troca de informações entre as instituições, visando à colaboração na mitigação do risco do incidente em cumprimento às determinações legais e regulamentares). Adicionalmente, temos os testes realizados pelo Guardiã Cibernético.

Adotamos os principais frameworks de mercado como base para assegurar que nossos processos são adequados para mitigar nossos riscos.

Canais de manifestação

Canal	Assuntos	Contatos
 Consultoria de Ética	Dúvidas de colaboradores sobre: <ul style="list-style-type: none">• Código de Ética;• Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta;• Política Corporativa de Prevenção à Corrupção;• conflitos de interesses; e• dilemas éticos.	<i>E-mail:</i> comitedeintegridadeetica@itau-unibanco.com.br
 Superintendência de Ombudsman	Manifestações, suspeitas, denúncias e reclamações de colaboradores sobre: <ul style="list-style-type: none">• Conflitos interpessoais; e• conflitos de interesses no ambiente de trabalho.	<ul style="list-style-type: none">• <i>Intranet:</i> IU Conecta > Iniciador de aplicativos > <i>Ombudsman</i> > Registrar manifestação• <i>E-mail</i> interno: caixa <i>Ombudsman</i>• <i>E-mails</i> externos: ombudsman@ombudsman.itau-unibanco.com.br ou ombudsman.itub@terra.com.br • Telefone: 0800-721-4040
 Superintendência de Inspeção	Dúvidas, suspeitas e denúncias de colaboradores e público externo sobre: <ul style="list-style-type: none">• Desvio de comportamento de colaboradores;• fraudes nos canais eletrônicos;• fraudes documentais, nas suas diversas modalidades;• atos de corrupção e propina;• furto e roubo a unidades, clientes e colaboradores;• arrombamentos em geral;• extorsão mediante sequestro; e• incidentes de segurança da informação, física, pessoal e patrimonial.	<ul style="list-style-type: none">• Telefones: 0800-723-0010 e 0300-100-0341• <i>Site:</i> www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia • <i>E-mail</i> interno: caixa Inspeção• <i>E-mails</i> externos: inspecao@itau-unibanco.com.br e fornecedor_relatos@itau-unibanco.com.br • Malote: destinatário: Gerência de Inspeção/ São Paulo• Correspondência: A/C Inspeção Avenida Doutor Hugo Boelchi, 900 – Torre Eudoro Villela – piso -1 – São Paulo (SP) – CEP 04310-030
 Control Room	Dúvidas sobre investimentos pessoais para colaboradores e administradores: <ul style="list-style-type: none">• Valores mobiliários do conglomerado; e• ativos de outras empresas.	<i>E-mail</i> interno: Control Room Monitoramento
 Comitê de Auditoria	Suspeitas e denúncias de colaboradores e público externo sobre: <ul style="list-style-type: none">• Descumprimento legal ou regulamentar; e• fraudes e erros nas atividades de auditoria, contabilidade e controles internos.	<ul style="list-style-type: none">• <i>E-mail</i> interno: caixa Comitê Auditoria• <i>E-mail</i> externo: comite.auditoria@itau-unibanco.com.br • Correspondência: A/C Comitê de Auditoria Itaú Unibanco Holding S.A. – Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, 100 – Torre Olavo Setubal, 9º andar – São Paulo (SP) – CEP 04344-902
 Canal de Relatos	Disponível para todo o Brasil, visa garantir um ambiente transparente e ético entre nós e os nossos fornecedores. Foi disponibilizado o contato por meio dos quais relatos de desvios éticos e de não conformidade em relação ao nosso Código de Relacionamento com o Fornecedor podem ser realizados.	<ul style="list-style-type: none">• <i>E-mail:</i> fornecedor_relatos@itau-unibanco.com.br • Telefone: 0800-723-0010• Por meio do www.itau.com.br/atendimento-itau/para-voce/denuncia , pode ser feito o preenchimento de um formulário para denúncia anônima ou identificada

Em nossas unidades internacionais também temos os demais canais de denúncia que atendem em espanhol, entre eles:

País	Assuntos	Contatos
<p>Chile</p>	<p>Canal de denúncias de fraudes: para temas de contabilidade, controles contábeis internos ou assuntos de auditoria. São confidenciais e se aplicam às filiais (Colômbia, Estados Unidos, Panamá e Peru).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i>: denuncias.fraudefinancieirosox@itau.cl • Endereço: Carta confidencial dirigida ao Presidente do Comitê de Auditoria – Itaú – a/c Secretária de Auditoria interna Avenida Presidente Riesco, 5.537 – piso 8, Las Condes, Santiago
<p>Colômbia</p>	<p>Canais que garantem a confidencialidade, transparência. Denúncias de violações contra Direitos Humanos, irregularidades, fraudes, ilícitos, corrupção pública ou privada, suborno, suborno transnacional, infrações ou situações questionáveis em materiais contábeis ou processos de controle interno e cumprimento ao código.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i>: eticayconducta@itau.co • <i>E-mail</i> do Vice-Presidente de <i>Compliance</i> • <i>E-mail</i> do Vice-Presidente da área de Pessoas • Controladoria • Telefone: 3 394618 • Caixa para clientes e fornecedores: eticayconducta@itau.co
<p>Paraguai</p>	<p>Canais para orientação sobre as diretrizes do Código de Ética e para a realização de denúncias e reclamações sobre violação de regulamentos, abuso, discriminação e outros desvios de comportamento.</p>	<p>Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i> Comitê de Ética: comitedeetica@itau.com.py • <i>E-mail</i> <i>Compliance</i>: complianceetica@itau.com.py • <i>E-mail</i> Personas: personasetica@itau.com.py • Telefone: 3777 • <i>E-mails</i> e telefones internos: Superintendente de Pessoas, Gerente de Controles Internos e Riscos Operacionais • Endereço: Casilla de correo, 391 de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay • Voz Activa: portal corporativo interno <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i> externo: hablemos@terra.com <p>Fornecedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>E-mail</i>: hablemos@itau.com.py • Endereço: La casilla de correo, 391

A apuração das manifestações segue as seguintes premissas:

- O sigilo da apuração será rigorosamente mantido.
- O anonimato será assegurado a quem assim o desejar.
- A apuração será conduzida com imparcialidade e independência.

- Denúncias ou acusações sem fundamentação consistente serão desconsideradas.

- Denúncias ou acusações de má-fé, visando prejudicar alguém, estarão sujeitas às sanções disciplinares.

- Sanções disciplinares devem ser aplicadas a administradores ou colaboradores que tentarem ou praticarem retaliação contra quem, em boa-fé, comunicar desvios éticos e outros desvios comportamentais.

Entre as sanções que aplicamos em casos confirmados estão: medidas disciplinares para colaboradores; e penalidades previstas em lei, ações indenizatórias, redução de escopo e rescisão contratual para fornecedores.

As práticas aplicadas em nossos canais de manifestação estão em acordo com variadas leis, normas e regulamentos.

Canal de ética

GRI 102-17

A área de *Compliance* possui um canal interno (Consultoria de Ética) que recebe dúvidas de colaboradores e administradores sobre temas relacionados a questões éticas. Esse canal está disponível no Código de Ética, na Política Corporativa de Prevenção à Corrupção e na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta e atende principalmente a dúvidas sobre conflitos de interesses. O canal está disponível no

horário comercial, e as manifestações são tratadas de forma confidencial. Em 2019 recebemos 1.206 dúvidas. Entre os temas mais comuns estão: parentesco interno (27%), oferta e recebimento de cortesias (9%), atividades e sociedades externas (35%), relações com clientes e fornecedores (8%), etc.

Os colaboradores e administradores são orientados pelo Código de Ética e pelo

Procedimento de Conflitos de Interesses a procurar o canal em caso de dúvida se uma situação pode ou não incorrer em conflito de interesses. Os colaboradores e administradores são informados sobre a existência do canal também pelas comunicações corporativas (*e-mail*, portal corporativo, TVs, etc.). O canal também é divulgado por meio de treinamentos presenciais e a distância.

Ombudsman

Em 2019, o *Ombudsman* recebeu um volume expressivo de acionamentos, representando um crescimento de 25% em relação a 2018. O volume total de manifestações recebidas tem crescido

ano após ano, e 2019 representa um aumento de 75% na quantidade de casos se comparado a 2016 – o primeiro ano de atuação do canal reportando-se

diretamente à Presidência –, ou seja, em 3 anos, a procura quase dobrou, o que acreditamos ser fruto da constante evolução na confiança no canal.

A seguir, segue a demonstração das manifestações ao longo destes últimos anos:

GRI 406-1

Manifestações	2019	2018	2017
Recebidas no ano	2.344	1.871	1.481
Solucionadas no mesmo ano	2.212	1.595	1.329
Em tratamento até 31/12	132	276	152
Manifestações solucionadas	2019	2018	2017
Solucionadas⁽¹⁾	2.488	1.747	1.402
Recebidas e solucionadas no mesmo ano	2.212	1.595	1.329
Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	276	151	73

(1) Estes valores incluem manifestações recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano em questão.

As manifestações solucionadas no ano foram tratadas conforme a seguir:

GRI 406-1

Manifestações solucionadas	2019	2018	2017
Solucionadas	2.488	1.747	1.402
Via apuração	1.414	1.072 ⁽²⁾	762
Via orientação e aconselhamento	672	427	385
Arquivadas ou interrompidas ⁽¹⁾	180	130	138
Redirecionadas para outras áreas	222	118	117

(1) Ocorre quando: a) arquivada – o manifestante não fornece todas as informações fundamentais para continuidade e condução da manifestação; e b) interrompida – o manifestante retoma o contato solicitando interrupção da manifestação. As manifestações só são interrompidas ou arquivadas após avaliação pelo Gerente e/ou Superintendente de *Ombudsman*.

(2) Alterações dos resultados divulgados em 2018 se deve a ajustes realizados na classificação dos casos.

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatados e percentual de procedência apresentados a seguir:

GRI 406-1

Relatados	2019	2018	2017
Quantidade de colaboradores denunciados	1.632	1.074	904
Procedentes	30%	42%	44%
Improcedentes	59%	48%	44%
Inconclusivos	11%	10%	12%

Em 2019 não houve nenhum destaque que gere um alerta específico em relação aos assuntos envolvidos nos casos procedentes. Adicionalmente, tivemos uma redução de mais de 25% no percentual de procedência, mas, dado o crescimento da demanda, houve um aumento de 7,2% na quantidade absoluta de casos.

Os principais comportamentos identificados nos casos procedentes foram:

Comportamentos relatados (%)

GRI 406-1

	2019 ⁽¹⁾				2018	2017
	4º trimestre	3º trimestre	2º trimestre	1º trimestre	Ano	Ano
Descumprimento de normas	17,2	17,5	19,7	24,3	30,5	26,0
Má índole	2,9	0,0	0,0	0,0	30,5	26,0
Falta de efetividade na gestão	6,4	5,3	4,3	4,3	9,7	8,8
Deficiência na comunicação	7,1	7,0	9,4	12,2	6,2	3,5
Cobrança inadequada	12,1	7,0	47,0	45,2	32,7	51,0
Desrespeito	35,0	42,1	0,0	0,0	32,7	51,0
Intimidação/retaliação	14,3	15,8	12,0	7,8	12,8	5,8
Assédio moral	4,3	1,8	3,4	2,6	2,4	1,3
Assédio sexual	0,7	1,8	0,0	0,0	1,1	0,8
Discriminação	0,0	0,9	0,9	1,7	0,2	0,5
Outros	-	-	3,4	1,7	4,4	2,3

(1) O ano de 2019 está apresentado em trimestres, pois a partir do 2º trimestre do ano houve uma evolução no processo de classificação dos casos. A alteração passou a permitir a identificação mais precisa sobre o foco dos problemas identificados, dado que anteriormente algumas naturezas concentravam um volume expressivo de casos. Dessa forma, é possível agregar mais qualidade na análise dos comportamentos identificados nas apurações visando a ações preventivas nas áreas.

A exemplo das situações descritas em cada uma das classificações, podemos citar alguns comportamentos identificados:

- Descumprimento de normas: descumprimento de regras institucionais e situações que configurem conflito de interesses.
- Má índole: favoritismo, tentativa de influência em avaliações, conluio.
- Falta de efetividade na gestão: problemas com a administração da área, delegação indevida de atividades, omissão.
- Deficiência na comunicação: dificuldade em conversas difíceis, falta de qualidade e clareza dos *feedbacks*, falta de abertura com a equipe.
- Cobrança inadequada: cobrança de metas de forma excessiva, incisiva ou expositiva.
- Desrespeito: autoritarismo, rispidez, arrogância; brincadeiras inadequadas, indiferença, constrangimento.
- Intimidação/retaliação: comportamentos abusivos, abuso de poder, ameaças de demissão, agressividade.
- Assédio moral: ato ou série de atos praticados de forma repetitiva, abusiva ou insistente por meio de comportamentos ou comunicações que ferem a integridade psíquica, física, a personalidade ou a dignidade da pessoa.
- Assédio sexual: ato constante e/ou reiterado de ameaçar, perseguir ou importunar um(a) colaborador(a), por meio de pretensões (verbais ou físicas) com conotação sexual, explícita ou implícita.
- Discriminação: generalizações ofensivas e depreciativas, piadas e brincadeiras constrangedoras ou exclusão de oportunidades profissionais e sociais no ambiente de trabalho que estejam relacionadas a orientação sexual, identidade de gênero, raça, gênero, aparência, idade, cultura, doença, pessoa com deficiência ou qualquer outra característica da pessoa.
- Outros: falta de equidade no tratamento, ausência de *feedback*.

Medidas orientativas e disciplinares

Com o objetivo de orientar e disciplinar os colaboradores que apresentaram condutas contrárias aos princípios do Código de Ética e às normas da empresa e visando minimizar os riscos decorrentes, o *Ombudsman* recomenda e acompanha a implementação de medidas orientativas/disciplinares aos envolvidos nas manifestações apuradas e qualificadas como procedentes.

As medidas implementadas nos últimos anos estão apresentadas a seguir:

GRI 406-1

Medidas implementadas	2019	2018	2017 ⁽¹⁾
Quantidade de medidas	510	457	416
Desligamento	42	55	57
Advertência	9	10	11
Notificação para ajuste de conduta	119	118	77
<i>Feedback</i> registrado	310	244	246
Transferência de área ou movimentação de área	30	30	25

(1) A partir de maio de 2017, conforme atualização da Política de Padrões Disciplinares (RP-29), a escala de medidas foi atualizada; incluiu como primeira infração de natureza leve a notificação para ajuste de conduta (em substituição ao que anteriormente era a advertência), e a advertência passou a ser aplicada como segunda infração de natureza leve (em substituição ao que anteriormente era a suspensão). Desse modo, para melhor interpretação, a classificação das medidas foi atualizada nos indicadores de 2017.

GRI 102-48

O *Ombudsman* é uma área independente e com total autonomia na organização e reporta-se diretamente à Presidência.

Denúncias sobre temas específicos

Como canal responsável por acolher e tratar situações comportamentais envolvendo os colaboradores da organização, o *Ombudsman* frequentemente recebe denúncias envolvendo situações em que o colaborador sintia

ou presenciava alguma situação que vá contra os princípios de Direitos Humanos. A seguir, segue a demonstração das manifestações envolvendo os temas mais críticos de Direitos Humanos recebidas nos últimos anos:

Assédio moral

Manifestações	2019	2018	2017	Manifestações solucionadas	2019	2018	2017
Recebidas no ano	25	20	26	Solucionadas	24	24	25
Solucionadas no mesmo ano	22	18	20	Recebidas e solucionadas no mesmo ano	22	18	20
Em tratamento até 31/12	3	2	6	Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	2	6	5

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatados e percentual de procedência apresentados a seguir:

Relatados	2019	2018	2017
Quantidade de relatados envolvidos	34	22	24
Procedência para assédio moral	44,1%	50,0%	20,8%

Assédio sexual

Manifestações	2019	2018	2017	Manifestações solucionadas	2019	2018	2017
Recebidas no ano	43	51	21	Solucionadas	47	50	19
Solucionadas no mesmo ano	42	46	17	Recebidas e solucionadas no mesmo ano	42	46	17
Em tratamento até 31/12	1	5	4	Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	5	4	2

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatados e percentual de procedência apresentados a seguir:

Relatados	2019	2018	2017
Quantidade de relatados envolvidos	25	17	15
Procedência para assédio sexual	12,0%	29,4%	20,0%

Em 2019, o *Ombudsman* realizou de cerca de 40 palestras na organização, inclusive dentro de semanas temáticas promovidas pelo banco, como: Semana de Diversidade de Gênero, LGBTQ+ e da Saúde Mental.

Discriminação

GRI 406-1

Manifestações	2019	2018	2017	Manifestações solucionadas	2019	2018	2017
Recebidas no ano	59	41	38	Solucionadas	59	42	36
Solucionadas no mesmo ano	56	38	34	Recebidas e solucionadas no mesmo ano	56	38	34
Em tratamento até 31/12	3	3	4	Recebidas em anos anteriores e solucionadas no ano	3	4	2

As apurações realizadas nos últimos anos envolveram a quantidade de relatos e percentual de procedência apresentados a seguir:

Relatos	2019	2018	2017
Quantidade de relatos envolvidos	48	25	28
Procedência para discriminação	8,3%	4,0%	7,1%

Destaca-se que, apesar do aumento na quantidade de denúncias recebidas, os temas que envolvem práticas contrárias aos Direitos Humanos se mantiveram proporcionalmente estáveis.

Como parte de uma organização que busca ser exemplo das melhores práticas e zela pela proteção dos Direitos Humanos, o *Ombudsman* recomendou, em todos os casos procedentes para situações que violem tais princípios, o desligamento dos colaboradores que praticaram tais comportamentos.

Atendimento

Uma das premissas mais importantes para a qualidade do processo é a rapidez no tratamento dos casos, dessa forma, mesmo com o aumento no volume e na complexidade das manifestações recebidas, o *Ombudsman* estabeleceu como objetivo para 2019 a conclusão das manifestações em aproximadamente 30 dias úteis.

Para atingir esse objetivo, o canal investiu fortemente na automatização e otimização de processos consolidando

a atuação da equipe em um modelo de trabalho colaborativo, com ainda mais sinergia e troca de aprendizado.

Além disso, houve melhorias no processo de implementação das medidas recomendadas pelo canal após apuração dos casos, com maior envolvimento dos gestores, o que permitiu a redução do prazo e o foco no desenvolvimento das pessoas envolvidas.

O resultado dessas ações permitiu um processo mais eficiente, levando a uma redução de 43% no prazo de tratamento das denúncias e de 89% no prazo médio de implementação das medidas recomendadas. Isso tudo sem perder de vista o compromisso com a qualidade e a apuração detalhada das manifestações – premissa fundamental para o trabalho do canal – e priorizando em qualquer circunstância o foco na empatia, no acolhimento e no respeito com os colaboradores envolvidos.

Atuação preventiva

Em 2019, o *Ombudsman* realizou cerca de 40 palestras na organização,

inclusive dentro das semanas temáticas promovidas pelo banco (Semana de Diversidade de Gênero, Semana LGBTQ+ e Semana da Saúde Mental), com público de mais de 3.000 pessoas. Esses encontros foram realizados com o objetivo de explicar o processo, desmistificá-lo, apresentar os indicadores e sobretudo estimular um ambiente de abertura e confiança nas relações profissionais, provocando reflexão sobre temas como a segurança psicológica no trabalho e o impacto na saúde mental.

Adicionalmente, 2019 foi um ano importante na atuação preventiva do canal, dado que foram implementadas ações, a exemplo do processo de acompanhamento dos envolvidos após finalização dos casos.

Essa ação foi implementada no acompanhamento dos manifestantes identificados e ativos até 3 meses após o resultado do processo de apuração, com o intuito de monitorar se as ações implementadas foram efetivas e se o cenário evoluiu, além de reforçar o elo de confiança com o canal e mitigar ações de retaliação após o processo.

Inspetoria

A Diretoria de Segurança Corporativa avalia as denúncias de colaboradores e público externo, obtendo informações e documentos complementares para apuração dos fatos, realiza entrevistas e apurações internas e externas, e aciona, quando necessário, outras áreas, como Jurídico, Auditoria, *Ombudsman*, Ética ou *Compliance* para auxiliar na análise

e/ou no tratamento da denúncia. Na impossibilidade de avaliar uma denúncia específica, em razão de eventual conflito de interesse, há procedimento a ser seguido para encaminhamento da denúncia para a Diretoria-Executiva de Auditoria Interna. A forma de atuação para tratamento e medidas a serem adotadas em cada caso são definidas

por nossos procedimentos internos. Nas unidades internacionais, a adesão ao termo será realizada em conformidade com a legislação local, podendo haver adequações no conteúdo.

Responsabilidades pela análise e tratamento

Envolvido na denúncia de atos ilícitos	Responsáveis pela análise e tratamento
Até nível de Superintendente	Diretoria de Segurança Corporativa
Diretores e Diretores-Executivos	Diretoria-Executiva de Auditoria Interna e Diretoria de Segurança Corporativa
Membros do Comitê Executivo ou do Comitê de Auditoria ou conselheiros ou demais membros de comitês que se reportam ao Conselho de Administração	Diretoria-Executiva de Auditoria Interna
Diretores da Auditoria	Conselho de Administração, Comitê de Auditoria e Diretoria de Segurança Corporativa

Semestralmente, elaboramos relatórios contendo a quantidade de reportes recebidos de indícios de atos ilícitos, as respectivas naturezas, as áreas competentes envolvidas, o prazo médio de tratamento da situação e as medidas adotadas. Esse relatório passa por auditoria interna, é aprovado pelo Conselho de Administração e é mantido à disposição do Banco Central do Brasil (Bacen).

Medidas disciplinares

As infrações são avaliadas entre leves e graves, e as medidas disciplinares podem variar entre: medidas orientativas (diálogo e *feedbacks*); notificação; advertência; chegando até o desligamento. As infrações graves são contempladas pela legislação. Antes da aplicação de medidas disciplinares, são

avaliadas a natureza e a gravidade da infração, a conduta do colaborador e seu histórico disciplinar ou de reincidência e a extensão dos danos (financeiros e de imagem).

Casos de discriminação

Apesar de dispormos de uma Ouvidora Externa, que é um canal de comunicação para dúvidas, críticas e reclamações de nossos clientes, certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos.

Em 2019, 22 processos judiciais envolvendo clientes do banco e discriminação foram encerrados, sendo que em 16 deles houve acordo e, no restante,

juízo pelo Poder Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando o Itaú ao pagamento de indenização.

Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

O banco continua empenhado no trabalho de prevenção e de identificação

das causas das ocorrências de discriminação com o objetivo de impedir que tais situações ocorram novamente, bem como com o compromisso de acompanhar todos os casos para evitar casos semelhantes no futuro.

Para mais informações sobre nossos canais de comunicação, [acesse aqui.](#)

Relacionamento com o governo⁽¹⁾

A nossa atividade de representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro se desenvolveu por meio de ações de acompanhamento do trâmite normativo, bem como de prestação de informações e sugestões técnicas, visando contribuir para o aperfeiçoamento do cenário regulatório brasileiro, sempre com observância dos ditames legais e éticos.

Buscamos trabalhar em contato direto com a sociedade civil, academia, entidades do terceiro setor, tendo como propósito colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da sociedade e da organização. No que se refere ao fortalecimento de causas institucionais, realizamos ao longo do ano aportes financeiros

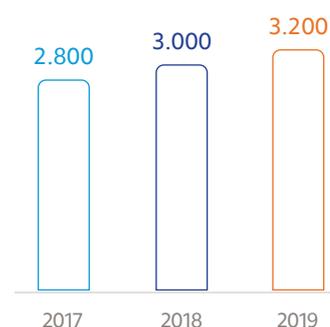
para apoiar projetos e atividades que contribuíram para o desenvolvimento do setor público.

As atuações com os órgãos públicos, em atenção às questões que envolvem o nosso negócio e às causas que apoiamos, zelam pela democracia e pelo respeito às leis do país. Os princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética e pela nossa Política de Relações Governamentais orientam a conduta permitida e esperada dos colaboradores nos casos de relacionamento com agentes públicos.

Empregamos esforços nas esferas federal, estadual e municipal. No nível federal, fazemos acompanhamento de proposições legislativas que tramitam no Congresso

Nacional sobre temas que envolvem o setor financeiro, como questões tributárias, de consumidor, trabalhista e regulamentações de novas tecnologias.

Proposições legislativas em nível federal (quantidade aproximada)



Realizamos diversas interações com legisladores e gestores públicos em temas como segurança, direitos do consumidor, questões fiscais e tributárias e meio ambiente. São exemplos de tais interações:

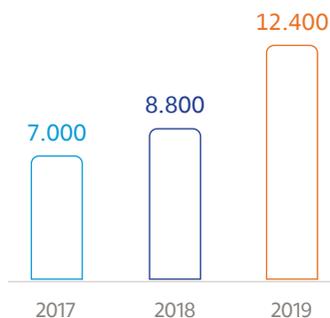
- Reuniões com dezenas de parlamentares e representantes do Poder Executivo para discutir a Proposta de Emenda Constitucional nº 6, de 2019, que resultou na Reforma da Previdência. Aumentou a confiança dos investidores nacionais e internacionais na economia brasileira, por prever o acerto nas contas da Previdência Social.
- Reuniões com representantes do Poder Executivo, do Legislativo e da comunidade acadêmica para discutir a Reforma Tributária, com foco nas Propostas de Emenda Constitucional nº 45 e nº 110, de 2019, que alteram o Sistema Tributário Nacional e dão outras providências.
- Reuniões com representantes do Poder Executivo, do Legislativo e da comunidade acadêmica para discutir a proposta que resultou na Lei nº 13.874/2019, conhecida como Liberdade Econômica, que visa à desburocratização do setor e ao desenvolvimento da economia nacional.
- Reuniões com representantes do Poder Executivo e do Legislativo, com participação de outras entidades de representação, para discutir as propostas sobre o Cadastro Positivo, que prevê a centralização e a disponibilização de dados dos consumidores para que se otimize a oferta de crédito à população, com destaque para o Projeto de Lei Complementar nº 441, de 2017, convertido na Lei Complementar nº 166, de 8 de abril de 2019.

(1) Mantemos contato com entidades governamentais a fim de colaborar com a construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade. A atuação com os órgãos públicos é baseada em princípios de ética, transparência, moralidade e legalidade, zelando pela democracia e pelo respeito às leis do país e aos princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética.

Também colaboramos com projetos voltados para o desenvolvimento e o aumento de eficiência do poder público, em especial, o *BrazilLAB*, que incentiva iniciativas com foco em digitalização e em inovações na infraestrutura por meio da qual o governo e seus parceiros prestam serviços à sociedade.

Nos níveis estadual e municipal, fazemos acompanhamento do progresso de proposições legislativas que tramitam nas Assembleias Legislativas do país e em diversas Câmaras Municipais, tendo como base assuntos que tratam sobre segurança, direitos do consumidor, sistema tributário, operações bancárias, mobilidade urbana, entre outros.

Proposições legislativas em níveis estadual e municipal (quantidade aproximada)



Estabelecemos relações com entidades governamentais e públicos estratégicos com a finalidade de sustentar, amparar e desenvolver atividades alinhadas às nossas causas institucionais, produzindo e agregando valor à sociedade. Das iniciativas de 2019, destacamos:

- Núcleos de Inclusão Digital, estruturados pelos Procons com o nosso apoio, em que o cliente tem assessoria no acesso a diversas plataformas de atendimento.

Este projeto já está em funcionamento em cidades como Porto Alegre (RS), Jundiaí (SP), Santo André (SP), Poços de Caldas (MG) e Caruaru (PE).

- Plataforma Longeviver, que visa à gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente daqueles provenientes do Fundo do Idoso. Realizamos, em parceria com governos municipais e estaduais, a capacitação de gestores públicos, via acesso a uma plataforma própria de indicadores sociais de todos os municípios do Brasil.
- Conexão Recife-Medelín-Fortaleza, evento organizado em parceria com o governo do Ceará, que abordou políticas públicas de prevenção à criminalidade, tendo como referência o caso de Medelín, na Colômbia, onde os índices de criminalidade caíram drasticamente na última década. Também apoiamos o Centro Comunitário da Paz (COMPAZ), em Recife (PE), que tem executado projetos baseados no modelo colombiano, que prioriza a inclusão social e o fortalecimento comunitário em áreas vulneráveis como prioridades no combate à violência.

Para o acompanhamento da tramitação de matérias políticas e regulatórias de interesse para o setor financeiro, contamos com consultorias especializadas que fornecem insumos para as atividades de *advocacy* da nossa equipe interna de Relações Governamentais. O gasto total com essas entidades foi de R\$1,7 milhão em 2019.

Prezamos a manutenção de um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, respeitando leis, normas e regulamentos vigentes. Recepcionamos e administramos os registros realizados pelos nossos administradores e colaboradores, sobre

suas interações com agentes públicos, reportando os dados e as situações que entendemos necessárias para a Vice-Presidente responsável pela área e para o Comitê de Integridade e Ética, sendo preservado o sigilo das informações fornecidas. Em 2019, foram registradas 1.035 interações.

Outras ações que apoiamos:

- Programa Juntos, organizado pelo Comunitas, que estimula a construção colaborativa de projetos para melhorias de serviços públicos. Cinco governos estaduais e 13 governos municipais foram impactados pelo projeto.
- Portal Politize, que busca levar educação política de alto nível a todo o Brasil, por meio de diversos conteúdos disponíveis no *site*, no *YouTube* e em *podcasts*, formando jovens líderes-educadores que disseminam conteúdo a milhares de pessoas.
- Em parceria com o Sou da Paz, incentivamos a discussão sobre medidas alternativas de combate à violência no Brasil, por meio de estudos, palestras e debates sobre políticas públicas de segurança.

Impostos

GRI 207-1 | GRI 207-2 | GRI 207-3 | GRI 207-4

Temos uma **Política de Conduta Tributária** [\[↗\]](#), disponível em nossa página de RI, que contém alguns dos principais temas relativos a impostos, explicando, inclusive, de forma sucinta, como está estruturada a governança para avaliação de temas dessa natureza.

Nossa Política de Conduta Tributária orienta que, no caso de identificação de condutas inadequadas, estas devem ser denunciadas nos canais internos de comunicação. Esse controle também é feito por meio do monitoramento de nosso Programa de Integridade e Ética, previsto no **Relatório Anual Integrado**. [\[↗\]](#) Além disso, nossa **Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta** [\[↗\]](#) indica os canais para reportar desvios éticos, dúvidas e atos ilícitos.

A Política de Conduta Tributária orienta que devemos manter um relacionamento ético, dentro dos ditames legais, com os

Conformidade legal

Em conformidade com a Lei nº 9.504/1997, alterada pela Reforma Eleitoral (Lei nº 13.165/2015), temos nossa política interna de doações vetando quaisquer tipos de: I) doações feitas diretamente a agentes públicos, órgãos ou entidades do poder público, ou feitas a parentes dos agentes públicos em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau, que tenham por finalidade influenciar decisões, nas quais temos interesses; e II) doações eleitorais ou destinadas a candidatos e partidos

órgãos reguladores, com as autoridades tributárias e com as demais entidades do setor público em todas as localidades em que estivermos presentes.

Informações acerca da divulgação das informações financeiras relativas a tributos no Brasil podem ser encontradas em nossa Nota 24 (Tributos) nas páginas F.70 a F.73 de nossas **Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2019**. [\[↗\]](#) Outras informações acerca do processo de divulgação podem ser encontradas em **Formulário de Referência 2018** [\[↗\]](#) (páginas 162, 163, 167, 245 e 246), **Regulamento do Comitê de Auditoria** [\[↗\]](#) e **Regimento Interno do Conselho Fiscal**. [\[↗\]](#)

Para conhecer algumas informações financeiras acerca de nossas unidades externas, acesse nossa **Análise Gerencial da Operação e Demonstrações Contábeis Completas 4T19** [\[↗\]](#) (páginas 10, 29 a 31 e 137).

políticos. Desse modo, obedecendo às leis e aos regulamentos brasileiros, em 2019, não realizamos qualquer doação de recursos a partidos políticos ou candidatos destinados às eleições.

GRI 415-1

Com Citibank, Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e Bacen, fomos citados em ação popular proposta em agosto de 2019 por suposta nulidade dos atos administrativos que aprovaram aquisição das operações do

Nas páginas F.13 e F.14 de nossas **Demonstrações Contábeis de 31 de dezembro de 2019** [\[↗\]](#) são apresentadas as principais empresas consolidadas, com suas denominações sociais, composição acionária e principal ramo de atividade, e acerca dos colaboradores em nossa **Apresentação Institucional 4T19 – Cenário Macroeconômico e Informações Institucionais** [\[↗\]](#) (páginas 53 e 88) e **Análise Gerencial da Operação e Demonstrações Contábeis Completas 4T19** [\[↗\]](#) (página 30). Demais informações consolidadas podem ser encontradas em **Empresas do Grupo** [\[↗\]](#) e **Itaú Unibanco Consolidado – Demonstrações Contábeis Completas**. [\[↗\]](#)

GRI 102-10

Citi pelo Itaú Unibanco. A fase atual é de apresentação de contestação pelos réus (março de 2020).

GRI 206-1

Em 2019, não tivemos condenações no Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) nem ações cíveis públicas envolvendo comunicações de *marketing*.

GRI 417-3

Perdas decorrentes de ações judiciais

SASB FN-CB-510a.1

Não somos réus em nenhum processo administrativo significativo na CVM, na Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), no Bacen ou em qualquer município. Como parte do curso normal dos nossos negócios, somos parte em vários processos judiciais e administrativos (incluindo reclamações de consumidores) movidos contra nós na SUSEP, em alguns municípios ou no Bacen.

Nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas incluem apenas provisões para perdas prováveis que podem ser razoavelmente estimadas e despesas em que eventualmente incorreremos, relacionadas com litígios ou processos administrativos pendentes ou de outra forma exigidas pela legislação brasileira. Nossa

administração acredita que nossas provisões, incluindo juros, para processos judiciais nos quais somos réus são suficientes para cobrir prováveis perdas que possam ser razoavelmente estimadas no caso de decisões judiciais desfavoráveis. No momento, não é possível estimar o montante de todos os custos em potencial em que possamos incorrer nem penalidades que possam nos ser impostas, além daqueles para os quais constituímos provisões. Acreditamos que potenciais obrigações relacionadas com esses processos judiciais e administrativos não exercerão efeito adverso significativo sobre nosso negócio, nossa situação financeira ou nossos resultados. Não há processos relevantes nos quais qualquer um de nossos membros do conselho, da Alta Administração ou

qualquer de nossas coligadas seja parte contrária a nós ou a nossas subsidiárias ou tenha interesse relevante diferente do nosso ou de nossas subsidiárias.

Consulte a “Nota 2.3 – Estimativas Contábeis Críticas e Julgamentos, j) Provisões, Contingências e Obrigações Legais” de nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas anexas a este relatório para mais informações e detalhes sobre variações nas provisões e respectivos depósitos judiciais relativos a processos judiciais de natureza tributária e previdenciária e aos principais tipos de controvérsias tributárias.

A tabela a seguir apresenta nossas provisões para essas contingências em 31 de dezembro de 2019, 2018 e 2017:

Provisão para contingências

Provisão (R\$ milhões)	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
Cíveis	3.633	4.426	5.300
Trabalhistas	8.579	6.821	7.283
Fiscais e previdenciárias	8.266	6.793	7.003
Outras	976	573	150
Total	21.454	18.613	19.736

Processos civis

Litígios originados dos planos de estabilização econômica do governo

Somos réus em ações específicas referentes à cobrança de expurgos inflacionários em caderneta de poupança decorrentes de planos econômicos implementados nas décadas de 1980

e 1990 pela União para combater a inflação. Consulte o “Item 3D. Fatores de risco – Riscos legais e regulatórios. A decisão sobre processos judiciais referentes a planos governamentais

para estabilização econômica pode ter um efeito material adverso sobre nós” para mais informações.

Outros processos cíveis

Além dos processos decorrentes dos planos de estabilização econômica, somos réus em vários processos cíveis resultantes do curso normal dos negócios. No momento, não temos condições

de prever o total dos valores envolvidos nessas reivindicações devido à natureza dos pleitos em discussão. Entretanto, acreditamos que quaisquer possíveis passivos relacionados a esses processos

não terão impacto adverso significativo sobre nossa situação financeira ou nossos resultados.

Processos trabalhistas

Em 2019, nós e nossas subsidiárias não fomos expostos a passivos ou contingências trabalhistas que impactassem individualmente nossos resultados de forma significativa. O conjunto dos processos trabalhistas de nossas subsidiárias no referido período abrangeu aqueles ajuizados tanto por colaboradores atuais e ex-colaboradores quanto por prestadores de serviços terceirizados.

Sindicatos e ex-colaboradores moveram reclamações trabalhistas contra nós, buscando obter indenização por supostas violações de contratos de trabalho ou direitos trabalhistas previstos na legislação trabalhista aplicável. Em 31 de dezembro de 2019, havia 62.768 reclamações trabalhistas movidas contra nós.

Os principais pedidos dos processos trabalhistas ajuizados por nossos atuais e ex-colaboradores incluem:

- Diferenças salariais decorrentes da aplicação da jornada de 30 horas de trabalho por semana, limite previsto no artigo 224 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) brasileira, aplicável aos colaboradores do banco cujas funções não requerem especial confiança do empregador.
- Diferenças salariais decorrentes de horas extras não devidamente registradas no sistema interno.
- Reivindicações em relação ao método que estabelece o pagamento das horas extras trabalhadas.
- Equiparação salarial.

As ações coletivas trabalhistas movidas contra nós referem-se principalmente a manutenção de planos de saúde, normas de segurança e greves. Somos também réus em reclamações trabalhistas movidas pelo Ministério Público do

Trabalho referentes a enquadramento sindical, terceirização, doenças ocupacionais, saúde e segurança e cumprimento da cota mínima para pessoas com deficiência. No exercício fiscal findo em 31 de dezembro de 2019, pagamos aproximadamente R\$2.449 milhões em despesas trabalhistas diretas, principalmente em acordos e condenações que envolviam ex-colaboradores, em conformidade com os termos transacionados e as sentenças impostas pela Justiça do Trabalho.

Por sua vez, as reclamações trabalhistas ajuizadas por prestadores de serviços terceirizados geralmente envolvem alegações de responsabilidade subsidiária das empresas pertencentes ao nosso grupo.

Consulte a “Nota 2.3 – Estimativas Contábeis Críticas e Julgamentos, j) Provisões, Contingências e Obrigações Legais” de nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas para mais informações sobre os processos trabalhistas.

Processos tributários

Somos parte em algumas controvérsias de natureza fiscal, decorrentes do curso normal dos nossos negócios, relacionadas, principalmente, com a constitucionalidade ou legalidade de tributos que nos são cobrados. Classificamos como obrigação legal as ações judiciais ingressadas para discutir a legalidade e/ou inconstitucionalidade da legislação em vigor, sendo objeto de provisão contábil independentemente da probabilidade de perda. Contingências fiscais correspondem ao montante principal de impostos envolvidos em disputas de natureza fiscal, administrativa ou judicial, sujeitos a autuações fiscais, acrescidos de juros e, se aplicável, multas e outros encargos. Uma provisão é constituída caso uma perda seja provável.

Em 25 de junho de 2013, recebemos um auto de infração da Receita Federal do Brasil alegando que não havíamos recolhido os valores aproximados de R\$11.844,7 milhões de Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e de R\$6.867 milhões de Contribuição Social sobre Lucro Líquido (CSLL), ambos acrescidos de multas e juros acumulados, no exercício fiscal de 2008, decorrentes da transação que levou à associação da Itaú Holding e do Unibanco Holdings S.A. A Receita Federal alega que deveria ter sido utilizado outro modelo de transação. Entretanto, a operação sugerida pela Receita não encontra respaldo nas normas aplicáveis às instituições financeiras. Defendemos a posição de que as

transações realizadas foram apropriadas e legítimas, tendo sido aprovadas pelos órgãos administrativos das empresas envolvidas e seus respectivos acionistas e subsequentemente sancionadas também pelas autoridades regulatórias competentes, inclusive a CVM, o Banco Central e o CADE. Com nossos advogados externos, avaliamos o risco de perda nesse processo tributário como remoto. Em 10 de abril de 2017, o Conselho Administrativo de Recursos Fiscais (CARF), em Turma Ordinária, proferiu decisão favorável à Companhia, cancelando o auto de infração. A União interpôs um recurso à Câmara Superior de Recursos Fiscais (CSRF). Entendemos que a decisão do CARF é definitiva e

que não há possibilidade de ser revista. Dessa forma, ajuizamos um mandado de segurança para que a sentença definitiva do processo administrativo fosse reconhecida judicialmente. Tivemos liminar e sentença favorável. Atualmente, o processo aguarda julgamento do recurso impetrado pela União e da solicitação de suspensão da sentença.

Adicionalmente, recebemos, em 14 de novembro de 2013, ainda sobre essa mesma operação, auto de infração lavrado em nome do Itaú Unibanco, cobrando R\$1.439,9 milhão de IRPJ e R\$502,6 milhões de CSLL, acrescidos de multa

Processos administrativos

Nossa subsidiária Itaú BBA é atualmente representada em um processo administrativo iniciado pela Superintendência-Geral do CADE contra 11 bancos acerca de suposto acordo anticompetitivo para definir preços e condições comerciais no mercado brasileiro de câmbio *onshore*. Em defesa, o Itaú BBA negou participação nas práticas mencionadas e destacou que as evidências não corroboram com as acusações contra o banco. O assunto está sendo analisado pela Superintendência Geral do CADE, e o Itaú BBA atualmente aguarda os próximos andamentos processuais. Não houve andamentos relevantes nos últimos 20 meses.

O Itaú Unibanco S.A. e a Redecard S.A. (Rede) são atualmente representadas em um processo administrativo iniciado pela Superintendência Geral do CADE por supostas práticas anticompetitivas no mercado de adquirência. Diferentemente de outros países, no Brasil, as transações com cartão de crédito geralmente são liquidadas aos estabelecimentos comerciais em 30 dias após a compra. Há 8 meses, a Rede introduziu uma nova política comercial segundo a qual, atendendo

e juros. Avaliamos esse litígio como de chance remota. Interpusemos recurso voluntário que foi julgado improcedente pelo CARF e pela Câmara Superior de Recursos Fiscais (CSRF). Atualmente, esse litígio está sendo discutido em juízo.

Em novembro de 2019, recebemos autuação fiscal do município de São Paulo, no montante aproximado de R\$4 bilhões, por suposta falta de pagamento de imposto sobre serviço (ISS) relacionada a operações de *leasing* e cartão de crédito. Em nossa defesa, afirmamos que esse imposto foi devidamente pago ao município de Poá, no Estado de São Paulo, onde operamos há

a alguns requisitos, as transações com cartão de crédito para pagamento à vista seriam liquidadas 2 dias após a compra apenas em domicílio bancário (conta bancária) mantido pelo cliente no Itaú Unibanco ou em bancos parceiros, sem encargos adicionais por essa antecipação. Em 24 de outubro de 2019, o CADE proferiu uma medida preventiva em face do Itaú Unibanco e da Rede, determinando que a Rede não mais condicionasse tal pagamento em 2 dias necessariamente em uma conta bancária do cliente no Itaú Unibanco. Essa medida preventiva foi suspensa em 4 de novembro de 2019, por decisão de um juiz federal, e assim continua até o momento. A Rede, por decisão estratégica, decidiu ampliar sua política comercial para todos os clientes, independentemente do domicílio, que pode ser mantido em qualquer instituição financeira no país para se ter acesso à liquidação em até 2 dias.

Adicionalmente, no Formulário de Referência do Itaú Unibanco Holding, descrevemos os processos judiciais, administrativos ou arbitrais que nós e nossas controladas sejamos parte, com a

mais de 30 anos, com uma estrutura que inclui pessoal, espaço físico e tecnologia consistente com a operação realizada nessa localidade.

Consulte a “Nota 2.3 – Estimativas Contábeis Críticas e Julgamentos, j) Provisões, Contingências e Obrigações Legais” de nossas demonstrações contábeis consolidadas auditadas para mais informações sobre as variações nas provisões e respectivos depósitos judiciais relativos a processos judiciais de natureza tributária e previdenciária e aos principais tipos de controvérsias tributárias.

discriminação entre trabalhistas, tributários, cíveis e outros. Utilizamos como critério de relevância operações com valor envolvido superior a R\$747,3 milhões, o que representa 0,5% do patrimônio líquido do Itaú Unibanco Holding em Normas Internacionais de Relatório Financeiro (*International Financial Reporting Standards – IFRS* – R\$149.465 milhões em 31 de dezembro de 2019). As contingências cíveis, fiscais e trabalhistas são objeto de provisão sempre que a perda for avaliada como provável. São também registradas provisões, independentemente do prognóstico de perda, para os casos de contingências fiscais em que o resultado da demanda dependa do reconhecimento de inconstitucionalidade de lei vigente. A administração acredita que as provisões para contingências judiciais e administrativas são suficientes para cobrir as perdas prováveis e que possam ser razoavelmente estimadas. Acreditamos que eventuais perdas, decorrentes de outras contingências, administrativas ou judiciais, não terão efeito adverso material sobre nosso negócio, nossa situação financeira ou nossos resultados. Para acesso às informações individualizadas dos processos, acesse o

[Formulário de Referência.](#) 

Lei de Conformidade Fiscal de Contas Estrangeiras nos Estados Unidos (FATCA)

A FATCA visa minimizar a evasão fiscal por parte de residentes fiscais dos Estados Unidos que investem em ativos estrangeiros, tanto por meio de suas próprias contas quanto por meio de investimentos em entidades estrangeiras. Ela exige que os agentes de retenção dos Estados Unidos, como o Itaú Unibanco, forneçam informações à Receita Federal dos Estados Unidos (*Internal Revenue Service – IRS*), referentes aos seus correntistas que sejam residentes fiscais dos Estados Unidos, inclusive detentores de certas Entidades Estrangeiras Não Financeiras (*Non-Financial Foreign Entity – NFFEs*) e pessoas específicas dos Estados Unidos que tenham participação em certos meios de investimento sob gestão profissional e trustes conhecidos como Fideicomisso Documentado pelo Titular (*Foreign Financial Institution – FFIs*).

Na medida em que um agente de retenção dos Estados Unidos não consegue documentar devidamente a conta, ele será em geral obrigado a reter 30% na fonte, de determinadas remessas aos Estados Unidos, conforme estabelecido pela FATCA.

A lei tributária dos Estados Unidos detalhou as regras para a determinação da fonte de renda. São aplicadas regras diferentes para cada tipo de renda. Juros e dividendos, dois dos tipos mais comuns de renda para investidores, geralmente têm a fonte determinada conforme a residência do sujeito passivo da obrigação. Os dividendos, especificamente, são tratados em geral como fonte de renda dos Estados Unidos quando pagos por uma empresa americana com referência às suas ações, e os juros são em geral tratados como fonte de renda dos Estados

Unidos quando do pagamento por um devedor dos Estados Unidos.

Os Estados Unidos colaboraram com outros governos para desenvolver Acordos de Cooperação Intergovernamentais (IGAs) para implementar a FATCA. Os IGAs celebrados com jurisdições parceiras facilitam a implementação eficaz e eficiente das regras da FATCA. O objetivo desses acordos é, essencialmente, remover os impedimentos legais locais para cumprimento da FATCA, compartilhar informações e reduzir os custos dos FFIs localizados em jurisdições parceiras.

Mais de 70 jurisdições são signatárias de um IGA, inclusive o Brasil, as Ilhas Cayman, a Suíça e o Reino Unido. Além disso, aproximadamente 30 outras jurisdições são consideradas como tendo um IGA em vigor. Alguns países assinaram um acordo de reciprocidade, o que significa que esses países (como o Brasil) e os Estados Unidos irão trocar de forma automática, anualmente, em base recíproca, informações específicas sobre correntistas.

Há dois tipos de IGAs – o IGA Modelo 1, em que os FFIs locais devem implementar procedimentos para abertura de contas e realizar a devida diligência para identificar contas dos Estados Unidos e informá-las à autoridade tributária local para intercâmbio com a autoridade tributária dos Estados Unidos (IRS – exemplos de países com o IGA Modelo 1 são Brasil, Ilhas Cayman, Bahamas, Peru e Colômbia), e o IGA Modelo 2, em que os FFIs devem implementar procedimentos para abertura de contas e de devida diligência para identificar contas dos Estados Unidos e informá-las diretamente à autoridade

tributária dos Estados Unidos (IRS – exemplos de países com o IGA Modelo 2 são Suíça, Chile, Paraguai e Japão).

Os governos do Brasil e dos Estados Unidos celebraram um IGA Modelo 1 em 23 de setembro de 2014, que entrou em vigor no Brasil em 24 de agosto de 2015, após a aprovação do Congresso brasileiro, ratificação da Presidência da República e edição do Decreto nº 8.506 (IGA-BR).

Nos termos do IGA-BR, as instituições financeiras e outras entidades brasileiras sujeitas às exigências de divulgação da FATCA devem, em geral, fornecer informações sobre pessoas dos Estados Unidos que sejam titulares de contas no Brasil às autoridades fiscais brasileiras, que compartilharão essas informações com o IRS.

Além disso, a Instrução Normativa nº 1.680, de 28 de dezembro de 2016, foi publicada para introduzir no Brasil o chamado Padrão de Declaração Comum (*Common Reporting Standard – CRS*), com o intuito de implementar um sistema de identificação de contas financeiras semelhante ao da FATCA. O CRS é o resultado de debates sobre a necessidade da troca de informações entre autoridades fiscais de diversos países no contexto do Projeto de Combate à Erosão da Base Tributária e à Transferência de Lucros (*Base Erosion and Profit Shifting – BEPS*), coordenado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OECD). Ainda nesse sentido, uma obrigação acessória denominada “e-financeira”, instituída pela Instrução Normativa nº 1.571, datada de 2 de julho de 2016, foi criada para ser o relatório a ser apresentado obrigatoriamente pelas instituições financeiras para atender às exigências da FATCA e do CRS.

Adicionalmente, em 6 de maio de 2016, as autoridades fiscais brasileiras publicaram a Instrução Normativa nº 1.634, vigente a partir de 1º de janeiro de 2017, que alterou a regulamentação aplicável ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ). Essa regulamentação introduziu uma nova norma, que prevê uma obrigação acessória, na qual certas entidades devem indicar o “Beneficiário Final” de cada CNPJ, que é definido como a pessoa natural que, em última instância, de forma direta ou indireta, possui, controla ou influencia significativamente a entidade ou em nome da qual uma transação é conduzida. Atualmente, essa matéria é disciplinada pela Instrução Normativa nº 1.863, de 27 de dezembro de 2018.

Foi publicada também a Instrução Normativa nº 1.681, em 28 de dezembro de 2016, que dispõe sobre a obrigatoriedade da entrega anual da chamada Declaração País a País, uma obrigação

acessória também decorrente dos debates no âmbito do BEPS, com a Receita Federal do Brasil (RFB), da qual se espera que troque essas informações com as autoridades fiscais de outros países.

De acordo com a FATCA, o emissor ou qualquer outra instituição financeira sujeita às exigências de divulgação da FATCA, para o qual, ou por intermédio da qual, seja realizado qualquer pagamento referente a ações preferenciais ou ADSs, poderá ser obrigado, nos termos do IGA-BR ou da legislação aplicável: (i) a solicitar certas informações de detentores ou usufrutuários de nossas ações preferenciais ou ADSs, sendo que tais informações poderão ser fornecidas à autoridade fiscal dos Estados Unidos (IRS); e (ii) a reter o imposto de renda dos Estados Unidos à alíquota de 30,0% sobre a totalidade ou parte dos pagamentos considerados pagamentos sujeitos à retenção feitos após 31 de dezembro de 2018,

referentes às ações preferenciais ou ADSs, se essas informações não forem fornecidas devidamente pelo detentor ou usufrutuário (designado na FATCA como “correntista recalcitrante”). Se o emissor ou qualquer outra pessoa for obrigado a reter valores nos termos da FATCA ou de disposições correlatas, de quaisquer pagamentos feitos com referência a ações preferenciais ou ADSs, os detentores ou usufrutuários dessas ações preferenciais ou ADSs não terão direito de receber qualquer reembolso do imposto ou qualquer outro valor adicional para compensar a retenção.

A descrição anterior baseia-se nas orientações emitidas até esta data, pelo Departamento do Tesouro dos Estados Unidos, e inclui a regulamentação final do Tesouro e do IGA-BR. Futuras orientações poderão afetar a aplicação da FATCA em relação às ações preferenciais ou aos ADSs.

Relacionamento com o setor e a sociedade

Atuamos para influenciar positivamente a sociedade, relacionando-nos com instituições que nos auxiliam a compreender a contribuição do mercado financeiro no mundo globalizado, ao mesmo tempo que nos propiciam espaços de escuta, compartilhamento de práticas e captação de tendências. Por meio de tais representações, colocamo-nos em diálogo com agentes do setor, participamos da elaboração de políticas de autorregulação e da estruturação de ações conjuntas com outras instituições.

Elegemos patrocínios e filiações que estejam alinhados aos nossos princípios de atuação, aumentando a escala de nosso impacto, estabelecemos compromissos internos e externos, formamos

parcerias e direcionamos os esforços com o governo e a sociedade civil, bem como exercemos nossa influência no setor. Por meio de contribuições associativas, colaboramos para a construção de espaços de discussão e diálogo entre agentes do setor, orientamos a elaboração de políticas de autorregulação, bem como estruturamos ações conjuntas entre instituições, utilizando como método, na maioria dos casos, reuniões e grupos de trabalho com os envolvidos nos projetos.

Nossas filiações são classificadas, primariamente, como representativas e não representativas. As primeiras são entidades de setores do mercado que tenham atividades correlatas a interesses da

organização, com a finalidade principal de reunir os principais atores do setor para a promoção de interações de forma conjunta entre Estado, empresas e sociedade civil. Já as associações não representativas são entidades que têm a finalidade de congregar, nutrir, amparar e desenvolver atividades de cunho cívico, empresarial ou institucional, de modo a produzir e agregar valor à sociedade. Essas entidades não possuem como atribuição a representação, embora reconheçam e promovam ações que condizem com seus pilares institucionais.

Em 2019, tivemos as representações a seguir, que focaram tópicos como ambiente de crédito, tributação do sistema bancário, seguros e planos econômicos. Para as não representativas, foram gastos R\$2.854.809,54. Já para as representativas, foram R\$54.670.348,96 em 2019.

Portanto, como instituição financeira, atuamos no desenvolvimento de grupos, entidades setoriais, de pesquisa e somos signatários de diversos compromissos, entre os quais destacamos:

Entidades às quais somos filiados

GRI 102-13

Não representativas

Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
Associação Brasileira de <i>Marketing</i> Direto (ABEMD)
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE)
Associação Brasileira da Propriedade Intelectual (ABPI)
Associação Brasileira de Previdência Privada (ABRAPP)
Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente (ABRAREC)
Associação Brasileira de Relações Institucionais e Governamentais (ABRIG)
Associação de Investidores no Mercado de Capitais (AMEC)
Associação Nacional dos Contabilistas das Entidades de Previdência (ANCEP)
Academia Nacional de Seguros Privados (ANSP)
Associação Mulher 360
<i>BayBrazil</i>
Câmara de Comércio França-Brasil
<i>Carbon Disclosure Project Latin America</i> (CDP)
Conselho Empresarial Brasil China (CEBC)
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
Centro Brasileiro de Relações Internacionais (CEBRI)
Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
Fundação Centro de Estudos do Comércio Exterior (FUNCEX)
Fundação ABRINQ pelos Direitos da Criança e do Adolescente
<i>Global Banking Alliance for Women</i> (GBA)
Grupo de Institutos Fundações e Empresas (GIFE)
Associação de Mídia Interativa (IAB Brasil)
Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC)
Instituto Brasileiro de Estudos de Concorrência, Consumo e Comércio Internacional (IBRAC)
ICC Brasil – <i>International Chamber of Commerce</i>
InPACTO – Erradicação do Trabalho Escravo
<i>Institute of International Finance</i> (IIF)
Instituto Akatu
Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
Lideranças Empresariais Ltda. (LIDE)
Movimento Brasil Competitivo (MBC)
Princípios do Equador
<i>United Nations Environment Programme Finance Initiative</i> (UNEP FI)

Entidades às quais somos filiados

GRI 102-13

Representativas

Associação Brasileira de Administradoras de Consórcios (ABAC)
Associação Brasileira de Agronegócio (ABAG)
Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (ABECIP)
Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)
Associação Brasileira das Empresas de <i>Leasing</i> (ABEL)
Associação Brasileira de <i>Private Equity</i> e <i>Venture Capital</i> (ABVCAP)
Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento (ACREFI)
Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiros e de Capitais (ANBIMA)
Associação Nacional das Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários, Câmbio e Mercadorias (ANCORD)
Associação Nacional das Empresas Financeiras das Montadoras (ANEF)
Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN – contribuições extraordinárias não previstas)
FEBRABAN (contribuições extraordinárias previstas)
FEBRABAN (contribuições ordinárias)
Federação Nacional de Capitalização (FenaCap)
Federação Nacional de Previdência Privada e Vida (FENAPREVI)
Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde)
Federação Nacional de Seguros Gerais (FenSeg)
Sindicato Nacional das Empresas de Arrendamento Mercantil (SINDLEASING)

Os cinco maiores gastos com associações são, respectivamente, com a FEBRABAN (R\$48.875.777,32), Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (R\$3.022.400,01), Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (R\$1.003.474,52), *Institute of International Finance* (R\$647.561,42) e Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (R\$449.952,00).

Iniciativas desenvolvidas externamente

GRI 102-12

Ano de adesão

Pacto Global	2003
Princípios do Equador III	2004
Pacto Nacional para Erradicação do Trabalho Escravo	2008
Princípios para Investimento Responsável (PRI)	2008
<i>United Nations Environment Programme – Finance Initiative</i> (UNEP FI)	2008
Carta Empresarial pelo Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente	2012
Contribuição Empresarial para a Promoção da Economia Verde e Inclusiva (RIO+20)	2012
Princípios para a Sustentabilidade em Seguros (PSI)	2012
Pacto pelo Esporte	2015
Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção	2016
Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial	2016
Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero	2017
Princípios de Empoderamento das Mulheres (WEPs)	2017
Fórum de Empresas e Direitos LGBTI+	2018
Padrões de Conduta para Empresas com o Público LGBTI+	2018
<i>Principles for Responsible Banking</i> (UNEP FI)	2019
Carta de Precificação de Carbono no Brasil	2019

Sobre nosso compromisso público de Direitos Humanos

O nosso **compromisso público**  reforça o comprometimento com o respeito aos Direitos Humanos nas relações com nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e com a sociedade. Nele dispomos as diretrizes que guiam nossa atuação na prevenção de riscos e violações a que estamos expostos, na implementação e no monitoramento, bem como divulgamos nossas boas práticas sobre o assunto. O respeito aos Direitos Humanos permeia nossas políticas e se articula com as melhores práticas de Governança Corporativa, de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social.

Seguimos a incorporação das melhores práticas do mercado e da orientação de órgãos que estabelecem diretrizes de responsabilidade social, como:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos (Organização das Nações Unidas);
- Pacto Internacional sobre os Direitos Cívicos e Políticos (Organização das Nações Unidas);
- Pacto Internacional sobre os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (Organização das Nações Unidas); e
- Organização Internacional do Trabalho (OIT).

Due diligence em Direitos Humanos

Com o objetivo de assegurar o respeito aos Direitos Humanos de acordo com os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos, atualizamos o mapa de riscos e oportunidades das operações da organização sobre os Direitos Humanos a cada 2 anos. Em 2019, realizamos nosso terceiro processo, com a parceria de terceira parte independente especializada. Houve o refinamento do método de priorização, com o olhar de causa ou contribuição por meio de nossas próprias atividades, ou daquelas que possam estar diretamente ligadas a nossas operações, produtos ou serviços por nossas relações comerciais. Além disso, nos propusemos a aprofundar o mapeamento, captando as percepções de maneira direta, por meio de questionários aplicados aos nossos principais detentores de direitos: colaboradores, fornecedores e clientes.

Etapas do processo em 2019

- Pesquisa e mapeamento por meio da análise do Compromisso de Direitos Humanos, das políticas e procedimentos, dos pactos voluntários, dos processos, dos produtos e serviços, tendências, entrevistas internas com líderes-chave em agrupamentos conforme materialidade 2018 e pesquisas com *right holders*: clientes, colaboradores e fornecedores.
- *Assessment* de impacto definindo e classificando os riscos mais severos e prováveis, em termos de impacto nos detentores de direitos, que a empresa tem mais condições de controlar, além de identificar oportunidades de melhorias.
- Identificação e análise de desafios relacionados aos Princípios Orientadores da ONU.
- Conclusões e recomendações para a melhorias do processo de gestão dos Direitos Humanos.

Esse processo resultou na seguinte lista de temas: Saúde e medicina do trabalho; Condições de trabalho; Discriminação; Segurança de dados; Privacidade de dados; Ética e transparência; Danos ao meio ambiente e à sociedade; Danos ligados à gestão de recursos de terceiros; Danos ligados a *Project Finance*; Danos ligados a crédito e financiamento setorial; Danos ligados a pessoas físicas (PF) e pessoas jurídicas (PJ); e Danos ligados à operação do Itaú.



Gestão inclusiva

GRI 103-2 Gestão inclusiva | GRI 103-3 Gestão inclusiva

Há uma tendência global de busca de propósito, flexibilidade, identidade e autonomia no trabalho. De olho nessas necessidades, buscamos atrair e reter os talentos mais capacitados investindo em ações para melhorar cada vez mais a experiência de nossos colaboradores. Participamos das principais pesquisas para trabalhar realizadas pelas revistas *Época*, *Valor Carreira* e *Você S/A*, em parceria com os institutos *Great Place to Work*, Mercer e Fundação Instituto de Administração (FIA), respectivamente. Mais de 6 mil colaboradores são selecionados aleatoriamente pelos institutos para responderem às pesquisas, que analisam aspectos de gestão do clima

organizacional, monitoram de forma abrangente práticas de gestão e compararam com outras empresas de mercado.

Colaboradores satisfeitos são absolutamente relevantes para a perenidade e a sustentabilidade dos negócios, por serem mais comprometidos a prestar melhores serviços aos nossos clientes, que, por sua vez, tendem a ser mais fiéis a empresas, estabelecendo relações duradouras. Dessa forma, buscamos criar valor compartilhado, atingir resultados positivos e incentivar o desenvolvimento das pessoas, da sociedade e dos países onde atuamos, por meio de um círculo virtuoso.

Colaboradores satisfeitos são absolutamente relevantes para a perenidade e a sustentabilidade dos negócios.

Nossa força de trabalho

GRI 102-8

Com 88,5 mil funcionários no fim de 2019, somos comprometidos com a promoção do desenvolvimento profissional de nossos colaboradores, com a promoção da diversidade interna e com

o diálogo e reconhecimento dos desempenhos individuais e de equipe. Para isso, contamos com o estabelecimento de políticas e processos que valorizam um ambiente ético e inclusivo.

Colaboradores por nível hierárquico (total de colaboradores)

GRI 102-8

Nível hierárquico ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Diretor	113	121	118
Gestor	13.269	14.224	13.783
Administrativo	34.348	35.945	27.189
Comercial e operacional	34.142	36.700	41.738
Trainee	191	129	139
Aprendiz	1.622	2.604	2.482
Estagiário	4.799	5.592	4.743
Total de colaboradores	88.484	95.315	90.183
Total de celetistas⁽²⁾	81.950	86.998	82.840

(1) Nível Gestor considera colaboradores de agências e de áreas administrativas que gerenciam equipes. Administrativo considera colaboradores de áreas administrativas que não gerenciam equipes. Comercial e operacional considera colaboradores de agências que não gerenciam equipes.

(2) Celetistas são os colaboradores contratados via CLT. O valor exclui os cargos de Diretores, Aprendizes e Estagiários.

Colaboradores por faixa etária

GRI 405-1

Faixa etária	2019	2018	2017
Abaixo de 30 anos	38.254 43,2%	36.796 38,6%	34.182 37,9%
De 30 a 50 anos	45.487 51,4%	50.318 52,8%	47.855 53,1%
Acima de 50 anos	4.743 5,4%	8.201 8,6%	8.146 9,0%
Total geral	88.484 100,0%	95.315 100,0%	90.183 100,0%

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores por nível hierárquico e faixa etária (2019)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Abaixo de 30 anos		De 30 a 50 anos		Acima de 50 anos	
	2019	%	2019	%	2019	%
Diretor	-	-	95	84,1	18	15,9
Gestor	1.262	9,5	10.735	80,9	1.272	9,6
Administrativo	14.035	40,9	18.566	54,1	1.747	5,1
Comercial e operacional	16.383	48,0	16.053	47,0	1.706	5,0
Trainee	190	99,5	1	0,5	0	0,0
Aprendiz	1.622	100,0	0	0,0	0	0,0
Estagiário	4.762	99,2	37	0,8	0	0,0
Total geral	38.254	43,2	45.487	51,4	4.743	5,4

(1) Colaborador por nível hierárquico e faixa etária, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

Colaboradores por nível hierárquico e faixa etária (2018)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Abaixo de 30 anos		De 30 a 50 anos		Acima de 50 anos	
	2018	%	2018	%	2018	%
Diretor	-	-	94	77,69	27	22,31
Gestor	920	6,47	11.231	78,96	2.073	14,57
Administrativo	12.564	34,95	20.337	56,58	3.044	8,47
Comercial e operacional	15.007	40,89	18.636	50,78	3.057	8,33
Trainee	127	98,45	2	1,55	0	0,00
Aprendiz	2.604	100,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	5.574	99,68	18	0,32	0	0,00
Total geral	36.796	38,60	50.318	52,79	8.201	8,60

(1) Colaborador por nível hierárquico e faixa etária, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

Colaboradores por nível hierárquico e faixa etária (2017)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Abaixo de 30 anos		De 30 a 50 anos		Acima de 50 anos	
	2017	%	2017	%	2017	%
Diretor	-	-	92	77,97	26	22,03
Gestor	953	6,91	10.803	78,38	2.027	14,71
Administrativo	9.606	35,34	15.476	56,94	2.098	7,72
Comercial e operacional	16.260	38,96	21.483	51,47	3.995	9,57
Trainee	139	100,00	0	0,00	0	0,00
Aprendiz	2.482	100,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	4.742	99,98	1	0,02	0	0,00
Total geral	34.182	37,90	47.855	53,06	8.146	9,03

(1) Colaborador por nível hierárquico e faixa etária, dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Diversidade no Itaú Unibanco

Somos feitos de pessoas diversas e acreditamos que a ética, o respeito e a valorização dessa diversidade constroem a essência para as nossas realizações.

Reconhecemos nosso papel de valorizar e impulsionar a diversidade dentro de casa e na sociedade, buscando implementar as melhores práticas e promover a equidade de oportunidades para todos os públicos. Em 2017, estabelecemos um importante marco na jornada de transformação da nossa história e compartilhamos com o mercado nossa Carta de Compromisso com a Diversidade. Dessa forma, assumimos um compromisso público com nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade.

Acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, gêneros, orientações sexuais, identidades de gênero, idades e gerações ampliam as perspectivas, contribuindo para um clima positivo de respeito e tolerância.

Nossos clientes são diferentes, então, para melhor atendê-los, nossas equipes também precisam ser. Nossa frente prioritária centralidade no cliente reconhece essa agenda como uma agenda de negócios, o que significa ampliar as perspectivas, as inovações e os pontos de vista nas tomadas de decisão.

Política

O Itaú Unibanco possui uma política própria de diversidade dirigindo as ações da organização para o avanço consistente dos resultados de cada pilar. A política é atualizada anualmente e está disponível para todos os colaboradores.

Principais ações

- Semanas de Diversidade

Em 2019 realizamos as Semanas de Diversidade, uma para cada pilar de atuação: gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBT+. Uma oportunidade única de falar de desafios, barreiras, responsabilidades e avanços na agenda pela equidade dentro e fora das organizações. Ao todo, realizamos 50 palestras, nas quais contamos com convidados externos e colaboradores, que enriqueceram o debate com seus conhecimentos, suas experiências e suas inspiradoras histórias de vida.

- Grupos de afinidade

Em 2019, formalizamos os grupos de afinidade: gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBT+. Formado por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida em comum, os grupos têm como objetivo promover um ambiente de trabalho inclusivo e de pertencimento para todos. A participação é voluntária e aberta a todos os colaboradores. Cada grupo conta com a liderança de um gestor sênior e de um *sponsor* no Comitê Executivo.

- Sensibilização e engajamento dos colaboradores

Realizamos ações de sensibilização com os nossos colaboradores, por meio de seminários, treinamentos e comunicação interna (palestras, materiais disponibilizados na *intranet* e vídeos), demonstramos a importância da valorização da diversidade de raça, gênero, pessoa com deficiência, LGBT+, gerações, nosso programa de aprendizagem

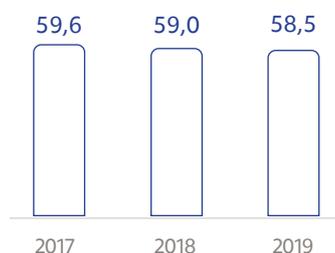
(Jovem Aprendiz) e vieses inconscientes. Além disso, incluímos um *workshop* sobre modelos mentais e conceitos básicos de diversidade na grade de treinamento dos Gestores (Coordenadores e Gerentes) e temos uma diretoria responsável pela implementação dos projetos e programas de diversidade.

Em 2019, formalizamos os grupos de afinidade: gênero, raça, pessoas com deficiência e LGBT+.

Nosso perfil de diversidade

Total de colaboradores por pilar (%)

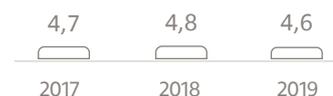
Mulheres



Negros



Pessoas com deficiência⁽¹⁾



(1) Para pessoas com deficiência, o cálculo considera apenas colaboradores celetistas.

Equidade de gênero

Temos como diretriz dessa frente incentivar a ascensão de mulheres e exercer nosso potencial de influência ao disseminar o princípio da equidade em nossa cadeia de valor. Cientes de que a maternidade é um fator de grande impacto na carreira, o Programa de Apoio a Mães e Gestantes e a atualização da Política de Avaliação de Desempenho

das Mulheres em Licença-maternidade visam garantir que a avaliação aconteça com base no trabalho realizado, e não no período de atuação, preservando assim as boas avaliações que, em consequência, mantêm a elegibilidade das mulheres a programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções. Também definimos que a

participação nos lucros ou resultados será paga integralmente, e não mais de forma proporcional. Além disso, buscamos garantir processos de seleção mais diversos. Para isso, recomendamos que os comitês de sucessão tenham sempre que possível uma mulher como avaliada e uma como avaliadora.

Total de colaboradores por gênero

GRI 405-1

Gênero	2019	2018	2017
Feminino	51.748 58,48%	51.378 59,05%	49.361 59,58%
Masculino	36.736 41,52%	35.620 40,95%	33.479 40,42%
Total	88.484 100,00%	86.998 100,00%	82.840 100,00%

Representatividade de gênero por cargo de gestão em 2019 (%)

GRI 405-1



Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores com contrato de tempo indeterminado (gênero – nível hierárquico)

GRI 102-8

Ano	Gestor		Administrativo		Comercial e operacional		Trainee		Total		Total
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	
2019	6.909	6.360	17.319	17.029	23.785	10.357	78	113	48.091	33.859	81.950
2018	7.373	6.851	18.467	17.478	25.489	11.211	49	80	51.378	33.620	86.998
2017	7.084	6.699	14.355	12.825	27.860	13.878	62	77	49.361	33.479	82.840

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores com demais tipos de contrato (gênero)

GRI 102-8

Ano	Diretor		Aprendiz		Estagiário		Total		Total
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	
2019	16	97	1.116	506	2.525	2.274	3.657	2.877	6.534
2018	16	105	1.842	762	3.107	2.485	4.965	3.352	8.317
2017	15	103	1.750	732	2.739	2.004	4.504	2.839	7.343

Colaboradores por nível hierárquico e gênero (2019)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	16	0,03	97	0,26	113	0,13
Gestor	6.909	13,35	6.360	17,31	13.269	15,00
Administrativo	17.319	33,47	17.029	46,36	34.348	38,82
Comercial e operacional	23.785	45,96	10.357	28,19	34.142	38,59
Trainee	78	0,15	113	0,31	191	0,21
Aprendiz	1.116	2,16	506	1,38	2.072	1,83
Estagiário	2.525	4,88	2.274	6,19	4.799	5,42
Total	51.748	100,00	36.736	100,00	88.484	100,00

(1) Colaboradores por nível hierárquico e gênero dividido pelo total de colaboradores daquele gênero.

Colaboradores por nível hierárquico e gênero (2018)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	16	0,03	105	0,27	121	0,13
Gestor	7.373	13,09	6.851	17,58	14.224	14,92
Administrativo	18.467	32,78	17.478	44,85	35.945	37,71
Comercial e operacional	25.489	45,24	11.211	28,77	36.700	38,50
Trainee	49	0,09	80	0,21	129	0,14
Aprendiz	1.842	3,27	762	1,96	2.604	2,73
Estagiário	3.107	5,51	2.485	6,38	5.592	5,87
Total	56.343	100,00	38.972	100,00	95.315	100,00

(1) Colaboradores por nível hierárquico e gênero dividido pelo total de colaboradores daquele gênero.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores por nível hierárquico e gênero (2017)⁽¹⁾

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	15	0,03	103	0,28	118	0,13
Gestor	7.084	13,15	6.699	18,45	13.783	15,28
Administrativo	14.355	26,65	12.825	35,31	27.180	30,14
Comercial e operacional	27.860	51,72	13.878	38,21	41.738	46,28
Trainee	62	0,12	77	0,21	139	0,15
Aprendiz	1.750	3,25	732	2,02	2.482	2,75
Estagiário	2.739	5,08	2.004	5,52	4.743	5,26
Total	53.865	100,00	36.318	100,00	90.183	100,00

(1) Colaboradores por nível hierárquico e gênero dividido pelo total de colaboradores daquele gênero.

Colaboradores próprios por região, idade e gênero – mulheres

GRI 102-8

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Sul	2.003	1.938	1.337	1.821	2.212	2.213	235	497	501	4.059	4.647	4.051
Sudeste	18.153	17.950	13.627	22.643	25.065	23.635	1.598	2.822	2.864	42.394	45.837	40.126
Centro-Oeste	941	931	696	952	1.087	1.091	92	147	149	1.985	2.165	1.936
Nordeste	873	894	665	1.619	1.802	1.689	118	237	211	2.610	2.933	2.565
Norte	317	320	256	372	420	410	11	21	17	700	761	683
Total geral	22.287	22.033	16.581	27.407	30.586	29.038	2.054	3.724	3.742	51.748	56.343	49.361

Colaboradores próprios por região, idade e gênero – homens

GRI 102-8

Região	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Sul	1.030	934	630	967	1.118	1.173	356	617	593	2.353	2.669	2.396
Sudeste	13.703	12.602	8.789	15.648	16.961	15.925	1.984	3.315	3.261	31.335	32.878	27.975
Centro-Oeste	498	463	356	478	543	546	123	216	223	1.099	1.222	1.125
Nordeste	555	595	451	811	892	874	204	297	270	1.570	1.784	1.595
Norte	181	169	151	176	218	206	22	32	31	379	419	388
Total geral	15.967	14.763	10.377	18.080	19.732	18.724	2.689	4.477	4.378	36.736	38.792	33.479

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Diversidade racial – inclusão de pessoas negras

Nosso maior objetivo dentro da Agenda de Igualdade Racial é ampliar a representatividade de negros no nosso quadro de colaboradores, em todos os níveis de cargo. Dessa forma, temos quatro grandes frentes de trabalho: Atratividade e revisão de processos de seleção; Qualificação de potenciais candidatos; Desenvolvimento de colaboradores negros; e Sensibilização.

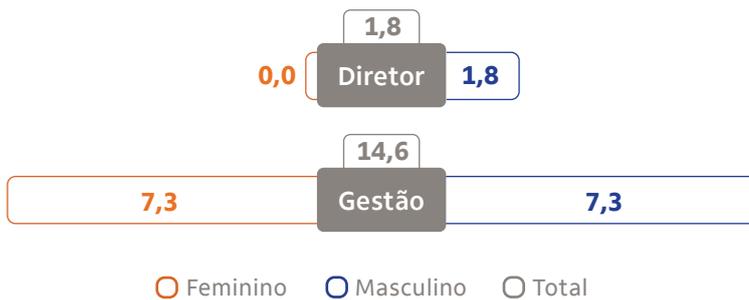
Realizamos ações que envolvem todas as frentes e, dentre elas, podemos destacar a participação na Conferência Juntos de 2019, evento que reuniu 400 universitários negros para falar de carreira e questões raciais. Além disso, firmamos

parcerias com algumas iniciativas como o Instituto PROA, que desenvolve jovens em situação de vulnerabilidade social para a entrada no mercado de trabalho, a Iniciativa LIFT, que promove curso de inglês gratuitamente por 2 anos para universitários negros, e o Projeto Diversidade FEBRABAN, que capacita jovens negros para o mercado financeiro. Por fim, vale mencionarmos o Programa de Mentoria para Gerentes e Coordenadores do Banco, com mais de 100 participantes, e também o Programa de *Workshops* para Estagiários Negros, com ações programadas para 2020, que tem como foco aspectos comportamentais e é desenvolvido em parceria com o Instituto Ser+.

Visando proporcionar equidade de oportunidade para todos os candidatos, digitalizamos a primeira etapa do processo seletivo para o nosso programa de estágio, que passou a ser realizada por meio de testes on-line. Informações como nome, gênero, idade, endereço e universidade dos candidatos não são conhecidas inicialmente no processo. Valem o raciocínio lógico e a velocidade de aprendizagem.

Representatividade de negros em cargos de gestão⁽¹⁾(%)

GRI 405-1



(1) Cálculo de representatividade é realizado considerando o total de colaboradores por cargo.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros⁽¹⁾ (2019)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,00	2	1,80	2	1,80
Gestor	969	7,30	971	7,30	1.940	14,60
Administrativo	3.484	10,10	3.251	9,50	6.735	19,60
Comercial e operacional	6.340	18,60	3.026	8,90	9.366	27,40
Trainee	7	3,70	12	6,30	19	9,90
Aprendiz	515	31,80	252	15,50	767	47,30
Estagiário	811	16,90	606	12,60	1.417	29,50
Total	12.126	13,70	8.120	9,18	20.246	22,88

(1) Colaboradores negros por gênero e nível hierárquico dividido pelo total de colaboradores do nível hierárquico correspondente.

GRI 102-48

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros⁽¹⁾ (2018)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,0	1	0,8	1	0,8
Gestor	995	7,0	1.005	7,1	2.000	14,1
Administrativo	3.510	9,8	3.178	8,8	6.688	18,6
Comercial e operacional	6.417	17,5	3.115	8,5	9.532	26,0
Trainee	1	0,8	9	7,0	10	7,8
Aprendiz	864	33,2	369	14,2	1.233	47,4
Estagiário	925	16,5	605	10,8	1.530	27,4
Total	12.712	13,3	8.282	8,7	20.994	22,0

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico.

GRI 102-48

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – negros⁽¹⁾ (2017)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,0	1	0,8	1	0,8
Gestor	956	6,9	960	1,1	1.916	13,9
Administrativo	2.697	9,9	2.263	2,5	4.960	18,2
Comercial e operacional	6.673	16,0	3.530	3,9	10.203	24,4
Trainee	1	0,7	5	0,0	6	4,3
Aprendiz	851	34,3	367	0,4	1.218	49,1
Estagiário	755	15,9	453	0,5	1.208	25,5
Total	11.933	13,2	7.579	8,4	19.512	21,6

(1) Colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico. Nos relatórios dos anos anteriores, essa informação havia sido exposta dividindo os colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (negros) pelo total de colaboradores da organização.

GRI 102-48

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Pessoa com deficiência (PcD) – inclusão e capacitação

Trabalhamos a inclusão dos colaboradores com deficiência com base nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os direitos das pessoas com deficiência, além da promoção dos seis tipos de acessibilidade (comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica). Ampliamos a instalação do piso tátil de alertas nas áreas comuns e nas escadas dos polos administrativos, oferecendo mais segurança e autonomia para nossos colaboradores com deficiência. Quanto à acessibilidade atitudinal, realizamos treinamentos para capacitar gestores e colaboradores quanto às boas práticas para inclusão; e lançamos uma página interna com dicas de convivências para os nossos colaboradores. O objetivo dessas ações é ressignificar a inclusão das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho, ampliando

o protagonismo dos colaboradores, a acessibilidade e a empregabilidade dos diversos tipos de deficiência.

Destacamos os projetos em parceria com a Specialisterne, da qual já contratamos, até o início de 2020, 28 colaboradores com Transtorno do Espectro Autista (TEA) para diversas atividades; e o Programa Acreditar, que incluiu 40 pessoas com deficiência intelectual, sendo a maior parte delas para o atendimento aos clientes nas agências Personalité. Em 2019, lançamos o processo seletivo acessível para o Programa de *Trainee*, ou seja, todas as ferramentas de seleção (*site*, aplicativo e testes) foram adaptadas. Também patrocinamos um programa de desenvolvimento com a Fundação PoliSaber, com aulas de capacitação para o público com deficiência, preparando-os para inserção no mercado de trabalho.

Fomos eleitos uma das Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência pela Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Governo do Estado de São Paulo.

Ficamos em primeiro lugar entre as 150 melhores empresas para trabalhar pelo Guia *Você S/A* – categoria bancos.

Ficamos em primeiro lugar no *LinkedIn Talents Awards* nas categorias *Best Employer* e *Top Companies*.

Cargos de gestão – PcD⁽¹⁾ (%)

GRI 405-1



Feminino Masculino Total

(1) Cálculo de representatividade realizado considerando o total de colaboradores da Companhia.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – PcD⁽¹⁾ (2019)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Gestor	63	0,50	72	0,50	135	1,00
Administrativo	755	2,20	904	2,60	1.659	4,80
Comercial e operacional	1.085	3,20	867	2,50	1.952	5,70
<i>Trainee</i>	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aprendiz	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	1	0,00	3	0,10	4	0,10
Total geral	1.904	2,14	1.846	2,08	3.750	4,22

(1) Para 2019, cálculo de colaboradores por nível hierárquico, gênero e minorias (PcD) dividido pelo total de colaboradores por cada nível hierárquico.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – PcD⁽¹⁾ (2018)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Gestor	78	0,1	69	0,1	147	0,2
Administrativo	847	1,0	1.000	1,1	1.847	2,1
Comercial e operacional	1.220	1,4	973	1,1	2.193	2,5
Trainee	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Aprendiz	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Estagiário	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	2.145	2,3	2.042	2,3	4.187	4,8

(1) Colaboradores por nível hierárquico e minorias (PcD) dividido pelo total de colaboradores. Foram utilizados no cálculo os cargos celetistas.

Colaboradores por nível hierárquico e minorias – PcD⁽¹⁾ (2017)

GRI 405-1

Nível hierárquico	Mulheres	%	Homens	%	Total	%
Diretor	0	0,0	0	0,00	0	0,0
Gestor	64	0,08	63	0,08	127	0,15
Administrativo	611	0,74	804	0,97	1.415	1,71
Comercial e operacional	1.315	1,59	1.071	1,29	2.386	2,88
Trainee	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Aprendiz	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Estagiário	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	1.990	2,40	1.938	2,34	3.929	4,74

(1) Colaboradores por nível hierárquico e minorias (PcD) dividido pelo total de colaboradores. Foram utilizados no cálculo os cargos celetistas.

LGBT+

Nosso propósito é estimular um ambiente de segurança e respeito, em que as pessoas tenham liberdade para falar sobre orientação sexual e identidade de gênero abertamente e sem receios. Como forma de manter a pauta em destaque, desde 2018 o Itaú Unibanco faz parte do *OUTStand Financial Market Pride Group*, criado para discutir a inclusão e promover a valorização de profissionais LGBT+ no setor.

Em maio de 2019, participamos do *Reaching Out*, uma conferência anual de nível internacional que visa criar oportunidades para alunos brasileiros (e de países da região) que são lésbicas, gays, bissexuais e transexuais (LGBT) para descobrirem o valor e a importância de ser assumido no ambiente de trabalho.

Além disso, no segundo semestre, realizamos a segunda edição do Edital LGBT+ Orgulho, que teve como finalidade buscar projetos que estimulem o poder de transformação das pessoas LGBT+ ao redor do Brasil. Das 565 inscrições recebidas, 8 projetos, de diversas regiões do Brasil, foram contemplados.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

A trajetória do colaborador

Nossos programas de atração de talentos têm um foco variado para abranger diferentes perfis de talentos.

Programas de atração de talentos

Programa	Descrição	Recrutamento	Taxa de retenção ou efetivação
Jovens Aprendizizes	Proporcionar a possibilidade de primeiro emprego para jovens talentos, preferencialmente em situações de vulnerabilidade social, promovendo o desenvolvimento e a oportunidade de carreira conosco.	1.185 jovens foram contratados como aprendizes.	Absorvemos 45,3% dos aprendizes em 2019; desses, 83,0% continuam no banco. Encarreamos 28,9% dos aprendizes contratados de 2012 até 2019.
Trainee	O Programa <i>Trainee</i> Itaú Unibanco visa atrair e desenvolver talentos por meio de uma prática profissional desafiadora, treinamentos técnicos e comportamentais, <i>mentoring</i> e eventos de <i>networking</i> com os nossos executivos. Durante o programa, com duração de 1 ano, os <i>Trainees</i> têm a oportunidade de atuar em projetos específicos da área ou em formato de <i>job rotation</i> . O objetivo é o desenvolvimento acelerado desses talentos, possibilitando a formação de liderança de pessoas e projetos ou analista de referência, em sinergia com as necessidades das nossas áreas.	Em 2018 tivemos 48 mil inscritos no processo seletivo do programa, dos quais 193 foram contratados como <i>Trainees</i> em 2019. Em 2019 tivemos 72 mil inscritos dos quais 122 foram contratados como <i>Trainees</i> em 2020.	98% de retenção da turma de 2019 ⁽¹⁾ .
Patrocínio internacional (MBA, <i>Master</i> , <i>Sloan</i> e LLM)	Desenvolver nossos colaboradores por meio da realização de programas de MBA/ <i>Sloan</i> / <i>Master</i> (<i>Master of Laws</i> – LLM/ <i>Master in Finance</i> – MIF) nas melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa, com acompanhamento do Recursos Humanos e dos executivos.	Em 2019, tivemos 233 colaboradores inscritos. Desses, 16 foram aprovados no programa de patrocínio.	100% é a taxa de retenção dos patrocinados que retornaram do MBA em 2019. <i>Summer</i> 2019: 66% (quatro ofertas de <i>full-time</i> aceitas de seis no total). <i>Summer</i> 2020: a ser mensurado após o programa.
MBA <i>Summer</i> e <i>Full Time Associate</i>	Recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios dos Estados Unidos e da Europa para estágios de verão em nossa organização, com duração de nove a 12 semanas. Também oferecemos oportunidades em tempo integral em nossa organização para alunos formados em MBA nas melhores escolas dos Estados Unidos e da Europa.	<i>Summer</i> 2019: realizamos seis <i>offers</i> de <i>Full Time</i> com os <i>Summer</i> de 2019, das quais quatro foram aceitas. <i>Summer</i> 2020: 39 MBAs se candidataram. Desses, temos quatro posições já fechadas atualmente e estamos no processo de finalizar outras duas. O programa deve ocorrer em junho de 2020. 2020: hoje o programa é vinculado ao MBA <i>Summer</i> . Não abrimos mais recrutamento externo, apesar de termos recebido manifestações pontuais de interesse. 2019: recrutamento externo de <i>full-time</i> .	<i>Summer</i> 2019: 66% de aceites de oferta. <i>Full-Time</i> 2019: 100% de aceites de oferta.

(1) Apurado em janeiro de 2020.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Programa	Descrição	Recrutamento	Taxa de retenção ou efetivação
Programa de Carreira Acelerada (PCA)	Após o programa, para os <i>Trainees</i> que se destacarem, oferecemos um Programa de Carreira Acelerada contando com treinamentos e sessões de <i>coaching</i> .	Um total de 59 <i>ex-Trainees</i> (72%) foram selecionados para o Programa de Carreira Acelerada atual, com base no grupo de <i>Trainees</i> do ano de 2018.	97% é a taxa de retenção do Programa de Carreira Acelerada em 2018.
Estágio corporativo	Atrair e desenvolver jovens talentos com potencial para abastecer as posições de entrada nas áreas corporativas; possui a duração máxima de 2 anos e oferece uma grade de treinamentos específica.	Em 2019, 1.895 estagiários corporativos foram contratados.	74% de estagiários corporativos efetivados em 2019.
Estágio de férias	Atrair talentos, oferecendo uma experiência corporativa com projetos desafiadores, abastecer outros programas de talentos. Estágio de Férias de Graduação Internacional: acontece de maio e outubro, férias de verão no hemisfério norte.	Para o Estágio de Férias Internacional, tivemos admissão de 33 estagiários em 2019. Em 2020, tivemos 412 inscritos e 24 admitidos.	Não se aplica.
<i>Summer</i> de Mestrado	Atrair talentos e realizar uma aproximação com a academia brasileira. Nossa intenção é trazer profissionais com conhecimento técnico mais apurado e que possa realizar projetos de alta complexidade no período do <i>Summer</i> .	465 inscritos em outubro de 2019 e 14 admitidos para o programa.	Em 2020, 70% dos participantes do programa foram efetivados.
Estágio em rede de agências	Atrair e capacitar jovens universitários, com foco no desenvolvimento de talentos para a rede de agências. Possui a duração de 12 meses, podendo se estender para 18 meses. Para o programa de estágio em rede de agências há uma grade de capacitação a distância composta de 56 cursos.	53% das vagas (nível operacional – não gerencial) abertas em 2019 na rede de agências foram no cargo de Estagiário.	Em 2019, 49% dos Estagiários foram efetivados; desses, 99% continuam ativos no banco.

Após atrairmos nossos talentos, oferecemos diversas ações para que desenvolvam suas habilidades, disponibilizando programas específicos que abrangem temas técnicos e comportamentais, por meio do uso de várias ferramentas, plataformas, metodologias e mídias.

Promovemos também ações de desenvolvimento e aprendizagem contínua de equipes e lideranças. Exemplos disso são a Jornada de Liderança – que é composta por mais de 20 experiências de desenvolvimento, o que inclui o *workshop* Ciclo de Gestão de Pessoas e o ensino a distância Boas Práticas Trabalhistas, que são compulsórios para o primeiro nível de liderança – e a Academia Mudança de Liga – que tem como objetivo promover o conhecimento sobre clientes e transformação digital para suportar a estratégia do banco, que iniciamos com ações exclusiva para a Alta Liderança promovendo módulos temáticos.

Desenvolvimento de Coordenadores e Gerentes na Jornada de Liderança (%)⁽¹⁾



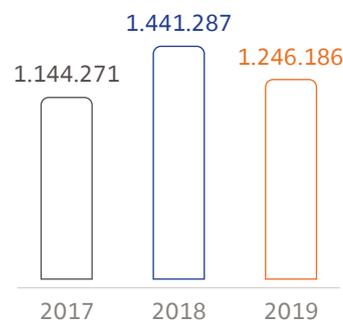
(1) Considera-se apenas a trilha compulsória (ciclo de gestão de pessoas, *workshops* de ética e boas práticas trabalhistas).

Além dos treinamentos corporativos, oferecemos ações específicas de desenvolvimento alinhadas ao momento profissional do colaborador e customizadas em relação ao seu Plano de Desenvolvimento Individual, incluindo soluções de aprendizagem presenciais e digitais em plataformas on-line de educação continuada, cursos de idiomas, programas de pós-graduação, MBA, seminários, congressos e cursos de curta duração no Brasil e no exterior.

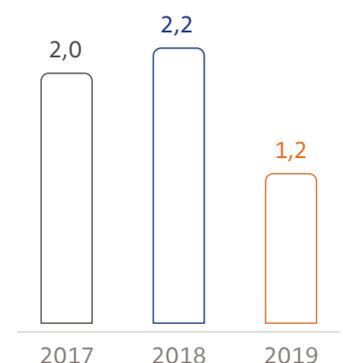
Para alavancarmos ainda mais o desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores, em 2019, iniciamos o piloto de uma plataforma de experiência de aprendizagem, que tem o objetivo de proporcionar que o colaborador aprenda com diferentes formatos, no tempo e no local que preferir. O banco e os gestores direcionam quais são as habilidades esperadas para as funções, e o colaborador traça sua própria trajetória para alcançar o que é esperado e o que ele mesmo deseja desenvolver. A plataforma se baseia em inteligência artificial para realizar curadoria de conteúdos e auxiliar o colaborador no seu autodesenvolvimento.

Em nosso portal corporativo encontram-se as políticas sobre desenvolvimento e ética, que fornecem diretrizes sobre planejamento e ações de educação corporativa para as lideranças e suas equipes. Em 2019, investimos R\$161 milhões no Brasil em capacitação, com mais de 1,2 milhão de participações em treinamentos presenciais e digitais.

Número de participações em treinamentos presenciais e digitais



Total de horas de participações (digitais e presenciais) – milhões



Taxa média de adesão dos treinamentos presenciais (%)



Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Média de horas de treinamento por nível hierárquico e gênero (presencial e digital)

GRI 404-1

Nível hierárquico	Mulheres			Homens			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestor	18	19	17	16	24	23	17	21	20
Administrativo	15	19	21	14	18	28	14	18	24
Comercial e operacional	11	27	22	14	34	21	12	29	21
Trainee	167	248	289	173	254	285	170	252	287
Estagiário	9	23	27	11	25	31	10	24	29
Total	13	23	21	14	25	25	14	24	23

Horas de treinamento por nível hierárquico e gênero (presencial e digital)

GRI 404-1

Nível hierárquico	Mulheres			Homens			Total		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Gestor	102.810	139.191	117.412	106.967	165.551	154.782	209.777	304.742	272.194
Administrativo	243.533	346.960	296.655	212.301	313.943	358.914	455.834	660.903	655.568
Comercial e operacional	291.050	695.583	608.299	172.824	384.359	288.335	463.874	1.079.942	896.634
Trainee	15.196	12.160	17.927	22.128	20.317	21.947	37.324	32.477	39.873
Estagiário	27.632	70.647	73.705	29.952	63.346	62.159	57.584	133.993	135.864
Total	680.221	1.264.541	1.113.997	544.172	947.516	886.136	1.224.393	2.212.057	2.000.133

Média de horas de treinamento por colaborador e total de colaboradores

GRI 404-1

Descrição	Média de horas de treinamento por colaborador	Número de colaboradores
Gestor	17	11.946
Administrativo	14	30.939
Comercial e operacional	12	40.535
Trainee	170	191
Estagiário	10	4.799

Bolsas de estudo

	2019	2018	2017
Programa de incentivo à pós-graduação	519	976	1.476
Determinadas pela CCT 2018–2020	5.500	5.500	5.500
Cursos de idioma	116	221	325

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Formação e encarecimento de Jovem Aprendiz

O objetivo do Programa Aprendiz no Itaú Unibanco é proporcionar o primeiro emprego para jovens talentos, preferencialmente em situações de

vulnerabilidade social, promovendo o desenvolvimento e a carreira conosco. Em 2019, 1.622 Jovens Aprendizes participaram do programa. Em 2018 e

2017, o número de jovens aprendizes foi, respectivamente, de 2.604 e 2.482.

Avaliação e desenvolvimento

O Ciclo de Meritocracia tem como foco impulsionar resultados cada vez melhores por meio do alinhamento das metas aos desafios da organização. Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados de maneira diferenciada. Fazem parte desse exercício *feedback*, oportunidades de desenvolvimento adequadas às necessidades de cada colaborador e também o papel do colaborador de buscar continuamente as melhores oportunidades. Logo, o Ciclo de Meritocracia representa um grande aliado da meritocracia e do desenvolvimento constante da Companhia.

O programa considera as metas propostas, os resultados obtidos e a forma de entrega de tais resultados, pois, embora seja importante alcançar os objetivos, todas as ações devem ter como alicerce os comportamentos esperados pela Companhia. Nesse sentido, o programa é composto de duas avaliações individuais:

- O eixo X avalia o desempenho de cada colaborador com base nos resultados de metas. O processo é anual e prevê quatro etapas: alinhamento dos objetivos, contratação de metas, avaliação de resultados e *feedback*. As metas individuais devem representar os desafios que estimulam a superação, o desenvolvimento de novas competências e não devem contemplar atividades realizadas no dia a dia. Retratam também a busca por melhorias em processos e produtos para alavancar o crescimento dos negócios e a satisfação do cliente. Devem ser combinadas entre o gestor e o colaborador, com critérios de apuração bem definidos, refletindo a estratégia de cada área executiva.
- O eixo Y avalia se o colaborador está aderente aos comportamentos esperados pela organização. Temos dois grupos de avaliação: liderança, que tem avaliação 360 (par, parceiro, equipe e gestor), e equipes, que tem avaliação 180 (gestor e pares e parceiros).

Com os resultados dos eixos X e Y é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP). Esse planejamento posiciona as pessoas em uma matriz com nove quadrantes e discute a *performance* relativa entre pares. A plotagem dos colaboradores na matriz é realizada com base em um Comitê de Calibragem, que é responsável pela análise e equalização dos resultados. Todos os dados obtidos são utilizados futuramente para definir os desdobramentos da carreira, a capacitação e a remuneração de cada colaborador. Em relação ao ciclo de 2018 (informações mais atualizadas disponíveis até a publicação deste relatório), 45.000 colaboradores foram avaliados no PEP (incluindo unidades externas), o que corresponde a 50,08% do total de nossos colaboradores elegíveis⁽¹⁾. Em 2018, em nossas unidades externas (Argentina, Chile, Colômbia, Estados Unidos, Inglaterra, Paraguai, Suíça, Uruguai e outras) foram avaliados no PEP 3.632 colaboradores, o que equivale a 91,67% dos colaboradores elegíveis⁽²⁾. O ciclo referente a 2019 se encerrará após a conclusão deste relatório.

GRI 404-3

Acreditamos que a meritocracia é o caminho para a gestão ainda mais transparente e justa de nossas equipes, reconhecendo desempenhos diferenciados de maneira diferenciada.

(1) Considera o total de 89.850 colaboradores elegíveis participantes no sistema de avaliação (Brasil e unidades externas).

(2) Considera o total de 3.962 colaboradores elegíveis participantes no sistema de avaliação (unidades externas).

Para embasar a ação de desenvolvimento dos colaboradores, são realizadas conversas de Plano de Desenvolvimento Individual (PDI). Para ele, são levados em consideração o histórico de *performance* do colaborador e é analisado em qual momento de carreira o colaborador está. Para isso, os gestores alinham as expectativas de carreira com os colaboradores em um exercício prévio.

Visando ao desenvolvimento contínuo e estruturado de cada colaborador, em 2019, 100% dos Diretores, Superintendentes e Gerentes fizeram seu Plano de Desenvolvimento Individual. Todos os planos foram discutidos em um Comitê de Desenvolvimento, a fim de definir ações de consequências. Esse exercício é recomendável, mas tem caráter opcional para os níveis de Coordenador e Analista; nesses níveis, a adesão foi de 17,88%.

Os colaboradores das agências que não têm cargo de gestão são avaliados semestralmente ou anualmente por um outro modelo, o Trilhas de Carreira, com base nos resultados obtidos no período anterior, no eixo Y e na prontidão para o próximo nível de cargo. Os resultados são apurados por meio da produtividade individual e/ou da agência e da qualidade das vendas – ou seja, produtos vendidos e cancelados não são considerados na produtividade individual, por exemplo.

O Comitê de Trilhas de Carreira é conduzido pela área de Pessoas com os gestores para a discussão individual dos colaboradores. Nessa discussão, são apresentados diversos indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado, e com base neles os colaboradores são alocados em determinadas classificações (por se tratar de um comitê, as discussões e decisões são colegiadas). No primeiro semestre de 2019, foram avaliados 35.054 colaboradores, o que representa 39,01% dos colaboradores elegíveis.

Os negócios também têm passado por transformações que exigem a consideração de entregas de resultados em ciclos menores alinhados aos objetivos de longo prazo, modelos de trabalho mais colaborativos com equipes que atuem de modo matricial, o que gera demanda por novos modelos de incentivos mais adequados a essa realidade. Dessa forma, foi desenvolvido o Modelo de Comunidades baseado em entregas parciais, que considera objetivos coletivos e individuais e uma avaliação de aderência comportamental (eixo Y) que compõem uma nota única ao fim do ano. Os colaboradores são relativizados no PEP Comunidades, que norteará as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento. Atualmente, temos 5.477 colaboradores nesse modelo, ou seja, o equivalente a 6,03% dos colaboradores elegíveis.

Os demais colaboradores participam somente de uma avaliação individual (avaliação de metas e avaliação de comportamento) ou de outros modelos específicos de avaliação. Isso garante que 100% dos colaboradores elegíveis da organização sejam submetidos a alguma avaliação de desempenho. Para 2019, revisamos o nosso modelo de avaliação para que seja mais atual ao momento do banco.

GRI 404-3

Remuneração

GRI 102-35 | GRI 102-36

Remuneração fixa

Nossa Política de Remuneração Fixa reconhece a competência e senioridade de um profissional, e os valores podem ser acrescidos conforme nossa Política de Promoção e Mérito e convenções coletivas.

Remuneração variável

A remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, o resultado financeiro atingido por nossos negócios e sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. A remuneração variável de nossos colaboradores é composta de participação nos lucros, participação nos resultados (PR) e participação complementar nos resultados. Todas dependem do desempenho dos negócios e individual, garantindo um valor mínimo definido em acordo de convenção coletiva firmado com o respectivo sindicato.

Programa de Remuneração Variável: para Gerentes e Superintendentes de alta *performance* temos uma remuneração adicional em ações⁽¹⁾, que serão recebidas no período de 3 anos.

Programas de Remuneração por Alto Desempenho (PRAD) e Programa de Reconhecimento da Central de Atendimento (PRCA): consistem em uma participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Performance diferenciada (PD): o Programa de Remuneração de Longo Prazo abrange os colaboradores em cargos de liderança ou similares, por meio de avaliação individual que reconhece os destaques em resultado e comportamento, na forma de nossas ações preferenciais (ITUB4).

Programa de Sócios: reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e que lideram a construção de um banco voltado para o futuro, alinhados a nossa visão e aos nossos valores. Os colaboradores e administradores eleitos como sócios ou associados podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações. As métricas para remuneração podem ser vistas no **2019 General Stockholders' Meeting Manual**. [\[↗\]](#)

Fator de equidade na remuneração⁽²⁾

Razão matemática do salário entre gêneros

GRI 405-2

Nível funcional	Taxa de 2019	Taxa de 2018	Taxa de 2017	Racional de cálculo (utiliza 12 meses de 2019 – janeiro a dezembro)
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de mulheres pelo honorário médio do total geral (cargo Diretor)
Gerência	0,87	0,87	0,87	Remuneração fixa (sem ATS) média de mulheres pela remuneração fixa média do total geral
Administrativo	0,88	0,88	0,88	
Comercial e operacional	0,98	0,98	0,95	
Trainee	1,00	1,00	0,90	
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	Folha externa – Aprendiz possui apenas um valor para a bolsa, dessa forma os valores são iguais para os dois gêneros
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Bolsa média de mulheres pela bolsa média do total geral

Nota: Considera todas as empresas.

(1) Nos reconhecimentos em ações, caso haja o desligamento por iniciativa do próprio profissional até o fim do período, ele terá cancelamento total das ações.

(2) O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração dos integrantes do gênero feminino de cada um dos níveis funcionais indicados e a remuneração do conjunto de todos os ocupantes do mesmo nível.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Rotatividade

GRI 401-1

Por meio da Carreiras Internas, nossa plataforma de recrutamento interno, colaboradores e Estagiários buscam oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira. Já os gestores podem identificar pessoas de diferentes áreas que tenham perfis aderentes às suas vagas. O programa funciona como uma ferramenta de mobilidade interna, permitindo ampliação de horizontes de desenvolvimento, estimulando o protagonismo de carreira e reduzindo nossa taxa de rotatividade.

Colaboradores transferidos via Carreiras Internas

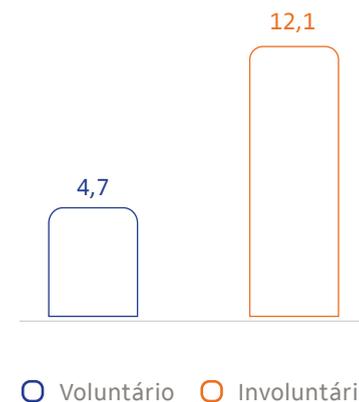
GRI 404-2

2019	1.476
2018	1.699
2017	2.353

A taxa de rotatividade é a relação entre admissões e desligamentos (voluntários ou involuntários) de colaboradores em um determinado período. Monitoramos essa taxa mensalmente e a submetemos ao Comitê Executivo (os critérios utilizados não incluem os colaboradores no exterior, Aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, Diretores e Estagiários).

Taxa de rotatividade total em 2019⁽¹⁾ (%)

GRI 401-1



(1) Cálculos baseados no total de desligamentos (voluntários ou involuntários) / (Total de colaboradores no início do período + Total de colaboradores no fim do período) / 2. Total de colaboradores no fim do período considera colaboradores no início do período mais contratações de colaboradores menos desligamentos de colaboradores. Não considera Diretoria, Estagiários, Aprendizes, expatriados e aposentados por invalidez.

Taxa de rotatividade⁽¹⁾⁽²⁾

GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total de 2019
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	
Sul	9,3	5,70	5,70	23,9	12,40	10,00	83,5	23,10	18,90	15,1	9,20	10,00	19,5	11,90	9,70	60,6	17,00	18,90	23,3
Sudeste	9,6	6,20	5,60	14,0	9,20	8,70	79,7	27,60	27,10	14,0	9,50	8,20	15,0	10,80	9,50	61,9	17,20	19,00	16,2
Centro-Oeste	9,2	5,60	6,30	16,7	11,40	10,50	63,7	23,90	14,40	7,9	9,90	11,10	17,3	10,20	14,00	58,2	14,40	15,20	16,8
Nordeste	7,6	4,30	3,30	13,1	7,10	5,80	91,7	15,70	15,20	12,3	6,40	4,90	12,0	10,80	7,60	43,4	8,00	12,70	15,8
Norte	8,4	5,30	7,70	15,6	9,10	7,60	105,9	34,50	52,60	12,1	8,80	10,10	22,0	9,40	8,70	46,8	13,80	23,30	15,4
Total	9,5	6,00	5,60	14,8	9,40	8,70	80,4	26,20	25,00	13,8	9,30	8,30	15,3	10,80	9,60	60,1	16,40	18,50	16,7

(1) Cálculos baseados no total de desligamentos / (Total de colaboradores no início do período + Total de colaboradores no fim do período) / 2. Total de colaboradores no fim do período considera colaboradores no início do período mais contratações de colaboradores menos desligamentos de colaboradores. Não considera Diretoria, Estagiários, expatriados e aposentados por invalidez.

(2) Cálculos baseados no número de desligamentos em cada categoria pelo número total de colaboradores da mesma categoria.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Contratações⁽¹⁾

GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total					
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos								
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017		2019	2018	2017		
Sul	646	749	750	54	45	24	-	-	-	433	408	369	41	51	25	-	-	1	1.174	1,3%	1.253	1%	1.169	1%
Sudeste	4.764	5.605	5.772	711	1.015	680	8	4	5	5.017	5.329	4.524	1.018	1.097	805	4	5	6	11.522	13,0%	13.055	15%	11.792	14%
Centro-Oeste	222	306	301	22	15	19	-	-	-	140	156	177	18	21	21	-	-	-	402	0,5%	498	1%	518	1%
Nordeste	200	249	242	10	22	15	-	-	-	130	194	203	16	14	19	-	-	-	356	0,4%	479	1%	484	1%
Norte	59	96	105	4	8	11	-	-	-	52	46	61	2	11	5	-	-	-	117	0,1%	161	0%	182	-
Total	5.891	7.005	7.170	801	1.105	749	8	4	5	5.772	6.133	5.339	1.095	1.194	875	4	5	7	13.571	15,3%	15.446	18%	14.145	17%

(1) Em 2017 e 2018, a taxa foi calculada dividindo-se o total de contratações por região pelo total de empregados celetistas. Em 2019, foi dividido pelo total de colaboradores.

Desligamentos⁽¹⁾

GRI 401-1

Região	Mulheres									Homens									Total		
	Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos			Abaixo de 30 anos			De 30 a 50 anos			Acima de 50 anos					
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017		2019	2018
Sul	339	256	231	445	269	209	255	108	90	231	159	157	200	136	112	252	93	110	1.722	1.021	909
Sudeste	2.670	1.795	1.622	3.122	2.222	1.929	1.315	721	675	2.542	1.666	1.435	2.305	1.773	1.471	1.344	536	524	13.298	8.713	7.656
Centro-Oeste	138	107	105	156	122	111	57	32	15	67	76	83	86	56	77	87	30	28	591	423	419
Nordeste	116	70	71	211	124	94	122	33	24	101	63	65	98	96	67	93	21	26	741	407	347
Norte	39	22	35	55	35	29	9	6	6	31	15	31	39	21	17	11	4	5	184	103	123
Total	3.302	2.250	2.064	3.989	2.772	2.372	1.758	900	810	2.972	1.979	1.771	2.728	2.082	1.744	1.787	684	693	16.536	10.667	9.454

(1) Taxa calculada dividindo-se o total de desligamentos por região pelo total de empregados celetistas.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.

Saúde e segurança

Desenvolvemos ações de saúde e segurança para prevenção, diagnóstico precoce e reabilitação da saúde. Além de entendermos a importância do trabalho na construção da identidade pessoal, assim como a complexidade das interações entre anseios pessoais, regras, relações no trabalho e ambiente socioeconômico, seguimos as definições de Saúde e Segurança Ocupacionais presentes em acordos coletivos com sindicatos e na Subcomissão da Segurança e Saúde Ocupacional da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN).

GRI 403-2

Nesse contexto, atuamos na identificação dos riscos do ambiente de trabalho por meio de visitas realizadas por Técnicos de Segurança e do levantamento de indicadores de saúde, que são analisados em conjunto com Engenheiros e Médicos do Trabalho e resultam nos planos de ação para promover ambientes e relações mais seguros e saudáveis. Além disso, os gestores e os próprios colaboradores têm acesso direto à equipe de Saúde e Segurança para reportar acidentes, doenças do trabalho e condições que consideram inadequadas por meio de sistema de controle de solicitações para gerar investigação e análise de cada demanda. Quando um acidente de trabalho ou uma doença ocupacional é caracterizada pela equipe técnica, a análise da causa primordial da lesão gera ações para eliminar ou reduzir os riscos, acionando planos de ação.

GRI 403-2

Por causa dos dados epidemiológicos, que apontam o aumento na frequência de doenças mentais na população mundial, com destaque para estudos que apontam a velocidade de crescimento de suas taxas de incidência, prevalência e impacto, implantamos programas para atuar na promoção, prevenção, detecção precoce e reabilitação desse grupo de afecções:

GRI 403-3

- Parceria com fornecedor de ampla rede de academias esportivas (*Gympass*), de cobertura nacional, com subsídio parcial para adesão aos planos (os benefícios da atividade física são amplamente comprovados em todas as etapas do adoecimento mental).
- Análises ergonômicas dos postos de trabalho com inclusão de aspectos da Psicodinâmica Organizacional.
- Inclusão de questionário validado cientificamente nos protocolos de atendimento médico dos exames ocupacionais específico para avaliação de risco para transtornos mentais (SRQ20).
- Implantação do Programa *Equilibrium*, treinamento realizado por Psicólogos via *Skype* em 12 sessões no período médio de 4 meses, para apoiar na ampliação de habilidades de enfrentamento de situações sentidas como ameaçadoras pelo usuário.

Promovemos a Semana de Saúde Mental, com o tema Quebrando o Tabu – Vamos Falar de Saúde Mental?, com o intuito de difundir conhecimento, quebrar paradigmas e refletir sobre o escopo de abordagem do adoecimento no mundo corporativo. Promovemos palestras com especialistas e executivos do banco, com transmissão simultânea on-line e disponibilização do conteúdo na *web*. Também foram realizadas rodas de conversa, intervenções para atividades físicas e de relaxamento nos principais polos e agências digitais.

Além disso, contamos com a rede credenciada de especialistas (Médicos, Psicólogos) disponibilizada pela Assistência Médica, o Programa de Assistência ao Funcionário (Fique Ok) e os ambulatórios próprios para fomentar a rede de enfrentamento das questões de saúde mental.

Entendemos a importância do trabalho na construção da identidade pessoal. Desenvolvemos ações de saúde e segurança para prevenção, diagnóstico precoce e reabilitação da saúde.

Benefícios concedidos em 2019

GRI 403-3

Bem-estar e saúde

Auxílio-farmácia	Descontos para colaboradores na compra de medicamentos e produtos de perfumaria em farmácias parceiras.	Aproximadamente, 32,5 mil colaboradores beneficiados pela parceria.
Academia	Parcerias com academias que oferecem descontos aos colaboradores, além de instalações próprias em alguns de nossos escritórios.	Utilizado por cerca de 32,5 mil colaboradores.
Política de Acolhimento das Mães e Gestantes	A Política de Acolhimento das Mães e Gestantes estabelece benefícios para a mulher gestante após nascimento ou adoção do filho.	2.641 colaboradoras elegíveis.
Atendimento nutricional	Atendimento clínico nutricional nos centros com o maior número de colaboradores: CEIC, CAT, CT e ITM.	2.830 colaboradores atendidos.
Programa Fique OK	Programa de apoio pessoal a colaboradores e seus familiares, com equipe multidisciplinar disponível 24 horas por telefone , de forma confidencial e gratuita, com a finalidade de acolher e orientar em situações de conflito pessoal, familiar e profissional. Serviços oferecidos: avaliação/acompanhamento psicológico ou outros tratamentos; fisioterapia; jurídico; nutrição; orientação financeira; <i>personal trainer</i> ; serviço social; consultor <i>pet</i> .	94% de colaboradores e 6% de dependentes atendidos. Total: 11.957 ligações/6.750 pessoas atendidas/1,8 ligações por pessoa.
Serviços psicossociais	Atendimento em Psicologia e Assistência Social nos polos: CEIC, CT, CAT e ITM.	<ul style="list-style-type: none"> • Psicologia – 2.246 consultas. • Assistência Social – 2.623 atendimentos.
Check-up	Check-up médico para Diretores, Superintendentes, Especialistas nível Superintendente, Gerentes da Administração Central e Especialistas nível Gerente.	Cerca de 2.154 executivos elegíveis, 42% destes realizaram <i>check-up</i> nesse ano.

Flexibilidade

Ponto eletrônico	O controle eletrônico de jornada baseia-se nos registros de entrada e saída que os colaboradores efetuam em suas estações de trabalho. Na rede de agências e nas áreas administrativas há um sistema que bloqueia a estação de trabalho enquanto o colaborador não tenha registrado a sua entrada.	Colaboradores elegíveis ao ponto eletrônico: 71.578 em dezembro.
------------------	--	--

Educação

Auxílio-Educação	São bolsas distribuídas para colaboradores visando subsidiar parte das despesas com a primeira e segunda graduação e com cursos de pós-graduação.	Total: 5.500 bolsas. <ul style="list-style-type: none"> • 1.000 para PcD. • 4.000 para colaboradores bancários. • 500 para colaboradores de categoria não bancária (Fundações, Seguros, Financeiras).
------------------	---	---

Financeiro

Programa de Parcerias Mundo Itaú Unibanco	O programa Mundo Itaú Unibanco traz vantagens, descontos e serviços exclusivos de diversos parceiros no Brasil.	Aproximadamente, 22,7 mil colaboradores beneficiados pela parceria.
Produtos e serviços financeiros com descontos para colaboradores (financiamentos, consórcios, seguros, cartões de crédito)	Produtos bancários com descontos e/ou taxas diferenciadas, como crédito consignado, cheque especial, tarifas bancárias, seguro auto, seguro residencial, consórcios e crédito imobiliário.	Disponível a 100% dos colaboradores.
Previdência privada complementar	Planos de previdência complementar administrados por duas entidades fechadas e uma entidade aberta. Os objetivos principais desses planos são complemento ao benefício da Previdência Social e manutenção do padrão de vida na aposentadoria.	São 18 planos de previdência complementar, e, devido à adesão voluntária, temos 72% dos colaboradores participando de algum dos planos que oferecemos.
Seguro de vida coletivo	Prevê o pagamento de indenização em caso de óbito ou invalidez do beneficiário. O plano prevê ainda a inclusão automática de cônjuge e filhos e a ampliação da garantia de assistência funeral. Os colaboradores que dispõem de seguro de vida têm a opção de contratar um seguro de vida complementar, aumentando assim o capital segurado.	Disponível a 98% dos colaboradores aproximadamente.

Lazer

Itaú Unibanco Clube	Atividades de lazer, recreação, cultura e esportes que visam à promoção da integração e à melhoria da qualidade de vida de nossos colaboradores, aposentados e seus familiares. Possuímos três clubes, localizados na Represa de Guarapiranga, em Itanhaém e em São Sebastião (SP).	Hospedagens: 64,6 mil diárias. Eventos: 21,3 mil participações. Visitantes: 53,7 mil pessoas. Biblioteca: 24,8 mil empréstimos realizados. Sessões realizadas no site www.itaunibancoclube.com.br  : 407,8 mil acessos.
---------------------	---	---

Ações em Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-6 | GRI 403-7

<p>Exames periódicos</p>	<p>Exames médicos realizados anualmente, mesmo com a NR-7 permitindo avaliações bienais. Eles determinam aptidão para o trabalho e direcionam o colaborador para programas de saúde específicos, de acordo com os protocolos técnicos estabelecidos. Os dados obtidos geram indicadores epidemiológicos, auxiliam nas estratégias de atuação da área e permitem avaliar os impactos das ações em andamento.</p> <p>Estamos em processo de melhoria contínua de qualidade, tanto nos aspectos de experiência do colaborador (tempo de espera, percepção da qualidade do exame médico e da infraestrutura das instalações), quanto nos aspectos técnicos (aderência das equipes aos protocolos de atendimento). Para atingir estes feitos, ampliamos a cobertura de exames realizados, seguindo protocolos técnicos e oferecendo programas específicos do banco, sob administração direta do banco, complementada por rede credenciada com cobertura nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambulatórios próprios: 9 em centros administrativos de São Paulo; • salas ocupacionais: 9 salas com administração própria e atendimento exclusivo localizadas no Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Salvador, Recife e Porto Alegre; • rede referenciada: 3 salas de administração terceirizada e atendimento compartilhado; e • rede credenciada: rede de clínicas com atendimento terceirizado, não exclusivo. <p>Vale também destacar que, para apoiar a avaliação médica em relação aos aspectos mentais da saúde dos colaboradores, adotamos o <i>Self Report Questionnaire – 20 (SRQ20)</i>, instrumento validado cientificamente, que permite ações nos três níveis de atuação em saúde (prevenção, diagnóstico precoce e reabilitação); dessa forma, identificamos precocemente os colaboradores com alterações emocionais, encaminhando-os para avaliação/acompanhamento psicológico/psiquiátrico e/ou para readaptação profissional.</p>	<p>Taxa de realização de exames periódicos (%)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Período</th> <th>Taxa de Realização (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Realizado em 2018</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Realizado em 2019</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Meta de 2019</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>Meta de 2020</td> <td>96</td> </tr> </tbody> </table>	Período	Taxa de Realização (%)	Realizado em 2018	95	Realizado em 2019	96	Meta de 2019	96	Meta de 2020	96
Período	Taxa de Realização (%)											
Realizado em 2018	95											
Realizado em 2019	96											
Meta de 2019	96											
Meta de 2020	96											
<p>Espaço Saúde</p>	<p>Atendimento assistencial multidisciplinar que segue os princípios da Medicina de Família, em parceria com o Hospital Sírio Libanês, integrado ao modelo ocupacional. O Espaço Saúde está implantado nos centros com o maior número de colaboradores: CEIC, CAT, CT, ITM, Pinheiros e Torre.</p>	<p>31.388 atendimentos assistenciais.</p>										
<p>Avaliação Clínica Complementar</p>	<p>Para identificar e monitorar as causas do absenteísmo médico de nossa população, implantamos a Avaliação Clínica Complementar (ACC), um processo realizado nos ambulatórios próprios e nas salas ocupacionais (exceto Porto Alegre). Além do acolhimento médico, essas avaliações geram insumo para banco de dados médicos e indicadores de saúde.</p>	<p>6.869 consultas realizadas em 2019.</p> <p>Meta para 2019: extensão do programa para Porto Alegre -> cumprida (São Paulo, Rio de Janeiro, Salvador, Curitiba, Recife e Porto Alegre).</p>										
<p>Equilibrium</p>	<p>Oferecemos Treinamento de Controle de <i>Stress</i> (TCS) para apoiar os colaboradores na promoção de saúde mental, em 12 encontros com frequência semanal, por <i>Skype</i>. O objetivo é apoiar no desenvolvimento e na ampliação do repertório comportamental para lidar com os estressores do momento e desenvolver estratégias de enfrentamento para o futuro.</p>	<p>447 colaboradores incluídos no programa.</p> <p>Considerados os colaboradores em atendimento e finalizados.</p>										
<p>Programa de Readaptação Profissional</p>	<p>Oferecemos uma equipe multidisciplinar para orientar e ajustar atividades de trabalho dos colaboradores que, por questões de saúde, necessitem desse auxílio.</p>	<p>2.560 colaboradores participaram do programa.</p>										

Ações em Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-6 | GRI 403-7

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	Comitê obrigatório composto de representantes dos colaboradores do banco (em sua maioria não técnicos) para atuar na prevenção de acidentes e doenças do trabalho, para levantar insumos nas discussões sobre os temas de saúde e segurança orquestradas pelo banco. Seus representantes estabelecem as responsabilidades e ações necessárias para garantir a conformidade às Portarias nº 3.214/1978 e SIT nº 14/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego.	22 comitês no banco.
Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (SIPATs)	Realizada anualmente nos principais centros administrativos da organização, com foco na prevenção e sensibilização do tema acidentes de trabalho. Essa iniciativa é realizada em conjunto com a CIPA, contendo integrantes de diferentes níveis hierárquicos, como gestores, coordenadores e analistas. Para as agências é disponibilizado conteúdo da SIPAT pelo Portal Corporativo, na página de Segurança do Trabalho.	317 membros. 20 horas individualmente de treinamento/ano. Realizada em novembro a palestra Quebrando o Tabu: Vamos Falar de Saúde Mental?, com o médico Drauzio Varella para gestores (1.300 inscritos para sorteio, 154 participantes). Aproximadamente 1.500 gestores assistiram à transmissão pela <i>internet</i> . Palestras: 32 apresentações, das quais oito com transmissão simultânea. Papo com Saúde: foram 22 grupos nas agências digitais. Atividades de relaxamento: 51 turmas. 4.000 acessos em plataforma digitais dos vídeos das apresentações.
Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)	Consiste na avaliação das unidades de negócio, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente, propondo adequações para eliminação da exposição a esses riscos.	3.830 unidades visitadas – 99,76%.
Investigações de acidentes de trabalho e equivalentes (abertura de Comunicação de Acidente de Trabalho – CAT)	Processo investigativo de acidentes e doenças apontados como atrelados ao trabalho, para determinação de nexos e indicadores (principais causas, principais regiões afetadas, tempo de afastamento). A análise desses indicadores permite o monitoramento e a construção de planos de ação para intervenções.	362 CATs. Implantação da ferramenta de Alerta de Segurança para identificação das causas, determinação de plano de ação e divulgação para todos os Técnicos de Segurança do Trabalho. Mantido o programa de caracterização/investigação a distância, com levantamento de dados por telefone e inserção de arquivos no sistema do banco, que torna o processo auditável. Implantado canal direto para que o próprio colaborador possa solicitar investigação para a caracterização de acidente ou doença do trabalho.
Análise ergonômica dos postos de trabalho	Análises embasadas em visitas aos postos de trabalho, focados na prevenção do desconforto do colaborador na realização de suas atividades diárias, incluindo a verificação das condições de mobiliários (mesas e cadeiras), equipamentos de trabalho, homologação de acessórios ergonômicos, descrição das atividades realizadas, organização das jornadas e do local de trabalho.	Realização das análises ergonômicas tradicionais, estabelecimento das não conformidades e tratativa por meio dos Relatórios de Não Conformidade (RNC). Realização de atividades de orientação postural e <i>Blitz</i> de Ergonomia nos polos por meio da CIPA e do SESMT.

Ações em Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-6 | GRI 403-7

Avaliação de posto de trabalho	Visando proporcionar mais conforto aos colaboradores, a equipe de Técnicos e Engenheiros da Segurança do Trabalho realiza a avaliação individual do posto de trabalho para melhorar as condições de postura na realização das atividades por solicitação do gestor ou recomendação médica. Para a população de pessoas com deficiência (PcD), essa ação tem elevada importância, atuando na adaptação das condições de trabalho às características que geraram o enquadramento nessa categoria.	Atendimento de solicitação de Avaliação do Posto de Trabalho (APTs), realização de análises e estabelecimento de recomendações de aquisição e/ou troca de mobiliários, facilitadores ergonômicos, etc. 115 avaliações realizadas.
Levantamento ambiental	Avaliações amostrais são realizadas em nossas unidades para mensuração dos níveis de iluminação e de ruído, da temperatura e da velocidade, umidade relativa e qualidade do ar interno. Com essas avaliações obtemos laudos como Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).	3.830 unidades visitadas para levantamento ambiental, de acordo com NR9: • Iluminação: 100%; • ruído: 100%; • temperatura: 100%; e • velocidade do ar: 100%.
Elaboração de laudos de insalubridade e periculosidade	Inspeções no local feitas em unidades de negócios específicas para identificar condições insalubres ou perigosas, conforme exigido pela legislação brasileira. Realizadas em todos os locais de trabalho onde os colaboradores estão potencialmente expostos aos riscos ambientais.	54 laudos disponíveis. Nos demais locais não foi identificada a existência desses agentes insalubres/perigosos.
Emergências	Envolve assuntos relacionados a danos ou riscos à vida dos colaboradores, com objetivos e responsabilidades descritas em políticas (CN5 e CN20). Nos casos de emergências médicas dispomos de dez ambulatórios médicos estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, além de contrato com empresa de remoção para atendimento às áreas protegidas.	117 remoções realizadas em 2019.
Políticas e processos de abandono do local de trabalho	A Companhia mantém uma política permanente de segurança contra incêndio para seus prédios administrativos e ambientes de <i>data center</i> . Ela visa disseminar a conscientização nas pessoas e define as diretrizes, responsabilidades e procedimentos diversos para prevenir o risco de incêndio, combatê-lo e minimizar eventuais danos caso ele aconteça.	Em atendimento a essa política e à legislação vigente, o banco no último ano realizou em suas unidades administrativas e ambientes de <i>data center</i> : • 41 exercícios de abandono – totalizando a participação de 40 mil pessoas nos treinamentos; • formação de 2,6 mil novos brigadistas; e • manutenção de 10 mil equipamentos de prevenção e combate.

Treinamento em Saúde e Segurança Ocupacional

GRI 403-5

Apoio das lideranças para a promoção de saúde	Palestras que visam promover mais saúde e qualidade de vida, oferecidas a equipes que possuem mais de 50 colaboradores, em temas como ansiedade, estresse e administração do tempo.	35 palestras realizadas em 2019.
Treinamentos de Saúde e Segurança	Ajuste ergonômico: treinamento ministrado por Especialistas em Segurança Ocupacional aos operadores das centrais de teleatendimento de São Paulo, orientando sobre a utilização correta de mobiliário e equipamentos. Periodicamente é conduzida uma reciclagem via <i>e-learning</i> . Avaliações e treinamento prático diretamente no posto de trabalho também são realizados de forma intermitente (<i>Blitz Postural</i>).	São realizados os treinamentos presenciais com quatro horas de duração.
	Representantes de Segurança no Local de Trabalho: nas agências, onde não é exigida uma CIPA realizamos treinamento <i>e-learning</i> , projetado para gestores e supervisores de agências, de assuntos relacionados a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.	Treinamentos do Programa de Educação em integridade e Ética – Módulo de Saúde e Segurança do Trabalho: <ul style="list-style-type: none">• 2017 – aderência de 86%;• 2018 – aderência de 87%;• 2019 – aderência de 94%; e• meta definida para 2020 – manter meta de 2019 – 90%.
Treinamentos de Saúde e Segurança para Terceiros (SST)	Segurança e Saúde do Trabalhador (NR-1): os colaboradores recebem via <i>e-learning</i> todas as orientações relacionadas à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais.	Programa de treinamento <i>e-learning</i> mantido e monitorado em 2019. Aderência em 2019: 89,5%.
	Ergonomia para Operadores de Caixa: após a instalação de nova versão de guichês de caixa nas agências, todos os operadores de caixa são treinados quanto ao uso correto das novas instalações.	
Treinamentos de Saúde e Segurança para Terceiros (SST)	Nossa política e nossas orientações aos fornecedores em relação a SST estão disponibilizadas no Portal do Fornecedor 🔗 , com canal de denúncia, caso haja algum desvio de conduta por parte do contratante em desacordo com as orientações listadas na política. Realizamos auditorias da NR-17 nas maiores centrais de atendimento (Auditores externos) demandadas pelo negócio.	

Taxas de saúde e segurança por região

GRI 403-9

Região	Taxa de lesão			Taxa de dias perdidos			Taxa de doenças ocupacionais			Taxa de absenteísmo ⁽¹⁾		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Sul	7,23	3,00	3,70	2.385	2.234	2.254	6,80	2,64	3,20	1,15	1,19	1,10
Sudeste	1,86	1,46	1,30	447	373	373	1,31	0,93	0,83	1,49	1,30	1,15
Centro-Oeste	4,59	1,36	1,40	1.542	1.348	1.301	4,37	1,31	1,33	1,50	1,48	1,19
Nordeste	15,04	12,2	8,50	4.874	3.909	3.338	14,67	11,86	8,23	2,15	1,85	1,75
Norte	3,43	2,56	2,20	1.202	1.012	958	3,43	2,41	2,26	1,22	1,15	1,10
Total	2,92	2,06	1,87	820,9	707,5	693,13	2,40	1,57	1,39	1,49	1,32	1,18

(1) Cálculo de absenteísmo: absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde nos dias período/total trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

Taxas de saúde e segurança por gênero

GRI 403-9

Gênero	Taxa de lesão			Taxa de dias perdidos			Taxa de doenças ocupacionais			Taxa de absenteísmo ⁽¹⁾		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Mulheres	3,39	2,59	2,14	959,65	1.050,66	807,47	2,79	2,23	1,58	1,83	1,35	1,44
Homens	2,25	2,02	1,46	622,15	689,97	518,51	1,84	1,72	1,09	1,00	0,76	0,79
Total	2,92	2,06	1,87	820,9	707,5	693,13	2,40	1,57	1,39	1,49	1,32	1,18

(1) Cálculo de absenteísmo: absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde nos dias período/total trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100.

Número absoluto de óbitos⁽¹⁾

GRI 403-9

	2019	2018	2017
Total	1	1	2

(1) Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto entre residência e empresa.

Nota: Para as informações relativas a colaboradores, consideramos apenas as informações das empresas Itaú Unibanco sob a administração do departamento de Recursos Humanos, exceto unidades internacionais.



Gestão responsável

GRI 103-2 Gestão responsável | GRI 103-3 Gestão responsável

Reforçamos nosso compromisso de gestão responsável por meio de ações como a implementação do Sistema de Gestão Ambiental (baseado na Norma NBR ISO 14.001/2015), a adesão a Compromissos e Pactos Voluntários, o apoio ao desenvolvimento de políticas públicas e outras iniciativas e por meio da transparência no reporte de informações financeiras e não financeiras.

Uso de recursos

Iniciativas realizadas em 2019

GRI 303-1



Água

Indicador	Iniciativa	Área	Resumo	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Economia (m³/ano)
Água	Ampliação do uso de fontes alternativas de água	Administração Central	Ampliação do uso de água de captação pluvial para usos não nobres no Centro Administrativo Tatuapé (CAT).	74.000	36.393	3.140
Água	Implementação de uma estação de tratamento de esgoto (ETE) na Torre Eudoro Villela do Centro Empresarial	Administração Central	A ETE permite o uso do esgoto sanitário como nova fonte de água de reúso para as centrais de água gelada (CAG), sanitários e outros fins não potáveis. A estação de tratamento de esgoto teve custo de implantação zero para o Itaú. E em 7 meses de operação gerou em 2019 uma economia de 3.046 metros cúbicos de água.	0	16.000	3.046
Água	Instalação de válvulas de duplo acionamento	Administração Central	Instalação de válvulas de fechamento automático e válvulas de duplo acionamento. Válvulas de duplo acionamento permitem que o vaso sanitário use apenas a quantidade essencial de água, de acordo com a necessidade do usuário.	19.491	37.945	1.558
Água	Filtragem das torres de resfriamento	CTSP	Sistema implantado visa à diminuição de dosagem de produtos químicos no tratamento de água e melhoria da qualidade de água consequentemente dos <i>approach</i> das centrífugas. Processo visa à melhoria de eficiência na operação do sistema de ar condicionado, mas sem retorno financeiro e de economia direto.	1.168.980,00	N.A.	N.A.

 **Energia**

GRI 302-4

Indicador	Iniciativa	Área	Resumo	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Economia (kWh/ano)
Energia	Troca de equipamentos principais da operação	Administração Central	Substituição e <i>retrofit</i> de equipamentos como: centrais de água gelada, <i>chillers</i> e inversores de frequência.	14.083.582	1.520.880	2.606.756
Energia	Substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED	Administração Central	Grande programa de substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED em 27 polos da Administração Central.	1.203.805	712.699	1.830.044
Energia	Otimização e automação de equipamentos de ar condicionado e iluminação	Administração Central	Implementação e otimização da automação de equipamentos de ar condicionado e iluminação.	3.318	890.869	921.264
Energia	Novas fontes de energia	Administração Central	Instalação de painéis fotovoltaicos no <i>rooftop</i> do prédio da zona leste.	460.787,00	56.595,03	N.A.
Energia/PUE	<i>Chiller Optimizer</i>	CTSP	Solução implantada para melhorar e otimizar a refrigeração no <i>data center</i> , ajudando o sistema a alcançar o mais alto potencial em eficiência.	110.329,20	Sistema implantado em 2019 e entrará em fase de testes em 2020.	Será avaliada após fase de testes.
Energia/PUE	Desligamento de <i>fancoils</i> 7ºD	CTSP	Desligamento de máquinas de refrigeração no <i>data center</i> devido à redução de carga de TI.	N.A.	7.801,35	15.921,00
Energia/PUE	Desligamento de PDUs 7ºD	CTSP	Desligamento de painéis de distribuição de energia dentro do ambiente de equipamentos devido à redução de carga de TI.	N.A.	142.164,29	290.131,00
Energia/PUE	Desligamentos das UPSs ⁽¹⁾ mecânicas 7ºD	CTSP	Desligamento de painéis de distribuição de energia dentro do <i>data center</i> devido à redução de carga de TI.	N.A.	47.388,10	96.710,00
Energia/PUE	Fechamento de corredores de <i>Data Hall</i>	CTMM	Enclausuramento de corredor de equipamentos no <i>data center</i> , melhorando a distribuição do ar no ambiente.	40.690,07	106.434,00	236.520,00
Energia	Automação de equipamentos de ar condicionado e iluminação	Agências	Expansão da automação de equipamentos de ar condicionado e iluminação em agências.	7.134.695	1.859.997	2.038.254
Energia	<i>Retrofit</i> de equipamentos de ar condicionado	Agências	<i>Retrofit</i> de equipamentos de ar condicionado em agências.	20.380.581	N.A.	N.A.

(1) *Uninterruptible Power Supply (Nobreaks)*.**Resíduos**

Indicador	Iniciativa	Área	Resumo	Investimento (R\$)	Retorno (R\$/ano)	Economia
Resíduos	Copos reutilizáveis	Administração Central	Distribuição de copos reutilizáveis para todos os colaboradores dos polos administrativos (Administração Central e Atacado) com o objetivo de diminuir o consumo de copos plásticos. Assim, esperamos uma mudança de comportamento dos colaboradores, que repensem seus hábitos no consumo de insumos.	219.450,70	Ainda em mensuração.	Tivemos uma redução, ainda tímida, no consumo de copos plásticos, mas estamos acompanhando os indicadores.

Além de nossas fontes de água potável, em nossos polos administrativos e CT realizamos a captação, os devidos tratamentos e o reúso de água de chuva e de efluentes, com o objetivo de reduzir a utilização de água proveniente do abastecimento público. A água de reúso é tratada para abastecer nossos sanitários, para ser usada em nossos equipamentos do sistema de ar condicionado (como as torres de resfriamento) e para limpeza de áreas externas e fachadas.

Nos responsabilizamos pela disposição adequada dos resíduos de

equipamentos eletroeletrônicos, fatores críticos do nosso negócio. Desenvolvemos o processo de descarte para resíduos de equipamentos eletroeletrônicos desde 2009, fazendo o descarte desses resíduos em território brasileiro de forma ambientalmente adequada e com 100% de reciclagem. Os equipamentos passam pelo processo de logística e manufatura reversa e são reinseridos na cadeia produtiva como matéria-prima.

Somos um banco cada vez mais digital, mas nossas atividades ainda

se caracterizam pelo uso intensivo de papel, pela necessidade de formalização de movimentações financeiras. As resmas utilizadas em todo nosso volume de correspondência apresentam a certificação de Conservação Florestal Internacional *Forest Stewardship Council* (FSC), assim como os demais papéis e mobiliários utilizados em nossas operações. Não utilizamos papel reciclado em nossas operações devido à baixa qualidade desse material para o tipo de impressão utilizada no ambiente corporativo.

Materiais utilizados

GRI 301-1

Volumetria (t)		2019	2018
Correspondência para clientes	Bobina	1.501,0	1.802,0
	Envelope	179,0	214,0
	Formulário	1,3	6,4
	Papel A4	16,9	73,1
Cheques	Talões	121,9	154,0
	Formulário	23,0	25,6
	Dispensadores de cheques	70,5	75,7

Emissões

Somos signatários do programa CDP *Supply Chain*, que direciona a agenda de emissões de carbono e sua gestão para cadeia de fornecedores de grandes empresas. Somos membros do *Benchmark Club* do *Carbon Disclosure Program* (CDP) *Latin America*, além de fazer parte das carteiras do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), do Índice Carbono Eficiente (ICO2) e do *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI), em que reportamos nossas emissões anualmente. Nesse contexto, implementamos medidas para reduzir, direta ou indiretamente, as emissões de GEE e outros poluentes associados aos nossos negócios.

Como forma de amenizar os impactos de nossas operações ao meio ambiente, compensamos 100% de nossas emissões dos Escopos 1 e 2, por meio do Programa Compromisso com o Clima (www.compromisso.ekos.social). O Programa, lançado em setembro de 2017, em parceria com a Natura, tinha como objetivo inicial a compensação de 500 mil toneladas de CO₂ por meio de projetos independentes, que correspondiam às emissões das duas empresas para os anos de 2016 e 2017. O Compromisso com o Clima ganhou apoio de outras empresas, sendo atualmente formado por Natura, Renner, B3, MRV e Itaú, como apoiadores institucionais.

Nós, do Itaú, entendemos a relevância de compensarmos nossas emissões, buscando reduzir nossa contribuição ao aquecimento global e às mudanças climáticas. Mas, seguindo as melhores práticas de mercado, consideramos ainda mais relevante a redução de nossas emissões absolutas, ocasionadas por nossa operação. Por isso, todos os anos implantamos diversas ações de melhoria de eficiência e de utilização inteligente dos recursos do banco. Um exemplo dessas ações é a escolha responsável de fornecedores, ou seja, escolher trabalhar com fornecedores que estejam alinhados a nossas práticas de Sustentabilidade, como é o caso do nosso fornecedor de transporte entre polos para colaboradores.

Com a finalidade de melhorar a qualidade do serviço oferecido para os colaboradores e escolher um fornecedor engajado em ações de ecoeficiência, realizando a compensação de carbono de toda a operação, fora revisado o fornecedor do modal entre polos e as rotas realizadas por este.

As principais ações de ecoeficiência do fornecedor são:

1. Reflorestamento: ação anual de plantio de árvores nativas da Mata Atlântica em parceria com o Instituto Ipê, plantio esse que ocorre na represa Atibainha.

2. Reciclagem de todos os resíduos sólidos e líquidos oriundos das manutenções corretivas e preventivas de todos os veículos da empresa.

3. Captação da água da chuva para a limpeza da frota e pátio.

E publicamente alinhada aos nossos Compromissos de Impacto Positivo (Compromisso 8) também temos uma meta de redução de quilometragem para viagens a negócios, a qual considera os seguintes modais:

- Entre polos: vans que realizam o trajeto entre alguns polos administrativos da Holding Itaú Unibanco.

- Facilitadores: ônibus que realizam o trajeto entre os polos administrativos e as estações de metrô e trens mais próximas desses polos.

- Frota executiva: os carros executivos ficam estacionados no centro empresarial e realizam o transporte de colaboradores de cargo executivo.

Em comparação com 2018, em 2019 houve um aumento de deslocamentos ao trabalho de 26,81%, isso se deu por causa da transferência de operações de algumas áreas do banco e da mudança de operação da própria frota entre polos, que passou a ser operada por um novo fornecedor.

Viagens a negócio	2020	2019	2018	2017
Total realizado – terrestre	-	2.269.205	1.789.386	2.078.805
Meta	1.648.154	1.856.278	1.999.811	-(1)
Atingiu a meta	-	Não	Sim	-
Varição (%)	-	26,81	(16)	(12)
Quilometragem aéreo e terrestre)	-	133.337.655	178.161.381	227.009.386

(1) A meta foi revisitada em 2018.

Considerando todos os meios de transporte usados pelos colaboradores da Holding do Brasil (aéreo e terrestre), em 2019 fomos responsáveis pela emissão de 13.847,90 tCO₂e⁽¹⁾ e rodamos 133.337.654,76 quilômetros, uma diminuição de 25% em relação ao ano anterior, ocasionada principalmente pelo movimento de digitalização e eficiência do banco, que influenciou no uso mais consciente dos meios de transportes, apoiando a simplificação de reuniões ou encontros digitais.

Investimentos para mitigação e prevenção (R\$)	2019	2018	2017
Gerenciamento de resíduos – tratamento e disposição	7.397.613,12	3.933.033,00	2.376.744,26
Compra e uso de certificado de emissão (IREC)	885.393,60	608.200,00	-
Termo de Ajustamento de Conduta	128.860,00	40.584,00	40.584,00
Remediação de áreas contaminadas	1.336.392,63	1.166.729,06	686.916,00
Certificação externa de sistemas de gestão	1.094.989,49	35.809,30	41.719,90
Despesas extras para instalar tecnologias mais limpas/outros	49.500,00	3.135.720,93	8.169.790,90

Não identificamos sanções monetárias ou multas significativas por descumprimento de legislação ambiental.

GRI 307-1

(1) Considera (i) fontes de Escopo 3 (do inventário): combustão móvel – aéreo, combustão móvel – rodoviário e transporte de passageiros; e (ii) atividades: fretamento de avião, fretamento de helicóptero, frota convencional, ônibus, reembolso de combustível, combustível de táxi, táxi, van, viagens aéreas e visita a clientes.

Fornecedores

GRI 102-9

Nosso Código de Relacionamento com Fornecedores tem o objetivo de proporcionar a mesma transparência, licitude, qualidade e confiabilidade que temos com nossos clientes nas interações com nossos fornecedores e prestadores de serviço.

As relações comerciais são estabelecidas por meio de processo de contratação formal, cujo objetivo é minimizar os possíveis impactos financeiros, reputacionais, operacionais e legais durante a prestação do serviço ou após o término do contrato. Após o cadastro em nosso sistema, as empresas passam por um processo de homologação administrativa, com análise da aderência do fornecedor às práticas de responsabilidade socioambiental, cumprimento e respeito à legislação fiscal, tributária e trabalhista (regularidade das certidões, licenças, pagamento de tributos, salários e contribuições) e do cumprimento

de suas obrigações empresariais por meio das mesmas ferramentas utilizadas para avaliar clientes (análise de crédito, endividamento com o mercado e fornecedores, prevenção à lavagem de dinheiro, fraudes, Lei Anticorrupção e demais fatos desabonadores).

Periodicamente, monitoramos nossos fornecedores em razão dos riscos da categoria dos serviços ou produtos que fornecem.

Os critérios de monitoramento são os mesmos utilizados no processo de avaliação administrativa, tendo como objetivo a verificação da manutenção da condição inicial do fornecedor, podendo, em caso de identificação de fatos relevantes, a qualquer tempo, ser bloqueado para novas contratações e, eventualmente, ter seus contratos rescindidos.

Os fornecedores devem aderir às orientações do Código de Relacionamento com Fornecedores, que disciplina as interações por meio da declaração dos valores que definem as condutas esperadas: Relacionamento Ético e Perene, Transparência, Rastreabilidade e Integridade, Simplicidade e Eficiência, Resultados Sustentáveis, Colaboração e Gestão de Riscos. Também incentivamos nossos fornecedores na adoção de compromissos de valorização dos Direitos Humanos e da diversidade em suas agendas.

Em 2019, tínhamos 14.798 fornecedores homologados (Brasil), dos quais 1.269 eram novos fornecedores, com uma taxa de aprovação de fornecedores de 84,54%. O valor monetário estimado dos pagamentos feitos aos fornecedores foi de R\$14,7 bilhões.

GRI 308-1 | GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2

Resultados de avaliação de fornecedores

	2019	2018	2017	Varição 2019-2018 (%)
Fornecedores homologados (Brasil)	14.798	13.789	12.989	7,32
Novos fornecedores aprovados (Brasil) GRI 308-1 GRI 414-1	1.269	1.665	1.678	(23,78)
Taxa de aprovação de fornecedores (Brasil) – % GRI 308-1 GRI 414-1	84,54	94,55	68,30	(10,59)
Número de processos de compra	5.224 ⁽¹⁾	11.456	16.285 ⁽²⁾	(54,40)
Valor total da compra (R\$ bilhões)	8,99	12,20	10,40	(26,31)
Compras de fornecedores locais – empresas brasileiras e/ou subsidiárias no Brasil (porcentagem de gastos realizados no Brasil) GRI 204-1	97,80	99,50	98,71	(1,70)
Compras de fornecedores locais – dentro do próprio Estado (porcentagem de fornecedores locais) GRI 204-1	77,42	54,70	56,00	41,54

(1) Alteramos a contagem de item para contagem por demanda fechada.

(2) As mudanças nos processos e o aprimoramento dos controles decorrentes do Novo Modelo de Compras trouxeram uma redução no volume de requisições de compras em 2017. A simplificação de processos, a implantação da célula de triagem, o fluxo de exceção, a consolidação de demandas nos polos e a compra delegada foram alguns dos processos que contribuíram para essa redução.

Também em 2019, em nosso processo periódico de monitoramento de riscos de fornecedores, tivemos 33.826 fornecedores avaliados sob a óptica reputacional, que considera critérios sociais e ambientais.

Fornecedores por categoria (%)⁽¹⁾

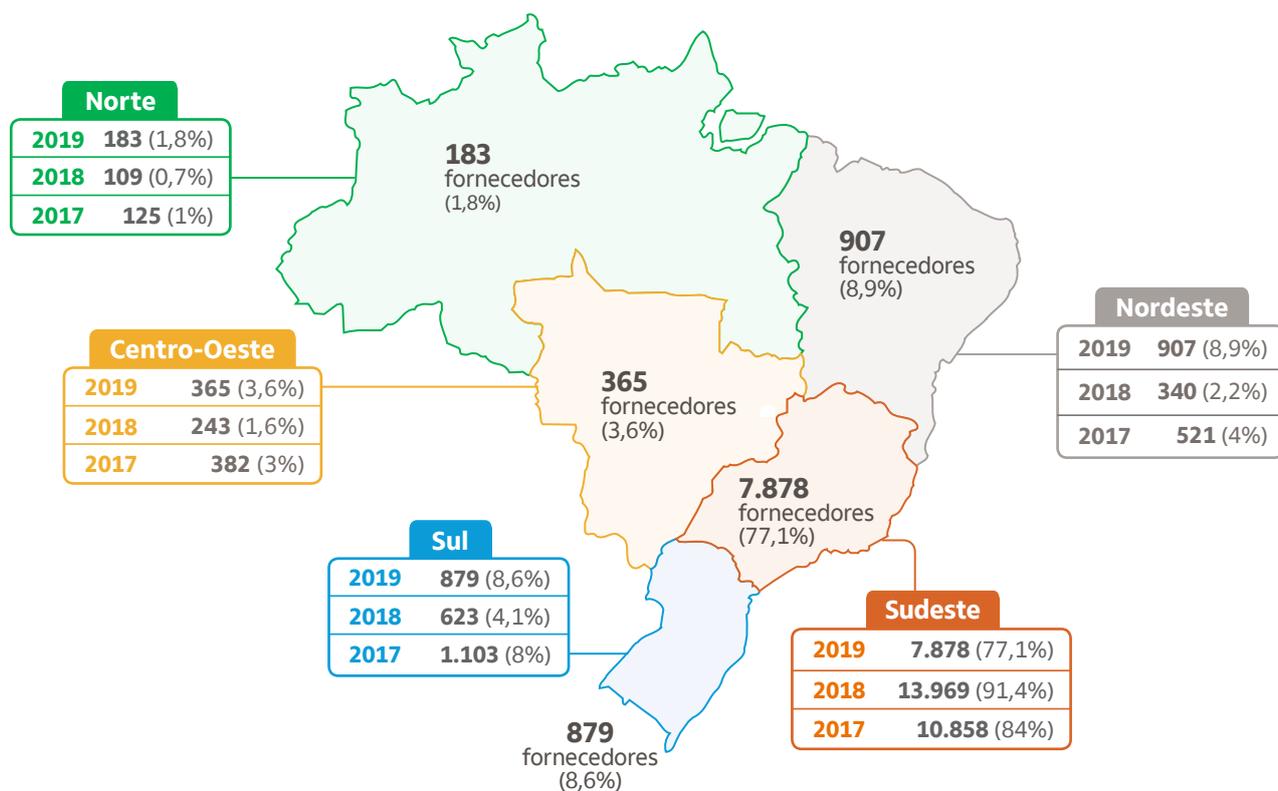
GRI 102-9

Categoria	2019
Obras, manutenção e patrimônio	28,9
Assessoria e consultoria	3,7
Tecnologia da informação	4,7
Marketing	5,8
Treinamentos e benefícios	5,5
Despesas jurídicas	3,1
Telecomunicações	0,7
Call center	0,9
Segurança	0,7
Correios, insumos de cartões e cheques	1,6
Transporte de valores	1,1
Outros	43,4
Total geral	100,0

(1) Alteramos o conceito para fornecedores com pagamentos em 2019.

Fornecedores por região

GRI 102-9





Criação de valor

GRI 201-1

No aspecto financeiro, a criação de valor é evidenciada por meio da Distribuição do Valor Adicionado (DVA), que é um demonstrativo contábil que tem por finalidade discriminar a forma de distribuição da riqueza gerada entre os diversos setores envolvidos no processo.

Por se tratar de uma demonstração contábil exigida pelos reguladores locais, suas informações são extraídas do contábil e tem como base o princípio da competência. A DVA é calculada com base na diferença entre o valor financeiro produzido pelos negócios e os

bens e serviços produzidos por terceiros e utilizados pelo Itaú Unibanco.

Em 2019, o Valor Adicionado IFRS atingiu R\$76,0 bilhões, e a distribuição sucedeu conforme tabela a seguir:

Distribuição do Valor Adicionado (DVA) ⁽¹⁾ – R\$ bilhões	2019	2018	2017
	R\$76,0	R\$73,0	R\$67,2
Esfera	%		
Colaboradores	29	30	30
Reinvestimento de lucros	11	3	9
Impostos, taxas e contribuição	31	32	30
Pagamentos a acionistas	27	33	29
Outros	2	2	2

(1) Calculada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BRGAAP). Inclui lucro líquido recorrente e a reclassificação dos efeitos fiscais do hedge dos investimentos no exterior para margem financeira.

Investimento social privado

GRI G4-DMA Desempenho econômico

A cidadania corporativa está em consonância com a nossa história. Apoiamos e financiamos projetos que contribuem para o desenvolvimento da sociedade e fazem a diferença na vida de milhares de pessoas.

Na qualidade de instituição financeira, reconhecemos o nosso papel como agente de transformação e promotor de desenvolvimento, por isso nossa estratégia visa contribuir para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e considerar prioritariamente a incidência em políticas públicas e as agendas coletivas em âmbito global, nacional ou local, assim construindo novos modelos

de colaboração dentre os setores da sociedade e integrando os ODS aos planos e políticas de estados e municípios. Nossas ações são focadas nas áreas de educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, envelhecimento e empreendedorismo. Essas causas são materializadas de três maneiras: por meio do aporte direto de recursos financeiros; via fomento a projetos inscritos às leis de incentivo; e de nossos institutos e fundações. Entre as ações realizadas em 2019 destacamos os Editais de Esporte e Idoso, o Programa Leia para uma Criança, o Sistema de Compartilhamento de

Bicicletas, a Gincana da Solidariedade e a Destinação do Imposto de Renda.

Em 2019, investimos R\$780,7 milhões em projetos no Brasil e no exterior, por meio de nossas unidades externas, dos quais 69% foram em doações e patrocínios realizados pelo próprio Itaú Unibanco e 31% foram por meio de verbas incentivadas advindas de benefícios fiscais, como Lei *Rouanet* (cultura), Lei Federal de Incentivo ao Esporte (esporte), Lei do Idoso (idoso), PRONAS (saúde), PRONON (saúde) e FUMCAD (educação).

GRI 201-4

Detalhamento do investimento social privado

GRI 201-1 | GRI G4-DMA Desempenho econômico

Patrocínio	Total de 2019 (R\$ milhões)	Brasil				LATAM			
		Valor (R\$ milhões)		Número de projetos		Valor (R\$ milhões)		Número de projetos	
		2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Não incentivado	536,7	499,8	485,1	1.090	1.086	36,9	33,1	107	125
Educação	260,8	259,0	266,6	445	501	1,9	4,9	35	45
Esporte	1,6	1,6	4,9	6	4	0,01	0,7	1	2
Cultura	123,2	119,0	105,9	298	240	3,8	13,1	36	43
Mobilidade urbana	86,1	57,6	64,3	28	45	28,6	10,5	4	3
Diversidade	4,8	4,8	7,6	26	44	-	-	-	-
Inovação e empreendedorismo	47,6	47,5	24,5	211	183	0,1	0,6	6	11
Desenvolvimento e participação local	12,6	10,0	11,4	76	69	2,6	3,4	25	21
Incentivado	244,1	232,8	109,1	400	216	11,3	3,6	7	11
Cultura	126,5	118,2	51,6	146	83	8,4	2,7	3	1
Esporte	30,1	30,1	12,4	63	24	-	-	-	-
Educação	32,8	29,9	12,4	118	58	2,9	0,9	4	10
Saúde	24,7	24,7	20,3	18	35	-	-	-	-
Estatuto do idoso e organizações da sociedade civil	30,0	30,0	12,3	55	16	-	-	-	-
Total	780,8	732,6	594,2	1.490	1.302	48,2	36,8	114	136

Instituto Unibanco

O Instituto Unibanco é uma instituição sem fins lucrativos que atua pela melhoria da qualidade da educação pública no Ensino Médio por meio da gestão. Seu objetivo é contribuir para a permanência

dos estudantes na escola, a melhoria da aprendizagem e a redução das desigualdades educacionais. Sua atuação é baseada em evidências, valorizando a diversidade e acelerando

transformações por meio da gestão. Fundado em 1982, integra o grupo de instituições responsáveis pelo investimento social-privado do grupo Itaú Unibanco.

www.institutounibanco.org.br



Sumário de indicadores GRI e SASB

Sumário de conteúdos da GRI Standards "de acordo" – opção Essencial

GRI 102-54 | GRI 102-55

GRI 101 Fundamentos			
GRI 102 Divulgação geral – Conteúdos gerais			
Indicadores: Perfil da organização		Localização/página	Assegurado
102-1	Nome da organização	RAI 06	Não
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e serviços	RAI 28	Não
102-3	Localização da sede da organização	RAI 07	Não
102-4	Localização das operações	RAI 13	Não
102-5	Controle acionário e forma jurídica da organização	Somos uma empresa de capital aberto.	Não
102-6	Mercados em que a organização atua	RAI 13	Não
102-7	Porte da organização	RAI 12 RAI 32	Não
102-8	Informações sobre empregados e outros trabalhadores	IA-ASG 64 IA-ASG 68 IA-ASG 69	Sim
102-9	Cadeia de fornecedores da organização	IA-ASG 94 IA-ASG 95	Não
102-10	Mudanças significativas ocorridas na organização ou em sua cadeia de fornecedores	RAI 12 RAI 40 IA-ASG 54	Não
102-11	Abordagem ou princípio da precaução	IA-ASG 21	Sim
102-12	Iniciativas desenvolvidas externamente	IA-ASG 61	Não
102-13	Participação em associações	IA-ASG 60 IA-ASG 61	Não
Indicadores: Estratégia			
102-14	Declaração do Presidente	RAI 08	Não
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	IA-ASG 21 IA-ASG 23 RAI 50 RAI 89	Não
Indicadores: Integridade e ética			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	IA-ASG 36 IA-ASG 37	Sim
102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	RAI 59 IA-ASG 46	Sim
Indicadores: Estrutura de governança			
102-18	Estrutura de governança	IA-ASG 09 IA-ASG 10	Não
102-20	Nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais	IA-ASG 09 IA-ASG 10	Sim
102-25	Conflitos de interesse	RAI 22	Não
102-35	Políticas de remuneração	RAI 24 RAI 25 IA-ASG 80	Sim
102-36	Processo adotado para determinar a remuneração	RAI 24 RAI 25 IA-ASG 80	Sim

GRI 102 Divulgação geral – Conteúdos gerais

Indicadores: Engajamento de <i>stakeholders</i>		Localização/página	Assegurado
102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	RAI 43	Sim
102-41	Acordos de negociação coletiva	RAI 25 RAI 65	Não
102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	RAI 43	Sim
102-43	Abordagem adotada pela organização para envolver os <i>stakeholders</i>	IA-ASG 12 RAI 43 – A organização possui diversos canais de comunicação com seus <i>stakeholders</i> , com frequências distintas, conforme mencionado nos relatórios anteriores. Neste ano, optou-se por dar destaque ao processo de construção dos oito Compromissos de Impacto Positivo.	Sim
102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas	RAI 43	Sim
Indicadores: Práticas de reporte			
102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	RAI 06	Sim
102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites dos temas materiais	RAI 43	Sim
102-47	Lista dos temas materiais	RAI 42	Sim
102-48	Reformulações de informações	IA-ASG 48 IA-ASG 70 IA-ASG 71 RAI 05 – Há diferença nas bases de cálculos para as tabelas de colaboradores negros, que estão detalhadas nas notas de rodapé das respectivas tabelas.	Sim
102-49	Alterações no texto	RAI 05 – Neste ano passamos a relatar os indicadores relativos a impostos 207-1 207-2 207-3 e 207-4, que foram lançados no ano de 2019 pela GRI.	Sim
102-50	Período do relatório	RAI 06	Sim
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2018 – RAI 06	Sim
102-52	Ciclo de relato do relatório	Anual – RAI 05 RAI 06	Sim
102-53	Contato para perguntas sobre o relatório	relacoes.investidores@itau_unibanco.com.br	Não
102-54	Abordagem do relato de acordo com os padrões GRI	Este relatório foi preparado de acordo com a opção GRI <i>Standards</i> : "de acordo" – opção Essencial.	Sim
102-55	Sumário de conteúdo GRI	Sumário GRI	Não
102-56	Asseguração externa	RAI 06 RAI 07 RAI 93 IA-ASG 110	Sim

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
Tópico material – Transparência nos reportes e na comunicação					
103-1	Transparência nos reportes e na comunicação: Explicação da materialidade e seu limite	IA-ASG 11 RAI 45			Não
103-2	Transparência nos reportes e na comunicação: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 11 RAI 45			Não
103-3	Transparência nos reportes e na comunicação: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 11 RAI 45			Não
Tópico material – Financiamento em setores de impacto positivo					
103-1	Financiamento em setores de impacto positivo: Explicação da materialidade e seu limite	IA-ASG 13 RAI 48			Não
103-2	Financiamento em setores de impacto positivo: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 13 RAI 48 RAI 49			Sim
103-3	Financiamento em setores de impacto positivo: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 13 RAI 48 RAI 49			Sim
Tópico material – Investimento responsável					
103-1	Investimento responsável: Explicação da materialidade e seu limite	IA-ASG 26 RAI 50			Não
103-2	Investimento responsável: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 26 RAI 50			Não
103-3	Investimento responsável: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 26 RAI 50			Não
Tópico material – Inclusão e empreendedorismo					
103-1	Inclusão e empreendedorismo: Explicação da materialidade e seu limite	RAI 53			Não
103-2	Inclusão e empreendedorismo: Abordagem de gestão e seus componentes	RAI 53 IA-ASG 27			Sim
103-3	Inclusão e empreendedorismo: Avaliação da abordagem de gestão	RAI 53 IA-ASG 27			Sim
Tópico material – Cidadania financeira					
103-1	Cidadania financeira: Explicação da materialidade e seu limite	RAI 56			Não
103-2	Cidadania financeira: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 33 RAI 56			Sim
103-3	Cidadania financeira: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 33 RAI 56			Sim

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
Tópico material – Ética nas relações e nos negócios					
103-1	Ética nas relações e nos negócios: Explicação da materialidade e seu limite	RAI 58			Não
103-2	Ética nas relações e nos negócios: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 36 RAI 58			Sim
103-3	Ética nas relações e nos negócios: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 36 RAI 58			Sim
Tópico material – Gestão inclusiva					
103-1	Gestão inclusiva: Explicação da materialidade e seu limite	RAI 62			Não
103-2	Gestão inclusiva: Abordagem de gestão e seus componentes	IA-ASG 63 RAI 62			Não
103-3	Gestão inclusiva: Avaliação da abordagem de gestão	IA-ASG 63 RAI 62			Não
Tópico material – Gestão responsável					
103-1	Gestão responsável: Explicação da materialidade e seu limite	RAI 67			Não
103-2	Gestão responsável: Abordagem de gestão e seus componentes	RAI 67 IA-ASG 90			Não
103-3	Gestão responsável: Avaliação da abordagem de gestão	RAI 67 IA-ASG 90			Não
Conteúdos específicos – Econômicos					
GRI 201 – Desempenho econômico					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	RAI 14 IA-ASG 96 IA-ASG 97			Sim
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades relacionados a mudanças climáticas	RAI 51 IA-ASG 21			Sim
201-4	Assistência financeira recebida do governo	IA-ASG 97			Sim
GRI 203 – Impactos Econômicos Indiretos					
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	IA-ASG 29 RAI 54			Sim
GRI 204 – Práticas de compras					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	IA-ASG 94			Não
GRI 205 – Anti-corrupção					
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos sobre anticorrupção	IA-ASG 38			Sim
GRI 206 – Comportamento anti-competitivo					
206-1	Ações legais para práticas de concorrência desleal, antitruste e monopólio	IA-ASG 54			Sim

Conteúdos específicos – Econômicos

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
GRI 207 – Impostos (versão 2019)					
207-1	Abordagem tributária		IA-ASG 54 ↗		Sim
207-2	Governança, controle e gerenciamento de riscos tributários		IA-ASG 54 ↗		Sim
207-3	Engajamento das partes interessadas e gerenciamento de preocupações relacionadas a impostos		IA-ASG 54 ↗		Sim
207-4	Reporte país por país		IA-ASG 54 ↗		Sim

Conteúdos específicos – Ambientais

GRI 301 – Materiais

301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume		IA-ASG 92 ↗		Não
-------	--	--	------------------------------------	--	-----

GRI 302 – Energia

302-1	Consumo de energia dentro da organização		RAI 70 ↗		Sim
302-4	Redução do consumo de energia		IA-ASG 91 ↗		Sim

GRI 303 – Água e efluentes (versão 2018)

303-1	Interações com a água como recurso compartilhado		RAI 68 ↗ IA-ASG 90 ↗		Sim
303-3	Retirada de água		RAI 68 ↗		Não

GRI 305 – Emissões

305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1		RAI 71 ↗		Sim
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 2		RAI 71 ↗		Sim
305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3		RAI 71 ↗		Sim
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa		RAI 71 ↗		Não

GRI 306 – Efluentes e resíduos

306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição		RAI 70 ↗		Não
-------	--	--	---------------------------------	--	-----

GRI 307 – Conformidade ambiental

307-1	Não conformidades com leis e regulamentações ambientais		IA-ASG 93 ↗		Sim
-------	---	--	------------------------------------	--	-----

GRI 308 – Avaliação ambiental de fornecedores

308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		IA-ASG 94 ↗		Não
308-2	Impactos ambientais negativos significativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		IA-ASG 94 ↗		Não

Conteúdos específicos – Sociais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
GRI 401 – Emprego					
401-1	Novas contratações de colaboradores e <i>turnover</i>	IA-ASG 81 IA-ASG 82			Sim
401-2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	RAI 65			Não
GRI 403 – Saúde e segurança ocupacional (versão 2018)					
403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	IA-ASG 83			Sim
403-3	Serviços de saúde ocupacional	IA-ASG 83 IA-ASG 84			Não
403-5	Treinamento de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	IA-ASG 88			Não
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	IA-ASG 85 IA-ASG 86 IA-ASG 87			Não
403-7	Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados por relações comerciais	IA-ASG 85 IA-ASG 86 IA-ASG 87			Não
403-9	Lesões relacionadas ao trabalho	IA-ASG 89			Sim
GRI 404 – Treinamento e educação					
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	IA-ASG 77			Não
404-2	Programas de melhoria do conhecimento dos funcionários e programas para transição de carreira	IA-ASG 81			Não
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	IA-ASG 78 IA-ASG 79			Não
GRI 405 – Diversidade e igualdade de oportunidades					
405-1	Diversidade dos grupos responsáveis pela governança e entre os colaboradores	RAI 64 IA-ASG 64 IA-ASG 65 e IA-ASG 67 até IA-ASG 73			Sim
405-2	Razão matemática do salário-mínimo e remuneração entre mulheres e homens	IA-ASG 80			Sim

Conteúdos específicos – Sociais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
GRI 406 – Não discriminação					
406-1	Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas	RAI 59 RAI 60 IA-ASG 46 IA-ASG 48 IA-ASG 50			Sim
GRI 414 – Avaliação social em fornecedores					
414-1	Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios sociais	IA-ASG 94			Não
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de suprimentos e ações tomadas	IA-ASG 94			Não
GRI 415 – Políticas públicas					
415-1	Contribuições a partidos políticos	IA-ASG 54			Sim
GRI 417 – Rotulagem de produtos e serviços					
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de <i>marketing</i>	IA-ASG 54			Sim
GRI 418 – Privacidade do cliente					
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	IA-ASG 39			Não
Conteúdos setoriais					
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Desempenho econômico					
G4-DMA	Desempenho econômico	RAI 14 RAI 52 IA-ASG 97			Sim
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Portfólio de produtos					
G4-DMA	Portfólio de produtos: Políticas com componentes socioambientais específicos aplicadas às linhas de negócios (antigo FS1)	IA-ASG 13 IA-ASG 24			Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Procedimentos para avaliação e classificação de riscos socioambientais nas linhas de negócios (antigo FS2)	RAI 20 IA-ASG 13 IA-ASG 24			Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Processos para o monitoramento da implantação por parte do cliente do cumprimento de exigências socioambientais incluídas em contratos ou transações (antigo FS3)	IA-ASG 13 IA-ASG 24			Sim

Conteúdos setoriais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Portfólio de produtos					
G4-DMA	Portfólio de produtos: Processo(s) para melhorar a competência do pessoal na implantação de políticas e procedimentos socioambientais aplicados às linhas de negócios (antigo FS4)	IA-ASG 13 [↗] IA-ASG 24 [↗]			Sim
G4-DMA	Portfólio de produtos: Interações com clientes/ investidores/ parceiros comerciais em relação a riscos e oportunidades socioambientais (antigo FS5)	RAI 50 [↗]			Sim
G4-FS6	Porcentagem da carteira de linhas de negócios por região específica, por porte (por exemplo, micro/ pequena e média/ grande) e por setor	IA-ASG 16 [↗] até IA-ASG 18 [↗]			Sim
G4-FS7	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício social específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	RAI 55 [↗] IA-ASG 28 [↗]			Sim
G4-FS8	Valor monetário dos produtos e serviços criados para proporcionar um benefício ambiental específico para cada linha de negócios, separados por finalidade	RAI 49 [↗] IA-ASG 19 [↗]			Sim
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Auditoria					
G4-DMA	Auditoria: Escopo e frequência das auditorias para avaliar a implantação de políticas socioambientais e procedimentos de avaliação de riscos (antigo FS9)	IA-ASG 24 [↗]			Sim

Conteúdos setoriais

Indicadores	Página	Omissão	Razão(ões) para omissão(ões)	Explicação para omissão(ões)	Assegurado
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Controle acionário ativo					
G4-FS10	Percentual e número de empresas na carteira da instituição com as quais a organização interagiu em questões sociais ou ambientais	IA-ASG 26			Sim
G4-FS11	Percentual de ativos sujeitos a avaliação social ou ambiental, positiva e negativa	IA-ASG 26			Sim
G4-DMA	Propriedade ativa: Política(s) de voto aplicada(s) a questões sociais ou ambientais para participações nas quais a organização tem direito a ações com voto ou aconselhamento na votação (antigo FS12)	IA-ASG 26			Não
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Comunidades locais					
G4-FS13	Pontos de acesso em áreas pouco populosas ou em desvantagem econômica por tipo	RAI 54 IA-ASG 27			Sim
G4-FS14	Iniciativas para melhorar o acesso aos serviços financeiros de pessoas desfavorecidas	IA-ASG 29			Sim
Suplemento setorial – serviços financeiros (versão G4): Rotulagem de produto e serviço					
G4-DMA	Rotulagem de produto e serviço: Políticas para o bom desenvolvimento e venda de produtos e serviços financeiros (antigo FS15)	IA-ASG 26 IA-ASG 35			Não
G4-DMA	Rotulagem de produto e serviço: Iniciativas para melhorar a educação financeira por tipo de beneficiário (antigo FS16)	RAI 56 IA-ASG 33 IA-ASG 35			Sim

Sumário de indicadores SASB – Commercial Banks

Tema	Código	Métrica contábil	Página	Aderência comentada	Assegurado
Segurança de dados	FN-CB-230a.1	Número de violações de data, percentagem envolvendo informações pessoais identificáveis (PII), número de correntistas afetados. Nota a FN-CB-230a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição das ações corretivas implementadas em resposta a violações de dados.		Não reportado – As informações solicitadas são consideradas estratégicas pela Companhia e por isso não são divulgadas.	Não
	FN-CB-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e resolver os riscos de segurança de dados.	IA-ASG 42	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
Construção de inclusão & capacidade financeiras	FN-CB-240a.1	Número e valor dos empréstimos em aberto dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade. Nota a FN-CB-240a.1 – A divulgação deverá incluir uma descrição de como os resultados da entidade nos Exames da Lei de Reinvestimento Comunitário (CRA) são integrados na sua estratégia de construção de inclusão e capacidade financeiras.	IA-ASG 27 RAI 53	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-240a.2	Número e valor dos empréstimos vencidos e inadimplidos dedicados a programas destinados a promover pequenas empresas e o desenvolvimento da comunidade.	IA-ASG 27 IA-ASG 28 RAI 53 RAI 55	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-240a.3	Número de contas correntes de varejo, sem custo, abertas para clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.		Não reportado – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes anteriormente sem acesso ou com acesso limitado aos serviços bancários.	Não
	FN-CB-240a.4	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros. Nota a FN-CB-240a.4 – A divulgação deverá incluir uma descrição das iniciativas de educação financeira.	IA-ASG 27 IA-ASG 33 RAI 53 RAI 56	Parcial – No Brasil não temos controle de informações que possam determinar quem são clientes sem acesso, com acesso limitado ou carentes de serviços financeiros.	Sim

Tema	Código	Métrica contábil	Página	Aderência comentada	Assegurado
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança na análise de crédito	FN-CB-410a.1	Exposição a crédito comercial e industrial, por setor.	IA-ASG 19	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-410a.2	Descrição da abordagem à incorporação de fatores ambientais, sociais e de governança (ASG) na análise de crédito.	IA-ASG 13 IA-ASG 26 RAI 48	Parcial – Algumas informações demandadas pelo indicador não estão disponíveis.	Sim
Ética de negócios	FN-CB-510a.1	Valor total de perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas a fraude, uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras regras ou regulamentações relacionadas do setor financeiro. Nota a FN-CB-510a.1 – A entidade fará uma breve descrição da natureza, do contexto e de quaisquer ações corretivas tomadas como resultado das perdas pecuniárias.	IA-ASG 55	Parcial – As regulamentações solicitadas não são aplicáveis no Brasil.	Sim
	FN-CB-510a.2	Descrição das políticas e dos procedimentos para denúncias.	IA-ASG 38 IA-ASG 39 RAI 59	Completo.	Sim
Gestão de risco sistêmico	FN-CB-550a.1	Pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB), por categoria. Nota a FN-CB-550a.1 – A entidade descreverá se a pontuação de Banco de Importância Sistêmica Global (G-SIB) é calculada pela entidade ou obtida das autoridades regulatórias, e se a entidade é obrigada a notificar os dados subjacentes aos reguladores.	RAI 90	Completo.	Sim
	FN-CB-550a.2	Descrição da abordagem à incorporação dos resultados de testes mandatórios e voluntários de estresse no planejamento de adequação de capital, na estratégia empresarial de longo prazo e outras atividades empresariais.	IA-ASG 25	Parcial – A informação não está disponível pela Companhia.	Sim
Métrica de atividade	FN-CB-000.A	Número e valor de contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoa física e (b) pequenas empresas.	RAI 32 RAI 88	Parcial – As informações solicitadas são consideradas estratégicas pela Companhia e por isso não são divulgadas.	Sim
	FN-CB-000.B	Número e valor dos empréstimos, por segmento: (a) pessoa física, (b) pequenas empresas, e (c) <i>corporate</i> . Nota a FN-CB-000.B – Empréstimos imobiliários e crédito rotativos deverão ser excluídos do escopo da divulgação.	RAI 86	Parcial – As informações solicitadas são consideradas estratégicas pela Companhia e por isso não são divulgadas.	Sim

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”

GRI 102-56

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.
São Paulo – SP

Introdução

Fomos contratados pelo Itaú Unibanco Holding S.A. (“Itaú Unibanco” ou “Companhia”) para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” do Itaú Unibanco, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS)*, e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 *AccountAbility Principles 2018 – “AA1000AP (2018)”*.

Responsabilidades da administração da Companhia

A administração da Companhia é responsável pela (i) elaboração e adequada compilação das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”, de acordo com os critérios da *Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS)* assim como, é responsável (ii) pelo atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018). A administração também é responsável pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a adequação dos objetos acima descritos (itens (i) e (ii)) de acordo com os respectivos critérios, de maneira livre de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre (i) a compilação das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 – “Emissão de Relatório de Asseguração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social”, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC, com base na NBC TO 3000 – Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, também emitida pelo CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*, emitida pelo IAASB – *International Auditing and Assurance Standards Board*. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, de independência e demais responsabilidades dessas normas, inclusive, quanto a aplicação da Norma Brasileira de Controle de Qualidade (NBC PA 01) e, portanto, a manutenção de sistema de controle de qualidade abrangente, incluindo políticas documentadas e procedimentos sobre o cumprimento de requerimentos éticos, normas profissionais e requerimentos jurídicos e regulatórios aplicáveis.

Adicionalmente, as referidas normas requerem que o trabalho seja planejado e executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Nossa responsabilidade é, também, concluir sobre o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), com base no trabalho de asseguração moderada, aplicando procedimentos de acordo com a AA1000 *Assurance Standard (AA1000 AS, 2018 Addendum)*, emitido pela *AccountAbility*, para revisão tipo 1.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 e a de asseguração moderada de acordo AA1000 AS, 2018 *Addendum* consiste, principalmente, em indagações à administração e a outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como na aplicação de procedimentos analíticos para obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada/moderada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada/moderada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma

conhecimento de assuntos que o leve a acreditar que as informações, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” e ao atendimento aos princípios definidos na norma AA1000AP (2018), de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) O planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” da Companhia;
- (b) O entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores mediante entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- (c) A aplicação de procedimentos analíticos, com base em testes, sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”;
- (d) O confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou os registros contábeis.

(e) A avaliação do nível de atendimento aos princípios de inclusão, relevância, capacidade de resposta e impactos definidos na norma AA1000AP (2018) na apresentação das informações de sustentabilidade, por meio da análise do relatório “Informações Adicionais ASG 2019” e da documentação interna da Companhia.

Os trabalhos de asseguração limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto a aderência às diretrizes e aos critérios da Global Reporting Initiative (*GRI-STANDARDS*) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre as informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019”. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Da mesma forma, os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração moderada são substancialmente menos extensos se comparado a um trabalho de asseguração elevada, cujo objetivo é obter evidências suficientes para fundamentar a declaração, sendo a margem de erro para conclusão muito reduzida. Neste sentido, também não possibilitam obter a mesma segurança sobre as informações quanto ao atendimento dos princípios da norma AA1000AP (2018). Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração elevado, poderíamos ter identificado outros assuntos sobre a confiabilidade destas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Além disso, não realizamos nenhum trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

A compilação de indicadores de sustentabilidade seguiu os critérios da *GRI-STANDARDS* e, portanto, não possuem o objetivo de assegurar o cumprimento de leis e regulações sociais, econômicas, ambientais ou de engenharia. Os referidos padrões preveem, entretanto, a apresentação e divulgação de eventuais descumprimentos a tais regulamentações quando da ocorrência de sanções ou multas significativas. Nosso relatório de asseguração deve ser lido e compreendido nesse contexto, inerente aos critérios selecionados (*GRI-STANDARDS*).

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que (i) as informações sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-STANDARDS)* e (ii) que a administração do Itaú Unibanco Holding S.A. não tenha aplicado, na informação de sustentabilidade incluída no mesmo relatório, os princípios da norma AA1000 *AccountAbility Principles 2018*.

São Paulo, 15 de junho de 2020

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3

DECLARAÇÃO DE INDEPENDÊNCIA

Ao Conselho de Administração e Acionistas
Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo, 15 de junho de 2020

Em conexão com os nossos trabalhos relacionados à emissão de Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes sobre (i) as informações de sustentabilidade contidas no relatório “Informações Adicionais ASG 2019” do Itaú Unibanco Holding S.A. (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 *AccountAbility Principles 2018*, declaramos que a PricewaterhouseCoopers Auditores Independentes é independente em relação ao Itaú Unibanco Holding S.A. e não houve conflito de interesse no processo de verificação de dados ambientais e sociais relativo às informações de sustentabilidade de acordo o Código de Ética da Federação Internacional de Contadores (IFAC) e regra local do CFC, Resolução NBC PO 900.

Atenciosamente,

PricewaterhouseCoopers
Auditores Independentes
CRC 2SP000160/O-5

Emerson Laerte da Silva
Contador CRC 1SP171089/O-3