

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE *CUSTOMER EXPERIENCE*

1. REGIMENTO - O funcionamento do Comitê de *Customer Experience* ("Comitê") do Itaú Unibanco Holding S.A. ("Sociedade"), bem como a apresentação de pareceres e a formulação de temas do Comitê junto aos órgãos de administração e à Assembleia Geral da Sociedade será regulada por este Regimento Interno ("Regimento").

2. COMPOSIÇÃO - O Comitê reporta-se ao Conselho de Administração da Companhia ("Conselho de Administração") e será composto por no mínimo três e no máximo dez membros, administradores da Companhia e/ou de suas controladas que tenham alta expertise no assunto, podendo contar com a participação de especialistas na área que não sejam administradores, na qualidade de consultores externos.

2.1. O Presidente será indicado pelo Conselho de Administração dentre os Conselheiros eleitos membros do Comitê.

2.2. A função de membro do Comitê é indelegável.

2.3. A eleição dos membros do Comitê ocorrerá na primeira reunião do Conselho de Administração após a Assembleia Geral Ordinária. O Conselho de Administração poderá eleger ou destituir membros a qualquer tempo.

2.4. No caso de vacância de membro do Comitê, em decorrência de destituição, renúncia, morte, impedimento comprovado, invalidez ou perda do mandato ou outras hipóteses previstas em lei, o Conselho de Administração deverá promover a indicação do substituto para completar o mandato do substituído. Não será obrigatória a indicação de novo membro caso se verifique que o número de membros restantes no Comitê é igual ou superior ao mínimo exigido nos termos do artigo 2º deste Regimento.

3. ATRIBUIÇÕES DO COMITÊ - Compete ao Comitê promover e zelar pelas discussões, no âmbito do Conselho de Administração, de assuntos relevantes e de elevado impacto para a experiência do cliente, cabendo-lhe as seguintes tarefas:

I. Relativamente às diretrizes estratégicas de *Customer Experience*:

a. apoiar o Conselho de Administração na discussão sobre as diretrizes estratégicas de experiência do cliente;

b. emitir pareceres e recomendações sobre as diretrizes de *Customer Experience*, subsidiando as decisões do Conselho de Administração; e

c. liderar, no âmbito do Conselho de Administração, as discussões sobre assuntos relevantes e de alto impacto na experiência do cliente.

II. Relativamente à inovação e à eficiência:

a. identificar e propor melhorias na experiência do cliente que aumentem o engajamento e a eficiência, aumentando a competitividade da empresa; e

b. avaliar e recomendar iniciativas de *Customer Experience* apresentadas pela Diretoria da Sociedade.

III. Relativamente às métricas e à avaliação de *Customer Experience*:

a. propor e acompanhar métricas de *Customer Experience*; e

b. monitorar os resultados das métricas de *Customer Experience* e propor ações de melhoria.

IV. Relativamente às diretrizes de *design* e usabilidade:

a. discutir tendências, desafios e oportunidades em *design* e usabilidade que impactem a experiência do cliente; e

b. propor diretrizes para o desenvolvimento de produtos e serviços com foco em simplificar a jornada do cliente.

V. Relativamente às novas tecnologias e à inteligência artificial:

a. monitorar a evolução das tecnologias emergentes e suas aplicações na experiência do cliente;

b. identificar oportunidades para integrar inteligência artificial e outras tecnologias avançadas nas estratégias de *Customer Experience*;

- c. avaliar o impacto das tecnologias emergentes na experiência do cliente e propor adaptações para maximizar benefícios; e
- d. liderar discussões sobre a revolução da inteligência artificial e suas implicações para a evolução da experiência do cliente.

3.1. O Comitê poderá contratar consultores externos, zelando pela integridade e confidencialidade dos trabalhos. Contudo, o trabalho dos consultores externos não exime o Comitê de suas responsabilidades.

4. REUNIÕES - O Comitê reunir-se-á no mínimo duas vezes ao ano, por convocação de seu Presidente.

4.1. A convocação das reuniões do Comitê será efetuada mediante avisos que deverão ser enviados com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, por telefone ou correio eletrônico.

4.2. Fica dispensada de convocação a reunião na qual comparecerem todos os membros do Comitê.

4.3. As reuniões do Comitê poderão validamente ser instaladas quando presente, no mínimo, a maioria de seus membros.

4.4. Os membros do Comitê deverão participar de, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) das reuniões realizadas em cada mandato.

4.5. As reuniões poderão ser presenciais, por teleconferência ou videoconferência. Também serão consideradas válidas as deliberações tomadas por escrito, inclusive por correio eletrônico.

4.6. As deliberações do Comitê serão tomadas pela maioria absoluta de seus membros, cabendo ao Presidente, em caso de empate, o voto de qualidade.

4.7. A pauta das reuniões e a documentação de suporte, sempre que possível, serão distribuídas antecipadamente aos membros do Comitê.

4.8. Além das reuniões ordinárias, o Comitê agendará reuniões com a Diretoria da Sociedade e com o Conselho de Administração, sempre que necessário, para revisar as diretrizes estratégicas, orçamentárias e de investimentos.

5. DEVERES - Os membros do Comitê, além de observar os deveres legais inerentes ao cargo, devem pautar sua conduta por elevados padrões éticos, bem como observar e estimular as boas práticas de governança corporativa na Sociedade, devendo guardar rigoroso sigilo sobre qualquer informação relevante, relacionada à Sociedade, se e enquanto ela não for oficialmente divulgada ao mercado.

5.1. Os membros do Comitê sujeitam-se aos mesmos deveres do conselheiro.

6. CASOS OMISSOS - Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pelo Presidente, “ad referendum” do Comitê.

7. ALTERAÇÕES - Este Regimento somente poderá ser alterado pelo Conselho de Administração.
