



Relatório ESG

2023

Itaú Unibanco Holding S.A.

Sumário

01

Introdução

- 3 Sobre este relatório
- 5 Mensagem do CEO
- 7 Quem somos

02

Sustentabilidade nos negócios

- 9 Estratégia ESG
- 29 Mudanças climáticas
- 37 Biodiversidade
- 45 Riscos social, ambiental e climático
- 61 Finanças sustentáveis
- 107 Proteção financeira do cliente

03

Ambiental

- 117 Gestão ambiental
- 122 Emissões GEE
- 138 Energia
- 141 Água
- 145 Materiais e resíduos

04

Social

- 150 Força de trabalho
- 152 Diversidade e inclusão
- 168 Atração e retenção
- 174 Desenvolvimento
- 181 Experiência do colaborador
- 184 Relações trabalhistas
- 188 Remuneração e benefícios
- 200 Saúde e segurança
- 209 Direitos Humanos
- 216 Fornecedores
- 220 Investimento social

05

Governança

- 232 Governança corporativa
- 240 Ética nos negócios
- 247 Influência política
- 252 Comportamento corporativo
- 254 Privacidade e proteção de dados
- 266 Canais de manifestação
- 276 Parecer dos Auditores Independentes

Sobre o relatório

Bem-vindos ao Relatório ESG 2023 do Itaú Unibanco.

Este documento faz parte do nosso conjunto de relatórios anuais e tem como objetivo trazer transparência para as questões ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança), com uma visão mais completa e integrada dos nossos negócios, desempenho, prioridades estratégicas e compromissos de impacto positivo, em uma perspectiva de curto, médio e longo prazo, atendendo aos interesses de diferentes stakeholders.

Relatório ESG



Panorama completo e detalhado dos temas ambientais, sociais, de governança e climáticos, com destaque para nossas práticas de gestão, negócios, metas e desempenho, incluindo indicadores alinhados às principais diretrizes internacionais de sustentabilidade.

Índice suplementar ESG

Indicadores ESG

Sumário de métricas ESG em aderência às diretrizes GRI, SASB, ODS, PRB e Plano de Efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Planilha com os principais indicadores quantitativos ESG dos últimos três anos.

Relatório Anual Integrado

Panorama estratégico e resumido do processo de geração de valor, com destaque para o contexto dos negócios, perfil da Organização, estratégia, riscos e oportunidades e performance dos capitais.

Base de preparação

| GRI 2-2 | GRI 2-3 | GRI 2-4 | GRI 2-5 | GRI 2-14 |

O Relatório ESG 2023 inclui informações do Itaú Unibanco Holding S.A. e das instituições integrantes das demonstrações contábeis consolidadas. A lista de empresas consolidadas, incluindo os países onde operam e o percentual de participação do Itaú Unibanco, pode ser encontrada no Relatório de Gerenciamento de Riscos e Pilar 3, pág. 17.

Neste documento, utilizamos os termos “Organização”, “Instituição”, “Companhia”, “Banco”, nos referindo ao Itaú Unibanco Holding S.A. Apresentamos notas de rodapé para explicar as limitações dos indicadores que não utilizam os mesmos critérios de consolidação.

Este documento, publicado em 30 de abril de 2024, apresenta informações referentes ao exercício de 2023 (01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023), com dados comparativos dos últimos três períodos, incluindo fatos relevantes que ocorreram após esse período até a data de aprovação do relatório, em linha com o período utilizado nas demonstrações contábeis consolidadas.

Asseguração independente

O Relatório ESG 2023 foi avaliado por nossa governança e assegurado externamente pela PwC, empresa de auditoria independente que verificou as informações divulgadas neste documento e seu alinhamento às normas AA1000AP (2018), GRI, SASB e PRB, de acordo com as orientações contidas em nossas políticas corporativas e regulamentos internos. **SAIBA MAIS** no Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes, pág. 276.

Principais stakeholders

Clientes, acionistas, investidores, colaboradores, fornecedores, órgãos reguladores e demais membros da sociedade civil.

Melhores práticas globais

Adotamos as principais diretrizes internacionais de prestação de contas e boas práticas de sustentabilidade:



Global Reporting Initiative (GRI) Standards



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)



Task Force for Climate Disclosure (TCFD)



International Accounting Standards Board (IASB)



Princípios para a Responsabilidade Bancária (PRB)



Contatos | GRI 2-3 |

Dúvidas sobre as informações apresentadas em nossos relatórios? Fale com o time de Relações com Investidores do Itaú:

ri@itau-unibanco.com.br

www.itau.com.br/relacoes-com-investidores

Mensagem do CEO

| GRI 2-22 |

Perto de completarmos 100 anos, estamos passando por uma intensa transformação cultural, digital e organizacional, acompanhando nossos clientes que estão sempre em movimento. O cenário ESG foi marcado por importantes avanços, no Brasil e no mundo. Seguimos de perto as principais discussões e tendências relacionadas à sustentabilidade empresarial, buscando reduzir nossa exposição a riscos, mitigar potenciais impactos negativos e explorar novas oportunidades de negócio que podem gerar impacto positivo, contribuindo para uma economia mais inclusiva, verde e de baixo carbono.

É assim que exercemos nossa responsabilidade de estimular as melhores práticas ESG em diferentes setores da economia. Queremos ser o banco da transição climática para os nossos clientes, oferecendo soluções e produtos inovadores, como linhas de crédito e financiamento verdes e sustentáveis, produtos de investimento responsável e uma assessoria técnica capaz de apoiar as melhores práticas de cada setor.

Esses esforços apoiam nossa estratégia de descarbonização, em linha com os Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB), com a Net Zero Banking Alliance (NZBA) e com o Acordo de Paris. Nosso plano de Transição Climática conta com objetivos específicos para diferentes setores como energia, aço, cimento, alumínio e carvão, e prevê o fomento a negócios que promovam a redução das emissões de Gases de Efeito Estufa.

Ao final de dezembro de 2023, atingimos 89% da nossa meta de contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável até 2025. Desde agosto de 2019 quando estabelecemos esse objetivo, foram



R\$ 355,9 bilhões concedidos em crédito para setores de impacto positivo, produtos ESG do Varejo e estruturação de operações com selo ESG no mercado local e externo. Além disso, coordenamos em parceria com outros dois bancos o primeiro título de dívida sustentável da República Federativa do Brasil, que captou US\$ 2 bilhões, dedicados integralmente para investimentos ambientais e sociais, áreas fundamentais para o país.

Buscando a construção de uma sociedade mais inclusiva, em 2023, aumentamos o percentual de colaboradores negros em 5,3 p.p. e de mulheres em cargos de liderança em 2,8 p.p. em relação a 2019. Investimos por meio de nossos Institutos e Fundações R\$ 824 milhões para impactar positivamente mais de 10 milhões de pessoas nos mais de 1,5 mil projetos voltados para educação, cultura, mobilidade, diversidade, dentre outros.

Como uma das maiores empregadoras da América Latina e do Brasil, também buscamos alavancar o potencial de desenvolvimento de nossos colaboradores, por meio de uma cultura e ambiente de trabalho próspero e saudável, construindo relações mais duradouras. Hoje, contamos com aproximadamente de 90 mil colaboradores, sendo que 51,7% estão na Organização há pelo menos 5 anos. Além disso, podemos destacar nosso índice de satisfação de colaboradores, que atingiu 87% no ano.

O reconhecimento das nossas práticas e abordagem ESG é atestado pelo nosso desempenho como uma das empresas brasileiras mais bem posicionadas nos principais índices e ratings ESG. Fomos selecionados pela 24ª vez consecutiva para compor a carteira do Índice de Sustentabilidade Dow Jones (S&P), pela 19ª vez para integrar a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e também selecionados para compor a primeira carteira do índice de Diversidade da B3 no Brasil em seu primeiro ano de lançamento.

Nosso Relatório ESG de 2022 foi selecionado como um dos dez melhores relatórios de companhias brasileiras pela iniciativa Reporting Matters e pelo Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), e fomos vencedores das categorias de Liderança Extraordinária em Social Bonds e Liderança Extraordinária em Empréstimos Vinculados à Sustentabilidade pelo Sustainable Finance Awards 2023 Latin America, do Global Finance. Além disso, recebemos no mesmo ano o prêmio de melhor material de sustentabilidade pela Institutional Investors.

Encerramos o ano de 2023 de maneira otimista, com importantes conquistas, aprendizagens e um olhar positivo para o futuro. Agradecemos aos nossos colaboradores que se comprometem em entregar as melhores soluções aos nossos clientes, permitindo que continuemos a obter resultados sólidos. Agradecemos aos nossos clientes e acionistas pela confiança e interesse em nosso trabalho, nos motivando a fazer sempre melhor: uma empresa feita de futuro.

Muito obrigado e boa leitura,

Milton Maluhy Filho
CEO do Itaú Unibanco Holding S.A.

Quem somos

| GRI 2-1 | GRI 2-6 | GRI 201-1 |

Um banco universal, presente em 18 países e com mais de 99 anos de história

Nossa visão

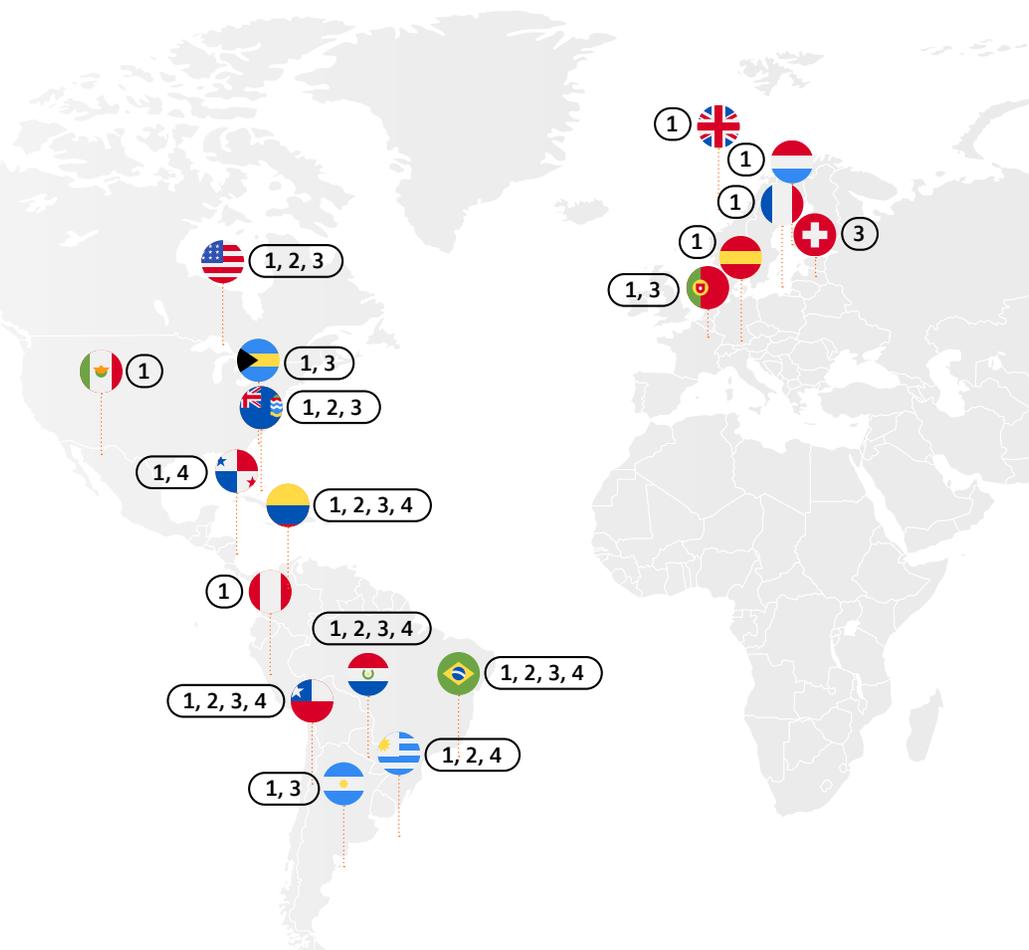
Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação dos clientes.

Objetivos estratégicos

Centralidade no cliente, organização rápida e moderna e crescimento sustentável.

Principais negócios

- 1 Corporate & Investment Banking
- 2 Asset Management
- 3 Private Banking
- 4 Varejo



LEGENDA:

Argentina | Bahamas | Brasil | Chile | Colômbia | Espanha | Estados Unidos da América | França | Ilhas Cayman | Reino Unido | Luxemburgo | México | Panamá | Paraguai | Peru | Portugal | Suíça | Uruguai

70 mi

clientes
(pessoa física e jurídica)

R\$33,9bi

lucro líquido
contábil

R\$824mi

investimento social
privado

R\$ 332 bi

valor de mercado¹

R\$1,2tri

carteira de crédito

3,5 mil

agências e PABs
e 41,7 mil ATMs

US\$8,7bi

valor da marca²

92,9 mil

colaboradores³
(96,8% no Brasil)

¹ Total de ações em circulação (ON e PN) multiplicada pela cotação média da ação preferencial no último dia de negociação do período. ² De acordo com o Brand Finance's 2023 Global 500 Ranking. ³ Total de colaboradores no Brasil e no exterior sob gestão da Área de Pessoas.

Sustentabilidade nos negócios

Estratégia ESG, 9

Mudanças climáticas, 29

Biodiversidade, 37

Riscos social, ambiental e climático, 45

Finanças sustentáveis, 61

Asset management, 78

Banco de varejo e Inclusão financeira, 92

Seguros, 104

Proteção financeira do cliente, 107

IMPACTO POSITIVO:



Estratégia ESG

Compromisso

| GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-22 | GRI 2-25 | GRI 203-2 |

Nossa estratégia de sustentabilidade, lançada em 2019 e revisada anualmente, é resultado de um processo contínuo de identificação e avaliação dos riscos e desafios globais do Itaú Unibanco e de nossos principais stakeholders, com os quais dialogamos para identificar e priorizar os temas mais relevantes para a sustentabilidade dos negócios.

Esses temas são agrupados em dez compromissos de impacto positivo, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), e reúnem mais de 50 objetivos de curto, médio e longo prazo, orientando a gestão de riscos e oportunidades ESG, a busca por uma performance mais sustentável e por negócios que gerem cada vez mais impactos positivos e mitiguem potenciais impactos negativos na sociedade e no meio ambiente.

O sistema financeiro tem um papel relevante para impulsionar o crescimento econômico e estimular práticas que levem a uma sociedade mais sustentável. Acreditamos que os ODS podem alavancar transformações positivas, porque ajudam a direcionar esforços e priorizar iniciativas, evidenciando o papel das empresas e instituições nesse contexto. Desde o lançamento dos Compromissos de Impacto Positivo, estamos comprometidos a atuar nos ODS, tanto para sua disseminação, quanto para incorporação. **SAIBA MAIS** no [Anexo ODS](#), pág. 32.

SAIBA MAIS

Sobre os Compromissos de Impacto Positivo em nosso [Site de Sustentabilidade](#) →

Análise de materialidade

| GRI 2-29 | GRI 3-1 |

A identificação, análise e priorização dos temas materiais que compõem os compromissos de impacto positivo envolveu nossos colaboradores, lideranças internas, clientes, acionistas, investidores, analistas de mercado, cadeia de fornecedores, entidades especializadas em sustentabilidade (como agências de rating ESG e índices de sustentabilidade corporativa), representantes da sociedade civil e consultorias especializadas e passou pelas seguintes etapas:

Diagnóstico

Analizamos o contexto das operações e os principais conceitos de sustentabilidade corporativa, levando em conta nossa visão, propósito e valores, as principais atividades e operações, os produtos e serviços ofertados, o perfil dos nossos clientes e as regiões onde operamos. Além disso, consultamos especialistas em materialidade, relatórios de análises de concorrentes e tendências globais para o setor financeiro, como desafios, riscos emergentes e oportunidades.

Identificação

Realizamos um diagnóstico para entender os principais impactos atuais ou potenciais, positivos e negativos, de nossos negócios, operações e cadeia de valores na economia, meio ambiente e na sociedade. Consultamos os principais frameworks e orientações sobre materialidade e selecionamos os temas com maior potencial para contribuir com os desafios globais.

Avaliação

Avaliamos a relevância dos impactos identificados com base nos diálogos com nossos stakeholders e nas informações quantitativas e qualitativas disponíveis. A avaliação de riscos associados aos temas materiais consiste na visão das partes interessadas, incluindo membros do Conselho

de Administração, acionistas, clientes, fornecedores, funcionários, agentes reguladores, concorrentes, especialistas externos e atores da sociedade civil organizada. Durante esse processo, foram observados os critérios de severidade, escopo, abrangência do impacto e sua probabilidade de ocorrência, para entender como a nossa atuação é encarada por stakeholders relevantes.

Para capturar a percepção e insights de nossos stakeholders, realizamos as seguintes etapas:

- Levantamento de dados secundários pertinentes ao setor financeiro, como demandas regulatórias e de mercado.
- Pesquisa com colaboradores de diferentes áreas.
- Painéis temáticos com líderes, associações, entidades representativas e formadores de opinião.
- Entrevistas com especialistas em sustentabilidade, mercado financeiro, acadêmicos e executivos de empresas engajadas em sustentabilidade.
- Entrevistas com alta e média liderança responsável por nossa estratégia de sustentabilidade.

Em 2023, o resultado da avaliação mostrou que os riscos associados aos atuais temas materiais estão contemplados nos procedimentos e gestão de riscos globais da Companhia, com oportunidade de melhorias de gerenciamento e monitoramento. O gerenciamento dos riscos está em conformidade com as regulamentações brasileiras e internacionais, além de estar alinhado as melhores práticas de mercado, seguindo estruturas e organizações dedicadas ao tema.

Priorização

Os temas que endereçam os principais desafios globais associados aos nossos negócios, operações e cadeia de valor e os impactos avaliados foram agrupados em dez temas prioritários, ou compromissos de impacto positivo, e revisados pelo Conselho de Administração, comitês de governança ESG e executivos respon-

sáveis pelo tema. Também estabelecemos metas e indicadores para acompanhar o desempenho nos Compromissos de Impacto Positivo.

Asseguração

O processo de consulta aos stakeholders adotado em nossa avaliação de materialidade, incluindo a seleção e a priorização dos temas materiais, foi verificado por auditoria independente e seguiu as orientações da AA1000 AccountAbility Principles, que fornece à Organização um conjunto de princípios orientadores para avaliar, gerenciar, melhorar e comunicar nossa responsabilidade e desempenho de sustentabilidade, com base nos princípios de inclusão, materialidade, capacidade de resposta e impacto. **SAIBA MAIS** no Relatório de Asseguração Limitada dos Auditores Independentes, pág. 276.

Revisão da materialidade

Em 2023, iniciamos uma nova revisão da materialidade ESG e de Sustentabilidade do Itaú Unibanco. O processo vem sendo conduzido pelas áreas de Sustentabilidade e Relações com Investidores e conta com uma consultoria externa especializada, de modo a atender aos novos critérios e padrões demandados pelo mercado.

O objetivo é entender os avanços dos temas, dentro e fora da Organização, e quais são os desafios e impactos atuais de nosso negócio, contemplando o alinhamento com a estratégia global e a visão dos diversos públicos com os quais o Itaú Unibanco se relaciona. A conclusão da revisão está prevista para 2024 e dará suporte à revisão de nossa estratégia ESG.

Até o momento, o processo já percorreu as etapas de identificação de escopo, levantamento de temas potenciais via dados secundários e execução de pesquisas online e entrevistas com stakeholders internos e externos para validação e

classificação dos temas, riscos e oportunidades. Será realizada uma análise complementar dos impactos positivos e negativos gerados pelo Itaú Unibanco na economia, sociedade e no meio ambiente, incluindo impactos reais e potenciais e variações de classificação, como natureza, tamanho, severidade, probabilidade de ocorrência, e intencionalidade e o entendimento sobre como os riscos mapeados se integram à gestão de riscos global da Companhia.

A análise também considerará os frameworks GRI e IFRS, em especial o processo de dupla materialidade, o que auxiliará a compreensão dos impactos financeiros no negócio provocados por fatores externos. Espera-se que o processo permita que a Companhia compreenda também os impactos financeiros provocados por fatores externos em seu negócio, em linha com o conceito de dupla materialidade e de novas exigências regulatórias.

Escuta aos stakeholders

Em nossa revisão estratégica, consideramos as opiniões e expectativas dos nossos stakeholders, manifestadas por meio de reuniões públicas, canais de relacionamento, pesquisas direcionadas, declarações de interesse dos investidores, feedbacks das agências de rating ESG, resultados de índices de sustentabilidade empresarial e opinião pública.

Em 2023, realizamos entrevistas com membros do Comitê Executivo e do Conselho de Administração para mapear iniciativas e receber contribuições sobre como os temas de Sustentabilidade e ESG, integrados ao negócio, podem ser impulsionados nos próximos anos, gerando valor aos diversos stakeholders. **SAIBA MAIS** no capítulo Canais de manifestação, pág. 266.

Temas materiais

| GRI 2-4 | GRI 3-2 | GRI 3-3 |

A seguir, apresentamos a lista com os temas materiais priorizados, que considerou a relevância atribuída por nossos stakeholders e pela liderança aos temas avaliados. Nas páginas 13 à 22 apresentamos uma breve descrição dos compromissos de impacto positivo (temas materiais), incluindo o status e as respectivas metas e objetivos de curto, médio e longo prazo.

Compromissos de Impacto Positivo e ODS prioritários

<p>Ética nas relações e nos negócios</p>			<p>Gestão inclusiva</p>		
<p>Gestão responsável</p>			<p>Cidadania financeira</p>		
<p>Financiamento em setores de impacto positivo</p>			<p>Investimento responsável</p>		
<p>Inclusão e empreendedorismo</p>			<p>Plano Amazônia</p>		
<p>Investimento social privado</p>			<p>Transparência no reporte e na comunicação</p>		

- Base da nossa conduta e jeito de agir
- Impacto positivo por meio dos nossos negócios
- Desenvolvimento do país
- Norteia nossa prestação de contas

Compromissos de Impacto Positivo

A seguir, apresentamos as principais metas, objetivos e o status dos Compromissos de Impacto Positivo:



Cidadania financeira

Expandir o acesso aos serviços financeiros e oferecer ferramentas e conteúdos que apoiem decisões financeiras mais saudáveis (visão pessoa física).

SAIBA MAIS em [Proteção Financeira do Cliente](#), pág. 107.

Condições diferenciadas

Meta: Disponibilizar condições diferenciadas para ajudar o cliente de forma preventiva e/ou os inadimplentes a se reorganizarem financeiramente.

Destaque:

- Público com alto risco de endividamento: **5,7% contrataram soluções preventivas** que ajudam a manter o equilíbrio financeiro.
- Reorganização financeira: alcançamos **13% de redução na inadimplência mensal** dos clientes com atraso acima de 15 dias, superando nossa projeção inicial de 11% de redução.

Inclusão financeira

Meta: Contribuir para a inclusão financeira de novos clientes, através da concessão de limites de crédito ajustados conforme comportamento dos clientes para evitar o excesso de endividamento, reduzir a inadimplência e fomentar o uso responsável dos produtos concedidos.

Destaque: Limites de crédito¹ concedidos para **101 mil clientes**.

Reinclusão no crédito²

Meta: Reincluirmos no ciclo de crédito, de forma sustentável, clientes que estão passando ou já passaram por dificuldades financeiras.

Destaque: **1 milhão de clientes** reinsertos no crédito².

¹ Devido aos altos níveis de inadimplência de alguns perfis de clientes, nossa política de inclusão ao crédito foi suspensa durante o primeiro semestre de 2023 e retomada no meio do ano, utilizando novas estimativas de atraso e com foco em clientes menos deteriorados. ² Dado o cenário econômico, otimizamos o controle de risco da nossa carteira e possibilitamos a reinserção ao crédito para os clientes que apresentaram maior resiliência e demonstraram capacidade de pagamento, de modo a evitar o seu superendividamento.



Investimento responsável

Aumentar a integração de questões ambientais, sociais e de governança nas decisões de investimento e expandir nossa oferta de produtos e serviços para uma economia de impacto positivo.

SAIBA MAIS em [Asset Management](#), pág. 78.

Avaliação ESG

Meta: Até 2025, ter avaliação ambiental, social e de governança (ESG) em 100% dos ativos aplicáveis e processos de engajamento de governança ESG para fomentar 100% dos nossos parceiros.

Destaque:

- **99,9% de cobertura ESG** para todos os ativos elegíveis sob gestão.
- **152 engajamentos** com empresas de diferentes setores.
- **Participação em 236 assembleias** de empresas investidas.

Portfólio de produtos

Meta: Até 2025, ter uma oferta de produtos de investimento responsável e de impacto em nosso portfólio, sempre aberta para captação.

Destaque: Prateleira com **10 produtos abertos para captação**, sendo seis fundos de investimentos e quatro ETFs.

Ativos ESG

Meta: Crescer continuamente o volume de ativos ESG sob gestão até 2025.

Destaque:

- **R\$ 878,6 bilhões de ativos sob gestão** em fundos abertos.
- **R\$ 435,4 milhões de PL** em produtos de Investimento Responsável.

Setores de impacto positivo

Meta: Até 2025, contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável, por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva.

Destaque: **R\$ 355,9 bilhões concedidos** para operações de impacto positivo entre agosto de 2019 e dezembro de 2023, representando **89% da meta**.

Carteira de crédito

Meta: Até 2025, considerar em nosso portfólio de crédito variáveis de risco, retorno e efeito de questões sociais, ambientais e climáticas, e continuar a fomentar impacto positivo na economia.

Destaque: **Seguimos fomentando setores de impacto positivo**, classificados de acordo com nossa taxonomia interna, seguindo frameworks internacionais e a taxonomia da FEBRABAN.



Financiamento de impacto positivo

Aumentar nossos financiamentos e serviços em setores que promovam impacto positivo, como saúde, educação e energia renovável, contribuindo para acelerar o desenvolvimento de projetos e a redução de riscos sociais, ambientais e climáticos.

SAIBA MAIS em [Finanças sustentáveis](#), pág. 61.



Inclusão e empreendedorismo

Aumentar a inclusão financeira para micro, pequenos e médios empreendedores e empreendedoras, por meio de produtos e serviços e melhorar a gestão financeira de seus negócios

SAIBA MAIS em [Banco de varejo e Inclusão financeira](#), pág. 92.

Empresas

Meta: Até 2026, contribuir para o crescimento e prosperidade de 300 mil micros, pequenas e médias empresas¹, por meio do apoio à gestão e às decisões estratégicas, abertura de novos mercados, assessoria para recuperação financeira e acesso às melhores fontes de financiamento para crescimento (representando 15% da base de clientes).

Destaque:

Em 2023, impactamos mais de 300 mil empresas com soluções de financiamento para crescimento através de linhas de longo prazo, assessoria e financiamento para recuperação financeira, além de assessoria de crédito e soluções Beyond Banking para apoio na gestão financeira, gestão de riscos e benefícios para colaboradores.

Inclusão financeira

Meta: Até 2026, contribuir para inclusão financeira alcançando 30 milhões de clientes por meio de soluções financeiras de baixo custo, com pelo menos 20 milhões das classes C, D e E e 10 milhões das regiões Norte e Nordeste.

Destaque:

- **20,1 milhões de clientes Iti** (nosso banco 100% digital e gratuito), crescimento de 8,6% frente a 2022.
- **93% dos clientes Iti nas classes C, D e E** (18,7 milhões) e **52% nas regiões Norte e Nordeste** (10,5 milhões).
- **85% dos novos usuários** Iti no ano não eram correntistas Itaú.

Crédito para mulheres

Meta: Até 2025, aumentar o volume de crédito em empresas lideradas por mulheres (50% ou mais de participação), atingindo R\$ 17,8 bilhões de carteira até 2025.

Destaque: **R\$ 17,6 bilhões concedidos para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres** ao final do período, representando 23% da nossa carteira de crédito total e um crescimento de 11% em comparação com 2022.

Água

Meta: Entre 2018 e 2030, reduzir em 62,6% o consumo de água no Brasil.

Destaque: O consumo de água no Brasil foi de 663.713 m³, redução de 54,2 % entre 2023 e 2018.

Energia

Meta: Entre 2018 e 2030, reduzir em 34,9% o consumo de energia no Brasil.

Destaque: O consumo de energia no Brasil foi de 384.762 MWh, redução de 33,0% entre 2023 e 2018.

Resíduos

Meta: Entre 2018 e 2030, reduzir em 88,1% os resíduos para aterro no Brasil.

Destaque: A geração de resíduos destinados para aterro foi de 2.401 ton, redução de 89,8% entre 2018 e 2023.

Emissões

Meta: Entre 2018 e 2030, reduzir em 50,4% nas emissões (Escopo 1) no Brasil, em alinhamento com o compromisso Net Zero.

Destaque: As emissões de Escopo 1 totalizaram 19.208 tCO₂e, aumento de 0,4% entre 2023 e 2018.

Responsabilidade ambiental

Meta: Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil no ano seja de fonte renovável com zero emissões pela metodologia de escolha de compra. Continuar a compensação 100% das nossas emissões de Escopo 1 (ano anterior). Continuar a manutenção e expansão da Certificação ISO 14.001 na administração central.

Destaque:

- Aquisição de **388,6 mil Certificados de Energia Renovável**, representando 100% do consumo de energia no Brasil.
- Seleção de projetos para compensação de emissões no Brasil com **geração de 25,6 mil créditos de carbono**.
- Certificação ambiental ISO 14.001, com **três auditorias e 32 mil pessoas treinadas nos requisitos do SGA**.

Fornecedores

Meta: Incentivar nossa cadeia de fornecedores a adotar compromissos e práticas de impacto socioambiental positivo e fomentar e gerir nossos fornecedores críticos no cumprimento de critérios sociais, ambientais e climáticos.

Destaque:

- **Três encontros com fornecedores** no ano com foco em questões ESG, geração de impacto positivo e emissões de carbono (com a participação do CDP).
- **Lançamento da plataforma de treinamento para fornecedores**, com letramento online sobre temas ESG.
- **Questionário de mudanças climáticas do Programa CDP Supply Chain** com respostas de 91% dos fornecedores convidados.



Gestão responsável

Melhorar a performance ambiental de nossas operações e promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores.

SAIBA MAIS em [Água](#), pág. 141. [Energia](#), pág. 138. [Emissões GEE](#), pág. 122 [Gestão ambiental](#), pág. 117. [Fornecedores](#), pág 216. →



Ética nas relações e nos negócios

Promover a criação de um ecossistema financeiro íntegro, ético e alinhado à agenda de desenvolvimento sustentável.

SAIBA MAIS em [Ética nos negócios](#), pág. 240.
[Canais de manifestação](#), pág. 266.
[Fornecedores](#), pág. 216 →

Empresa ética

Meta: Ser reconhecida como empresa ética no relacionamento com o público em geral.

Destaque: **O Itaú foi reconhecido como empresa Pró-Ética 2022 2023**, 5º reconhecimento na iniciativa da CGU - Controladoria Geral da União.

Canais de manifestação

Meta: Manter o canal de denúncia público e acessível a todos os stakeholders.

Destaque: **Canal de Denúncias acessível a todos os públicos**, com tratamento tempestivo das reclamações e denúncias.

Capacitação

Meta: Cultivar uma postura íntegra e ética, por meio de campanhas e capacitações sobre integridade e ética, prevenção à corrupção, lavagem de dinheiro, segurança da informação, compliance, relacionamento com fornecedores, entre outras.

Destaque:

- **Treinamento sobre questões ESG** para fornecedores estratégicos.
- **Nova Plataforma de letramento ESG**, no início de 2024, para engajamento dos fornecedores no tema e adoção de melhores práticas e medidas sustentáveis em suas operações.
- Treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética com **95,4% dos colaboradores concluindo o Programa**.
- Política de Integridade com **96% dos colaboradores aderindo ao termo**.

Gênero

Objetivo: Até 2025, ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de liderança¹ e 50% de representatividade no fluxo de entrada (contratação).

Destaque: **35,4% de mulheres em cargos de Liderança e 53,9% de representatividade de mulheres nas contratações.**

Raça

Meta: Até 2025, ter de 27% a 30% de representatividade negra na organização, com evolução em todos os níveis de cargo, incluindo cargos de liderança e 40% de representatividade no fluxo de entrada (contratações).

Destaque: **27,5% de colaboradores negros e 40,9% de representatividade de pessoas negras nas contratações.**

¹ Considera cargos de nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e algumas especialistas



Gestão inclusiva

Melhorar a experiência do colaborador e promover um ambiente diverso, inclusivo, saudável e com propósito.

SAIBA MAIS em [Diversidade e inclusão](#), pág. 152. →

Pessoas com deficiência

Meta: Evoluir os programas de atração, seleção e desenvolvimento de colaboradores com deficiência.

Destaque:

- **Parceria para empregabilidade** de pessoas com transtorno do espectro autista e deficiência intelectual.
- Programas: Mentoria e workshops para Liderança, Bolsas de estudo, formação e certificação (CPA-10).

Experiência do colaborador

Meta: Garantir elevado nível nas pesquisas de satisfação e engajamento de colaboradores.

Destaque:

- **O índice de satisfação de colaboradores atingiu 87%** em 2023 e contou com a **participação de 85% dos respondentes elegíveis**.
- **O eNPS atingiu 82 pontos em 2023**, com a participação de 72,9 mil colaboradores elegíveis.

Desenvolvimento

Meta: Fomentar o desenvolvimento dos colaboradores por meio de programas de capacitação e estímulo a aprendizagem contínua.

Destaque:

- **90 mil colaboradores treinados** (média de 15 horas por colaborador).
- **2 mil trilhas de aprendizagem** disponíveis.
- **Mais de 11,8 milhões de conteúdos de aprendizagem concluídos**, aumento de 65% em relação ao ano anterior.

Saúde e bem estar

Objetivo: Ampliar a participação dos colaboradores nos programas de bem-estar físico e mental.

Destaque:

- **95% dos colaboradores aderiram ao plano de saúde** e 40% ao benefício de academias e estúdios.
- **413 mil atendimentos nos Programas de Saúde** (saúde física e mental, apoio psicológico, readaptação e suporte parental).
- **31 mil participações em palestras** sobre saúde e segurança no trabalho.



Gestão inclusiva

SAIBA MAIS em [Diversidade e inclusão](#), pág. 152. [Experiência do colaborador](#), pág. 181. [Desenvolvimento](#), pág. 174. →

¹ Considera os colaboradores ativos, sem aprendizes e estagiários.

Ambiente de trabalho

Objetivo: Estimular a construção constante de um ambiente saudável para se trabalhar.

Destaque:

- **99,67% de colaboradores com avaliações de saúde** no ano (exames médicos periódicos).
- **3.957 agências e 62 prédios inspecionados** em Segurança no Trabalho e Ergonomia no ano.
- **13 mil participações** na Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho).
- **99,6% dos colaboradores** retornaram ao trabalho após licença parental.



Gestão inclusiva

SAIBA MAIS em [Saúde e segurança](#), pág. 200. →



Transparência nos reportes e na comunicação

Reforçar a transparência dos nossos negócios além dos resultados financeiros, demonstrando valor para os nossos "stakeholders" de forma íntegra e alinhada às melhores práticas do mercado

SAIBA MAIS no Índice Suplementar ESG. →

Transparência

Meta: Divulgar informações financeiras e não financeiras de forma simples, clara e objetiva, mantendo uma média anual igual ou superior a 4,5 nas pesquisas de satisfação das divulgações de resultados.

Destaque: **Avaliação média de 4,8 nas pesquisas de qualidade** do atendimento da equipe de RI e relatórios corporativos (escala de 0 a 5).

Prestação de contas

Meta: Integrar questões ESG relevantes ao mercado em nossas principais prestações de contas.

Destaque:

- Reporte recorrente de informações ESG nas divulgações trimestrais, documentos regulatórios e teleconferência de resultados.
- **49 atendimentos a investidores** (locais e estrangeiros), com foco em questões ESG no ano.
- **41 métricas SASB reportadas:** 17 em Commercial Banks, 9 em Asset Management & Custody Activities, 10 em Investment Banking & Brokerage, 3 em Insurance e 2 métricas em Mortgage Finance.



Transparência nos reportes e na comunicação

SAIBA MAIS no Site de Relações com Investidores. →

Inovação

Meta: Trazer constantes inovações em nossa comunicação, em relação a conteúdo, forma e tempestividade.

Destaque:

- **1º lugar em todas as oito categorias buyside e sellside do ranking anual da Institutional Investor América Latina:** Programa de Relações com Investidores, Equipe de Relações com Investidores, Evento para Investidores, Material ESG, Conselho de Administração, CEO, CFO e Profissional de Relações com Investidores (Renato Lulia em 1º e Gustavo Rodrigues em 2º).
- **33 notícias institucionais publicadas em nosso site de RI** e 44 posts no LinkedIn dos Executivos da área de Relações com Investidores no ano.

Conservações florestais

Objetivo: Implementar e fortalecer medidas de monitoramento, rastreabilidade, conservação, regeneração e boas práticas nas cadeias produtivas, que reduzam a pressão do desmatamento e contribuam com uma agropecuária de baixo carbono.

Destaque:

- **Colaboramos com a FEBRABAN na construção do normativo de autorregulação bancária SARB 26**, que estabelece diretrizes para o setor financeiro realizar a gestão dos riscos do desmatamento ilegal na cadeia produtiva de carne bovina.
- **Monitoramento do combate ao desmatamento** na cadeia de fornecedores da carteira de frigoríficos localizados no bioma Amazônia.
- **Capacitação e engajamento dos times comerciais** sobre o tema.

Acesso a conectividade

Objetivo: Apoiar projetos e iniciativas de ampliação do acesso à internet para as populações da Amazônia, contribuindo para o aumento da conectividade e facilitando o acesso a serviços de saúde, educação, proteção territorial e empreendedorismo.

Destaque:

- **Apoio a projetos que tem como objetivo levar internet rápida a 1 milhão de pessoas**, em mais de 5 mil comunidades na floresta até 2025: ao longo de 2023, foram 400 novas comunidades atendidas, conectando 32 mil beneficiários do projeto.



Plano Amazônia

Identificação das transversalidades e implementariedades dos temas e consolidação das dez medidas iniciais em três grandes objetivos estratégicos, garantindo maior foco e robustez às entregas: conservação florestal, fomento à bioeconomia e acesso à conectividade.

SAIBA MAIS em Biodiversidade, pág. 37. →

Nota: Em 2023, a estrutura do Compromisso Amazônia foi alterada, incorporando a frente de conectividade. Por esse motivo não há resultados a serem reportados para 2022. A medida de "Culturas sustentáveis" teve seu escopo incorporado ao objetivo "Fomento à bioeconomia".

Fomento a bioeconomia

Objetivo: Fomentar um ecossistema de negócios favorável ao desenvolvimento da bioeconomia florestal, contribuindo com a educação empreendedora, o empreendedorismo para o surgimento e o crescimento de negócios inovadores, o desenvolvimento de mercados e a geração de conhecimento técnico-científico.

Destaque:

- Apoio a projetos para capacitação de empreendedores, originação de negócios em bioeconomia e soluções que promovem a conservação da floresta e a bioeconomia na Amazônia: **529 empreendedores, 71 negócios e 22 startups beneficiados no ano.**
- Apoio ao Observatório de Bioeconomia da Fundação Getúlio Vargas (FGV) para produção de conhecimento em prol de soluções baseadas em bioeconomia.



Plano Amazônia

SAIBA MAIS em [Biodiversidade](#), pág. 37. →



Investimento social privado

Promover o acesso e a ampliação de direitos, melhorar a qualidade de vida nas cidades e fortalecer o poder de transformação das pessoas por meio do investimento social privado.

SAIBA MAIS em [Investimento Social Privado](#), pág. 220. →

Educação

Meta: Investir em ações que promovam o aumento da qualidade educacional do sistema público brasileiro, contribuindo para ampliar a aprendizagem com equidade, reduzir as desigualdades e assegurar o desenvolvimento integral e a inserção social digna de crianças, adolescentes e jovens.

Destaque:

- **R\$ 295,8 milhões investidos em projetos educacionais**, beneficiando:
- 178 secretarias educacionais e 5 mil escolas estaduais.
- 49,7 mil professores e gestores, com impacto indireto em 7,5 milhões de estudantes.
- 677 organizações da sociedade civil, com apoio técnico e R\$ 7,1 milhões recursos financeiros.
- 52,2 mil profissionais da sociedade civil.

Mobilidade urbana

Meta: Investir na inserção da bicicleta como modal de transporte nos grandes centros urbanos para promover uma economia mais inclusiva e de baixo carbono.

Destaque:

- **R\$ 56,4 milhões investidos em projetos de mobilidade no Brasil.**
- **5.408 milhões de toneladas de CO₂ evitadas** no ano.
- Mais de **18,4 milhões de viagens de bike.**



Investimento social privado

SAIBA MAIS em
[Investimento Social Privado](#), pág. 220. →

Cultura

Meta: Apoiar o desenvolvimento das pessoas por meio da arte e da cultura, oferecendo múltiplos acessos aos bens culturais para melhorar a qualidade de vida e a formação cultural da sociedade brasileira. Incentivar a pesquisa, a produção das artes e a preservação da memória cultural brasileira para fortalecer o mundo da cultura e seus segmentos econômicos.

Destaque:

- **R\$ 260,9 milhões investidos em projetos culturais no Brasil.**
- 141 mil assinaturas na plataforma Itaú Cultural Play.
- 32,6 mil cadastrados na Escola Itaú Cultural.
- 43 milhões de acessos ao site Itaú Cultural e à nossa enciclopédia.

Longevidade

Meta: Investir na promoção contínua da rede de proteção, segurança financeira e inclusão digital para melhoria da qualidade de vida da população idosa.

Destaque:

- **R\$ 30,2 milhões investidos em projetos de longevidade no Brasil.**
- 7,6 mil usuários na plataforma Longevidade.
- 30 conselhos capacitados para fortalecimento da rede e proteção os direitos a pessoa idosa.
- Cinco pesquisas e material sobre desigualdades raciais no envelhecimento, cuidado e envelhecimento, empreendedorismo LGBT 50+ e desafios da longevidade.



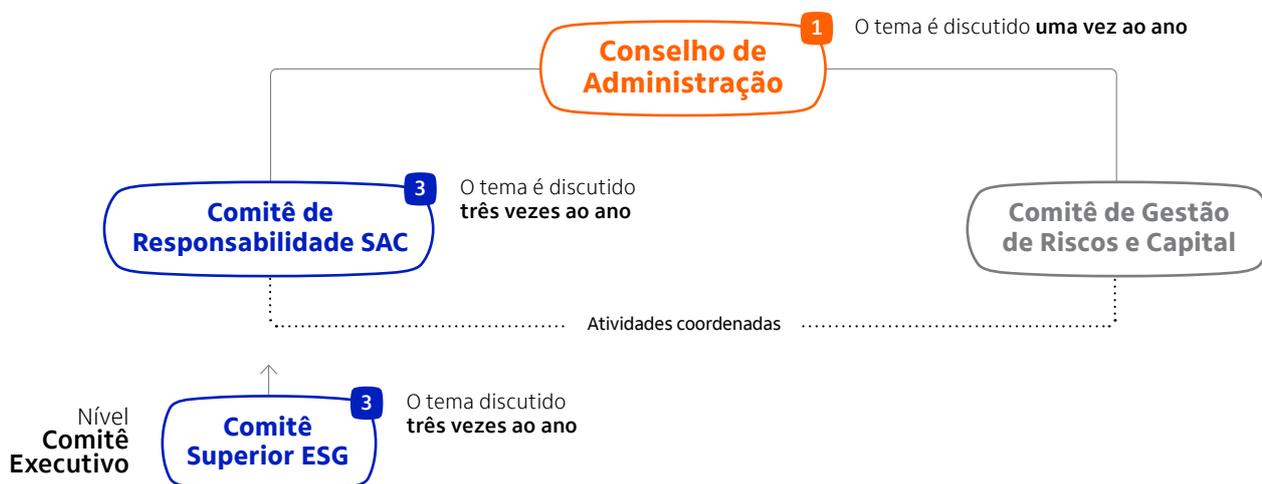
Governança de Sustentabilidade e ESG

| GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 2-17 | GRI 2-25 |

Contamos com uma estrutura de governança integrada, que conecta as agendas de responsabilidade e riscos sob todos os aspectos de nossos negócios, baseada na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC). Essa estrutura é responsável pela gestão e supervisão de questões sociais, ambientais, climáticas e de governança, pelo monitoramento contínuo de nossas políticas corporativas de sustentabilidade e por reportes periódicos ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.

Em 2023, somado ao processo de revisão da materialidade ESG e Sustentabilidade, iniciamos a revisão do formato e dinâmicas de nossa atual estrutura de governança.

Principais estruturas de Governança ESG



Os seguintes fóruns de governança, atrelados a estratégia ESG, podem ter participação na Comissão Superior ESG conforme demanda.



Aprofundamento de temas, discussão sobre estratégias e novos estudos.



SAIBA MAIS sobre nossa Governança de Gestão de Riscos no capítulo [Riscos social, ambiental e climático](#), pág. 45 e no [Relatório Anual Integrado](#), pág. 34.

Conselho de Administração

A sustentabilidade é pauta importante nas deliberações do Conselho de Administração e, ao menos uma vez ao ano, o tema é tratado nas reuniões do Conselho. Compete ao Conselho monitorar a efetividade da nossa estratégia ESG e nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em linha com os desafios e tendências de longo prazo, com o auxílio do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (Comitê de Responsabilidade SAC) e da diretoria responsável, além de promover a disseminação e engajamento dos colaboradores sobre questões ESG relevantes.

Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

O Comitê de Responsabilidade SAC, órgão colegiado, conta com a participação de membros do Conselho de Administração tem como mandato a definição de estratégias para fortalecer a responsabilidade social, ambiental e climática da Organização, em todos os seus elementos, incluindo a estratégia de descarbonização, as iniciativas com foco em ESG e a estratégia de investimento social privado.

Em 2023, entre os temas debatidos no comitê, destacamos a revisão da materialidade ESG, o monitoramento da PRSAC, as incidências legislativas e novas regulamentações ESG, a expansão da estratégia climática, o avanço dos programas de investimento social privado, entre outros.

Comissão Superior ESG

Com a participação dos membros do Comitê Executivo e presidida pelo nosso diretor presidente (CEO), a Comissão Superior ESG é responsável por garantir o cumprimento de nossa estratégia ESG, monitorar a evolução dos principais indicadores, projetos e iniciativas de sustentabilidade nos negócios, acompanhar a atuação da Organização frente às principais demandas ESG provenientes de stakeholders e aprovar projetos e recursos necessários para endereçar os desafios prioritários para a efetividade da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Em 2023, entre os temas acompanhados na Comissão, destacamos a revisão da materialidade ESG, o monitoramento da PRSAC, a expansão da estratégia climática, os programas institucionais de cunho social, a estratégia de investimento social privado e a ética e integridade.

Comitê de Gestão de Riscos e Capital (CGRC)

O gerenciamento dos riscos Sociais, Ambientais e Climáticos (SAC) inclui uma governança composta por diferentes órgãos colegiados, que são responsáveis pela tomada de decisão, conforme a especialidade de cada fórum, sempre orientado para mitigação da exposição aos riscos SAC. O CGRC também coordena suas atividades com o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

Outros comitês e grupos de trabalho

Comitê de Integridade e Ética

É um colegiado composto por executivos da Companhia que se reúne periodicamente e faz parte da governança do Programa de Integridade e Ética. Neste fórum são discutidos entendimentos legais dos assuntos relacionados ao Programa, inclusive com relação à prevenção à corrupção, bem como são definidos diretrizes e melhorias nos processos em decorrência de regulamentação, riscos identificados, denúncias, entre outros.

Comitê ESG IBBA

É composto por lideranças dos times de negócios ESG – produtos, crédito, riscos, planejamento, agro, sustentabilidade, entre outros convidados – e reúne-se trimestralmente. Com uma atuação mais tática, é responsável por implementar as estratégias de descarbonização setoriais e planos de ação, garantir e monitorar o cumprimento da meta de concessão de R\$ 400 bilhões para setores de impacto positivo até 2025 e acompanhar e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e climática do Itaú BBA.

Comitê de Investimento Responsável

É composto por executivos e lideranças da WMS (Wealth Management and Services), Planejamento WMS, Asset, Private, FoF (Funds of Funds) e CSI (Comunidade de Soluções de Investimentos), Sustentabilidade e Comunicação Corporativa. O Comitê reúne-se até duas vezes ao ano para discutir os avanços da agenda de Investimento Responsável e as metas do compromisso de avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos e ofertar aos nossos clientes investimentos que considerem aspectos ESG. O Comitê acompanha os movimentos do mercado e tendências para investimentos, as regulamentações e as ações educacionais para as equipes e clientes.

Comitê de Cidadania Financeira

Formado pelas áreas sustentabilidade, crédito pessoa física, recuperação pessoa física, jurídico e compliance, reúne-se semestralmente e tem como objetivo definir e acompanhar as estratégias de promoção da agenda de Cidadania Financeira, principalmente relacionadas à integração na jornada dos clientes, avaliação de resultados, tratativas de públicos prioritários (endividados de risco e vulneráveis), além de endereçar demandas de reguladores, favorecendo a implementação de ações efetivas de educação financeira, inclusão e saúde financeira.

Grupos de trabalho (GTs)

Contamos com GTs que reúnem diretores, superintendentes e gerentes para o aprofundamento de temas e discussões sobre estratégias e novos estudos, como:

- **GT de Regulação e Transparência:** aborda temas relacionados às novas exigências de mercado e parâmetros para divulgação de informações.
- **GTs setoriais Net Zero:** grupos multidisciplinares com o objetivo de discutir os desafios, rotas e alternativas para a descarbonização dos setores prioritários para a Net Zero Banking Alliance (NZBA).
- **GT de Ecoeficiência:** acompanha as metas de energia, água, emissões escopo 1 e 2, resíduos e seus respectivos planos de ação.

Governança dos temas materiais

Os sponsors são responsáveis pelo acompanhamento estratégico dos compromissos de impacto positivo e contam com o apoio dos pontos focais, colaboradores responsáveis pelo monitoramento dos temas materiais junto às áreas de negócio e administração central. Os pontos focais e os sponsors são suportados pelas áreas de Sustentabilidade e Relações Institucionais, principalmente com informações sobre o desempenho das metas e das iniciativas de impacto positivo. Também contamos com um gestor de projetos (PMO) dedicado, cujo objetivo é organizar as discussões relacionadas aos compromissos de impacto positivo, conectar as lideranças de sustentabilidade com os sponsors para revisão das metas e indicadores dos temas materiais e levantar pontos de atenção e melhores práticas de mercado relacionados ao tema. Os órgãos da governança e sponsors são responsáveis pela gestão dos temas materiais:



Ética nas relações e nos negócios
Compliance



Gestão inclusiva
Pessoas



Gestão responsável
Infraestrutura



Transparência na comunicação
Relações com Investidores



Plano Amazônia
Sustentabilidade



Investimento social privado
Relações Institucionais



Cidadania financeira
Banco de Varejo



Financiamento de Impacto Positivo
Bancos de Atacado e Varejo



Investimento responsável
WMS



Inclusão e empreendedorismo
Banco de Varejo



Políticas de sustentabilidade

Nossa atuação em sustentabilidade é orientada por diversas políticas corporativas e diretrizes institucionais, aprovadas pelo Conselho de Administração. A Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), por exemplo, é a principal Política do Itaú Unibanco relacionada ao desenvolvimento sustentável, pois reflete a atual estratégia ESG, considera os impactos sociais, ambientais e climáticos de nossas atividades e processos e apresenta diretrizes que devem ser observadas na condução dos nossos negócios e nas interações com stakeholders.

Para acompanhar a efetividade de sua aplicação, disponibilizamos um portal específico para a política, que apresenta informações sobre nossos pactos voluntários, políticas de restrição à setores específicos e lista de produtos e serviços com impacto positivo para a sociedade e o meio ambiente.

SAIBA MAIS sobre os principais indicadores que garantem a efetividade da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática no Anexo PRSAC.

Além disso, com o objetivo de assegurar o cumprimento de nossa estratégia ESG e a integração de iniciativas de sustentabilidade em nossos negócios, estabelecemos uma governança centralizada em grupos de trabalho multidisciplinares, que contam com especialistas em diferentes áreas para dar maior celeridade à estratégia ESG.

Gestão e monitoramento ESG

Em 2023, seguimos aprimorando nossa ferramenta de gestão de indicadores e métricas ESG (iu ESG), que captura as principais demandas e desafios sociais, ambientais, climáticos e de governança relacionados ao setor bancário, avalia a exposição da Organização aos diferentes riscos ESG e o nosso desempenho na gestão dos temas prioritários, considerando diferentes critérios, como avaliação de índices ESG e agências de rating, reputação e percepções de stakeholders.

A ferramenta iuESG traz, de forma clara e acessível, mais visibilidade sobre os principais riscos e oportunidades do Itaú Unibanco em sustentabilidade, possibilita maior integração e engajamento entre diferentes áreas de negócio e alimenta o processo de planejamento e priorização de projetos, contribuindo com a nossa estratégia ESG.

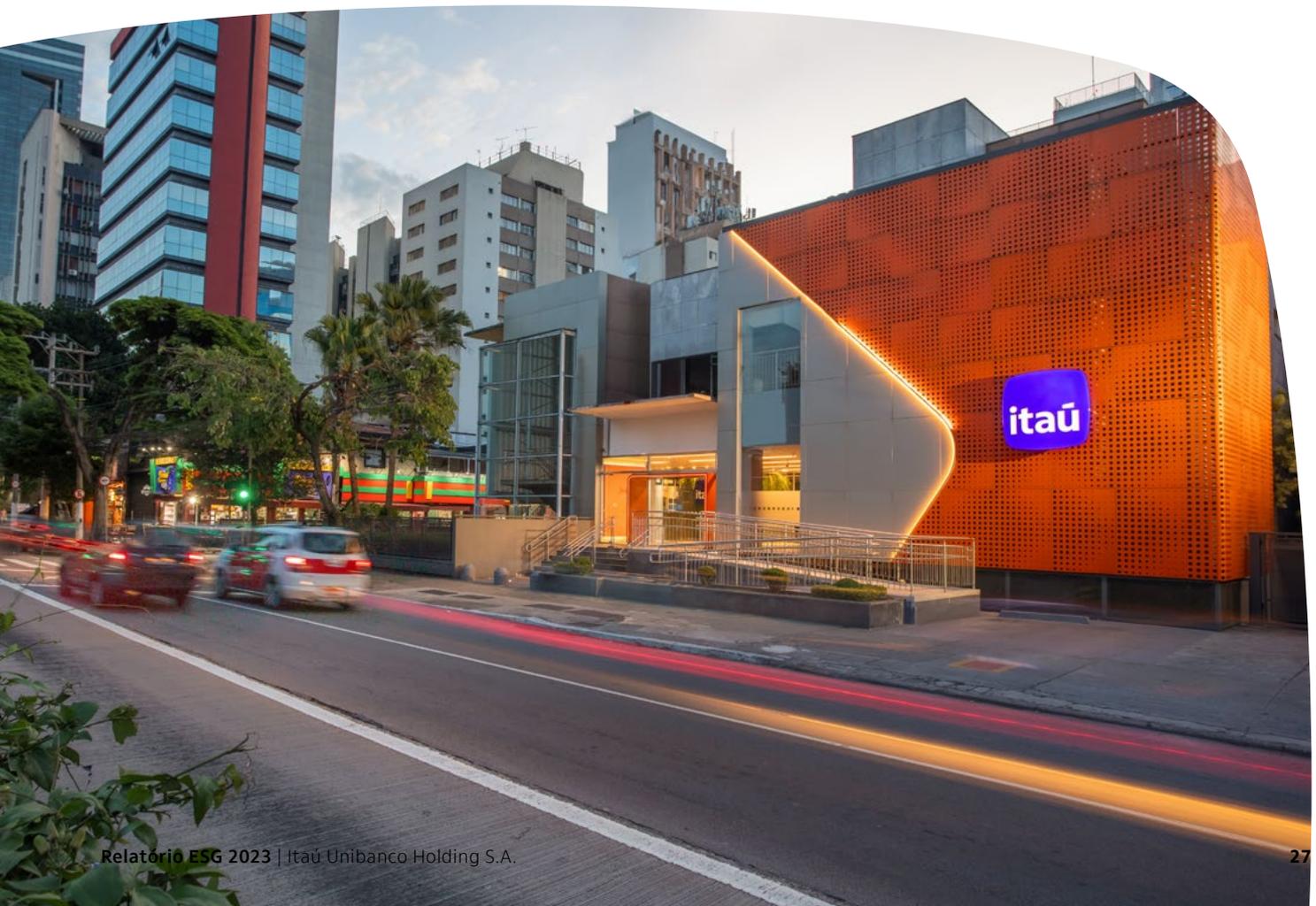
Melhores práticas

Somos signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU), uma chamada às empresas alinharem suas estratégias e operações a 10 princípios universais e, desde 2018, aderimos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que reúnem 17 objetivos globais, estabelecidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas para endereçar os principais desafios globais. Nossos projetos, produtos e ações contribuem para 14 ODS prioritários à atuação do Itaú Unibanco e 44 metas associadas a eles.

Desde 2019, aderimos aos Princípios para Responsabilidade Bancária (PRB), propostos pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (UNEP-FI na sigla em inglês). Os princípios contribuem para que a estratégia e as práticas dos bancos signatários se alinhem com a visão de futuro proposta pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e o Acordo de Paris.

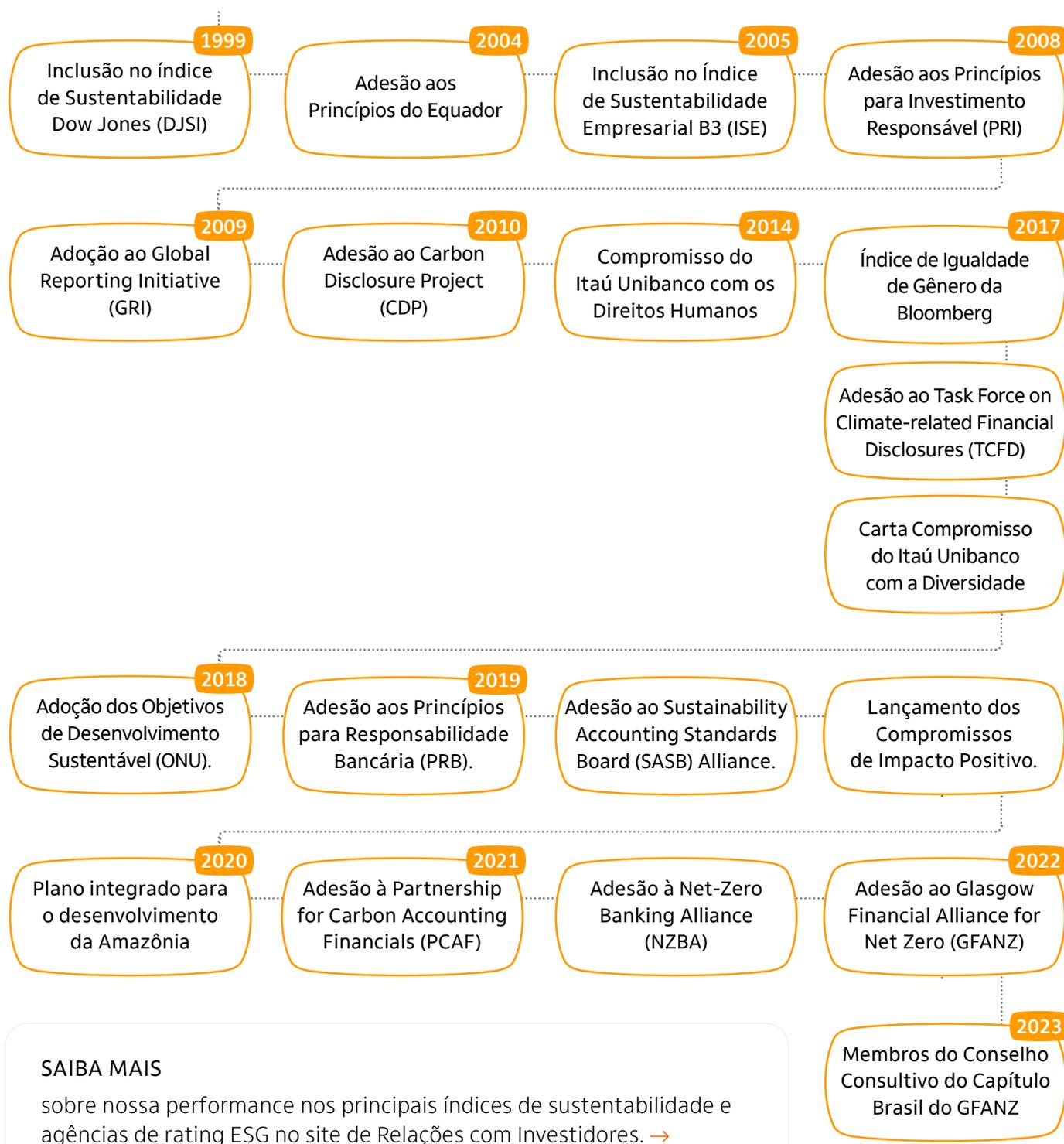
Neste período, conduzimos um processo de análise para entender os impactos ESG associados ao nosso portfólio – produtos, serviços e relacionamentos bancários -, estabelecendo metas para endereçar os impactos mais significativos e reportando anualmente os avanços.

SAIBA MAIS em nosso Relatório Anual sobre os Princípios para Responsabilidade Bancária (UNEPFI) 2023 e conheça nossa contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável →



Jornada de adesão às melhores práticas globais ESG

Estamos presentes nas carteiras de importantes índices de sustentabilidade corporativa, nacionais e internacionais, que avaliam e selecionam empresas com as melhores práticas de gestão e performance ESG no mundo. Anualmente, monitoramos o nosso desempenho nesses índices, identificando os riscos e as oportunidades de melhoria e, com o auxílio de Compliance, endereçamos os planos de ação para seguirmos evoluindo sempre, visando às melhores práticas globais.



Mudanças climáticas

Contribuímos para o ODS:



Meta
9.4



Metas
13.1, 13.2,
13.3, 13a
e 13b



Meta
15b



Entendemos que nossos negócios podem influenciar positivamente para uma economia de baixo carbono, por meio dos nossos produtos e serviços.

Queremos ser o Banco da transição climática para nossos clientes, com ofertas de valor para impulsionar negócios que contribuam com a redução de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e com modelos cada vez mais eficientes na mitigação de riscos.

Como signatários dos Princípios de Responsabilidade Bancária (PRB) e da Net Zero Banking Alliance (NZBA), buscamos alinhar nossa estratégia de negócios ao Acordo de Paris, que tem como objetivo limitar a elevação da temperatura média global em até 1,5°C. Estamos comprometidos com a transição para uma economia Net Zero até 2050, fundamentada em cenários científicos, exigências regulatórias e padrões de mercado.

Reconhecemos que nossos clientes e stakeholders são essenciais nesta trajetória e o engajamento destes públicos é central em nossa estratégia climática.

Buscamos implementar a estratégia por meio da definição de políticas que direcionem ações institucionais e comerciais, planos de ação para mitigação de impactos negativos, redução e remoção de carbono e monitoramento do nosso desempenho climático. Para assegurar o avanço do nosso compromisso, contamos com uma governança climática transversal, com supervisão de nossos Executivos e do Conselho de Administração.

Temos atuado para mensurar e definir objetivos de descarbonização para os setores em que atuamos e contamos com um plano de transição climática baseado no tripé fundamental de apoio à inovação, gestão do portfólio de crédito e engajamento de clientes, baseado nas diretrizes da Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) e do Glasgow Financial Alliance for Net Zero (GFANZ). Nossos objetivos e métricas para a descarbonização, bem como detalhes do nosso plano de transição climática, estão disponíveis em nosso [Relatório Climático 2023](#).

A seguir, apresentamos um resumo de nosso alinhamento às recomendações da TCFD.



Governança

Supervisão do Conselho de Administração

A incorporação da agenda climática é responsabilidade compartilhada de forma transversal por diversas áreas especialistas no tema. O Conselho de Administração e o Comitê Executivo definem e supervisionam a evolução da implementação da estratégia para gestão dos riscos e oportunidades climáticas, por meio de comitês, com periodicidade e pautas pré-definidas, a fim de garantir a incorporação dos temas climáticos nas decisões estratégicas e o monitoramento do progresso em relação às metas e compromissos assumidos pelo Itaú Unibanco.

Nosso Conselho conta com membros capacitados em temas climáticos e com experiência em matérias de bioeconomia, proteção e conservação ambiental de biomas brasileiros, práticas ambientais conscientes na gestão de empresas e instituições financeiras.

Responsabilidades na gestão de riscos e oportunidades climáticas

Nossa responsabilidade climática, incluindo a descrição, avaliação, gestão e governança de riscos e oportunidades é objeto de políticas corporativas e procedimentos internos que orientam a execução de ações e definem responsabilidades.

O monitoramento da estratégia climática é periodicamente reportado em fóruns como o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, vinculado ao Conselho de Administração, responsável por supervisionar e direcionar a estratégia da Organização em relação ao tema, a Comissão Superior ESG, vinculada ao Comitê Executivo, responsável por aprovar planos de ação e monitorar a atuação do banco na integração da agenda ESG e climática nos negócios e o Comitê ESG Itaú BBA, formado por membros do Comitê Executivo e diretores do Itaú BBA, responsável por deliberar sobre as ações

relativas à transição climática com impacto nos nossos clientes para o cumprimento dos compromissos assumidos pelo Itaú Unibanco.

Na gestão de riscos, contamos com o Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático, que delibera sobre esses temas, e o Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior, vinculado ao Comitê Executivo e que delibera sobre casos de maior complexidade e materialidade nas agendas social, ambiental e climática.

Estrutura de gestão de riscos e oportunidades climáticas

Contamos com uma agenda recorrente de capacitação em temas de finanças climáticas, que faz parte do contrato de metas e impacta a remuneração de colaboradores e executivos.

Em 2023, fortalecemos nossa agenda de educação e realizamos ações de capacitação voltadas ao tema de finanças climáticas para colaboradores e Executivos, abordando desde conceitos introdutórios sobre mudanças climáticas até capacitações específicas sobre temas como net zero, oportunidades climáticas, inovação e mercado de carbono, direcionadas em particular para os times comerciais.

Nossos Executivos receberam capacitações relacionadas a temas como economia florestal, hidrogênio de baixo carbono e mercado de carbono. Além disso, recebemos representantes de nossas unidades internacionais para uma imersão em nossa agenda climática.

A remuneração variável de profissionais envolvidos em diversas atividades e negócios da Companhia também é afetada por temas climáticos, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas definidas no contrato de metas individuais em diferentes níveis hierárquicos. **SAIBA MAIS** em [Remuneração e benefícios](#), pág. 188.

Estrutura de gestão de riscos e oportunidades climáticos

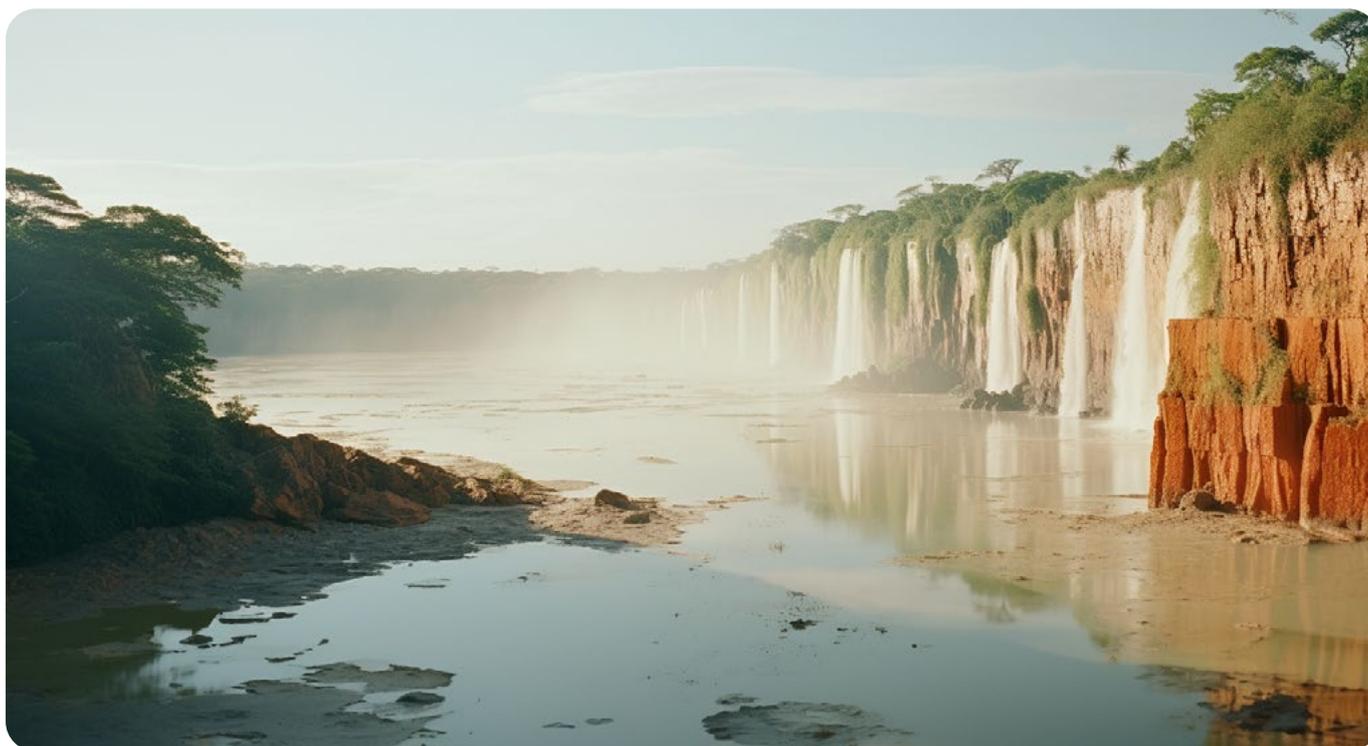
Nível	Comitês para discussão do tema
Conselho de Administração: é responsável por supervisionar e orientar nossa estratégia climática.	<ul style="list-style-type: none">• Conselho de Administração.• Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.• Comitê de Auditoria.• Comitê de Gestão de Riscos e Capital.
Executivos: lideram os times responsáveis pela implementação das agendas e garantem o andamento das discussões nos Comitês em que atuam.	<ul style="list-style-type: none">• Comissão Superior ESG.• Comitê ESG Itaú BBA.• Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior.
Chief Executive Officer Chief Sustainability Officer Chief Risk Officer Chief Financial Officer	

Políticas e Procedimentos

A estratégia de implementação está refletida em políticas e procedimentos como a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, a Política de Risco Social, Ambiental e Climático, o Procedimento de Gestão do Risco Climático, entre outros.

Capacitação e remuneração

Oferecemos capacitações sobre o tema para nossos colaboradores e executivos e o tema pode impactar a remuneração.



Estratégia climática

Nossa estratégia climática está centrada no apoio à transição dos nossos clientes para uma economia de baixo carbono, para atingirmos o Net Zero até 2050, em linha com os principais padrões aplicáveis ao nosso negócio, com destaque ao nosso compromisso com a NZBA, a TCFD e as diretrizes do GFANZ para planos de transição climática.

Nosso Plano de Transição Climática

Fundamentos

Temos o compromisso de atingir o Net Zero até 2050, conforme estabelecido na NZBA, com esforços para limitarmos o aquecimento global a 1,5°C, em linha com o Acordo de Paris e cenários climáticos aceitos pela comunidade científica. Buscamos, continuamente, entender e avaliar o contexto em que se inserem as discussões sobre mudanças climáticas e quais as oportunidades e riscos para nossos negócios, clientes e operações.

Governança

A transição climática está refletida de forma transversal em nossas práticas de governança, inclui o engajamento e capacitação de nossos colaboradores e a supervisão do nosso Conselho de Administração e Comitê Executivo.

Engajamento

O engajamento constante com os mais diferentes stakeholders, principalmente nossos clientes, setor produtivo e o poder público, é o caminho que encontramos para identificar soluções inovadoras e capturar oportunidades em direção a uma economia de baixo carbono.

Implementação

Adotamos as ações necessárias para aumentar a resiliência de nossos negócios e operações frente às mudanças climáticas, conforme prevê a estratégia de implementação de nosso Plano de Transição. Priorizamos as ações do plano por materialidade e impacto, com foco na liderança do Itaú BBA, que é responsável pelo relacionamento com grandes e médias empresas e por toda a cadeia do agronegócio. Definimos objetivos de descarbonização para setores específicos e fortalecemos a estratégia de finanças sustentáveis com o desenvolvimento de produtos verdes, operações estruturadas com foco em ESG, linhas de crédito específicas e alinhamento do portfólio de crédito para atingimento dos objetivos Net Zero em 2050.

Métricas e objetivos

Estabelecemos métricas e objetivos específicos para a descarbonização de nosso portfólio e de nossa operação própria, com recortes temporais, ações mensuráveis e objetivos definidos para segmentos e setores.

SAIBA MAIS sobre o nosso Plano de Transição Climática, elaborado em linha com as diretrizes do GFANZ, em nosso [Relatório Climático 2023](#).

Riscos e oportunidades identificados no curto, médio e longo prazos

Realizamos o mapeamento de riscos e oportunidades climáticas aos quais nossas operações e negócios podem estar expostos, considerando horizontes de curto prazo (até dois anos), médio prazo (de dois a cinco anos) e longo prazo (acima de cinco anos), e desenvolvemos estratégias de respostas e planos de implementação.

Os riscos e oportunidades identificados influenciam nossa estratégia e a adoção de ações de engajamento de stakeholders para uma economia de baixo carbono, com medidas para reduzir os impactos das mudanças climáticas em nossos negócios e operações.

Resiliência da estratégia da Organização, levando em consideração diferentes cenários climáticos

Aplicamos diferentes cenários climáticos em nossos processos de gestão de riscos e na estratégia de descarbonização com definição dos objetivos de descarbonização setoriais.

No processo de gestão de risco, utilizamos tanto cenários de transição quanto cenários físicos para os estudos de avaliação da nossa resiliência ao risco climático. No âmbito de transição, utilizamos cenários do NGFS para pautar nossos esforços relacionados aos exercícios de teste de estresse. No contexto de cenários físicos, realizamos exercícios para mapear os riscos físicos diante de cenários adaptados a características da região na qual operamos. A exploração de análise de cenários no âmbito de riscos, pode ser encontrada em maior profundidade no capítulo de riscos.

Estratégias de descarbonização do portfólio

Queremos ser o Banco da transição climática para nossos clientes, atuando como aliados na descarbonização e ajudando a promover as transformações necessárias para atingir o Net Zero. Como membros da Net Zero Banking Alliance, assumimos os seguintes compromissos:

- Divulgar anualmente as emissões financiadas e a evolução em nosso plano de transição climática.
- Realizar a primeira divulgação de objetivos de descarbonização até 18 meses após adesão à NZBA, considerando objetivos intermediários para 2030, com foco nos setores e clientes relevantes para o negócio.
- Divulgar, um ano após os objetivos, um plano de transição climática.
- Divulgar objetivos de descarbonização para os nove setores priorizados pela NZBA até 36 meses após a adesão.
- Revisar os objetivos e o plano de transição a cada cinco anos após a adesão.
- Atingir o Net Zero até 2050 para os escopos 1, 2 e 3.

Para a definição dos objetivos de descarbonização, a NZBA recomenda que o estabelecimento destes objetivos seja alinhado aos cenários científicos mais recentes e que conduzam ao Net Zero em uma trajetória alinhada a 1,5 °C, a exemplo de cenários do Painel Intergovernamental sobre mudanças climáticas (IPCC) e do Cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA).

Considerando que a maior parte das nossas emissões são as chamadas emissões financiadas, dependemos de nossos clientes para atingir nossas ambições climáticas e temos adotado as ações necessárias para promover a descarbonização do portfólio, como a definição de objetivos de descarbonização setoriais, o engajamento de nossos stakeholders e a oferta de produtos, serviços e soluções para apoiar nossos clientes na jornada Net Zero.

Por este motivo, o engajamento de clientes e demais stakeholders é prioridade em nosso plano de transição climática. Buscamos oferecer aos nossos clientes soluções que permitam a redução, remoção e compensação de suas emissões de gases de efeito estufa, por meio de produtos, serviços e soluções de conhecimento e inovação desenhados para atender às necessidades de cada setor e cliente.

Como exemplos dessas soluções, apoiamos os clientes interessados em originar e negociar créditos de carbono no mercado voluntário. Por meio do Cubo ESG, realizamos uma intensa agenda de eventos para disseminar conhecimentos, discutir desafios setoriais e conhecermos soluções de descarbonização aplicáveis aos nossos clientes. Ao final de 2023, o Cubo ESG já contava com 48 startups com foco em temas climáticos e com atuação nos mais diferentes desafios da agenda. **SAIBA MAIS** sobre as iniciativas do Cubo ESG na [pág. 102](#).

Sabemos que a descarbonização também passa pela ação do poder público e pela evolução regulatória. Por este motivo, temos atuado para influenciar positivamente políticas que possam promover a transição para uma economia de baixo carbono. **SAIBA MAIS** em Influência política, [pág. 247](#).

Buscamos dialogar também com nossos pares, por meio de iniciativas como a NZBA, Febraban, GFANZ, Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), Coalizão Brasil Clima, Florestas e Agricultura e Pacto Global, com o objetivo de alinhar nossas práticas aos melhores padrões de mercado.

Também apoiamos e dialogamos com nossos parceiros, fornecedores e demais públicos de interesse com foco em promover a descarbonização, mitigar riscos e impulsionar oportunidades climáticas.

Gestão de riscos climáticos

| GRI 201-2 |

Identificação e gestão de riscos

Desenvolvemos uma metodologia para identificar, priorizar e avaliar os principais riscos climáticos, de natureza física e de transição no curto (até dois anos), médio (de dois a cinco anos) e longo prazos (acima de cinco anos), que podem afetar nossos negócios, assim como impactar categorias de riscos tradicionais da Instituição.

Os riscos e oportunidades identificados influenciam nossa estratégia e a adoção de ações de engajamento de stakeholders para uma economia de baixo carbono, com medidas para reduzir os impactos das mudanças climáticas em nossos negócios e operações.

Também realizamos o monitoramento da sensibilidade da carteira ao risco climático que nos permite visualizar eventuais concentrações da carteira em cada uma das categorias de risco climático alcançadas. Esses resultados orientam estratégias de atuação setorial, assim como a gestão individualizada de clientes. **SAIBA MAIS** em Riscos social, ambiental e climático, [pág. 45](#).

Integração aos processos corporativos de gestão de riscos

Implementamos a estratégia de gestão dos riscos social, Ambiental e climático (SAC) através do mapeamento do potencial risco de materialização em riscos tradicionais da Companhia. Iniciamos com o Risco de Crédito e temos expandido a avaliação para a gestão de capital, seja por meio de exercícios integrados com outras dimensões de risco tradicional, ou por meio do exercício de teste de estresse. A partir destas conexões, gerenciamos o Risco Climático de forma integrada, fortalecendo processos de gestão de risco da Organização que, por sua vez, estão suportados por uma estrutura de governança robusta baseada na metodologia das três linhas de defesa.

Métricas e objetivos

Métricas para avaliar riscos e oportunidades

Adotamos métricas para a gestão de riscos e de oportunidades climáticas, conectadas aos nossos negócios e nossa operação e participamos ativamente de discussões globais focadas em construções de novas métricas, assim como na evolução de cálculos e metodologias de quantificação de emissões.

Emissões de Escopo 1, 2 e 3 e os riscos associados

Mensuramos as emissões de Escopo 1, 2 e 3 (para nossas operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai) e as emissões financiadas (Escopo 3, categoria 15 para todas as nossas operações nacionais e internacionais), aplicando as metodologias do Programa Brasileiro GHG Protocol e da PCAF, respectivamente. Essas mensurações, nos apoiam na determinação de nossa estratégia climática, tanto do ponto de vista de mitigação de riscos quanto na evolução de oportunidades.

Metas e objetivos

Temos o objetivo de reduzir nossas emissões de Escopo 1, 2 e 3 e atingir o Net Zero até 2050. Para isso, contamos com metas intermediárias para nossas operações, como metas de redução de geração de resíduos e de consumo de água e energia; e para nossos negócios, como a de financiamento de setores de impacto positivo e a definição de metas de descarbonização setoriais específicas. Ao definir nossas metas consideramos a disponibilidade de tecnologias atuais, e também contamos com o desenvolvimento de novas tecnologias.

A definição de nossos objetivos de descarbonização também segue as diretrizes da NZBA, do GFANZ e de outros padrões relacionados a mudanças climáticas.

Estamos focando nos setores prioritários estabelecidos pela NZBA, que representam a maior parte de nossas emissões financiadas, com metas alinhadas à ciência, utilização de cenários científicos condizentes com o Net Zero até 2050 em uma trajetória alinhada a 1,5°C sem estouro ou com estouro limitado da meta.

A Transição Climática representa também uma agenda de novas oportunidades, que permeia o desenvolvimento de produtos e serviços com impacto positivo no clima, estabelecimento de objetivos de redução de emissões próprias e para os setores de geração de eletricidade, carvão, alumínio, aço, imobiliário, transporte, óleo e gás, agropecuária e cimento, em linha com o compromisso NZBA, e atuação para apoiar a descarbonização do agronegócio e estimular o mercado de carbono no Brasil.

Até o momento, definimos os seguintes objetivos de descarbonização setoriais:





Geração de Eletricidade

Objetivo de redução de 63% na intensidade de emissões até 2030, em linha ao cenário Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA NZE), atingindo o Net Zero até 2050.



Aço

Objetivo de redução de 23% na intensidade de emissões até 2030, em linha ao cenário Net Zero da Agência Internacional de energia (IEA NZE), atingindo o Net Zero até 2050.



Cimento

Objetivo de redução de 23% na intensidade de emissões até 2030, em linha ao cenário Net Zero da Agência Internacional de energia (IEA NZE), atingindo o Net Zero até 2050.



Alumínio

Objetivo de redução de 19% na intensidade de emissões até 2030, em linha com o cenário Net Zero da Agência Internacional de Alumínio (IAI), atingindo o Net Zero até 2050.



Carvão

Objetivo de promover o phase-out das operações com geração de eletricidade a carvão, mineração de carvão e infraestrutura associada até 2030.

Desde 2023, não operamos com clientes cuja dependência de carvão exceda 15% da receita, 1.000 MW de geração térmica a carvão ou 10 milhões de toneladas de extração de minério de carvão. A restrição se estende a clientes que estejam expandindo sua dependência de carvão. A partir de 2030, não serão admitidas receitas oriundas de carvão, e os limites para geração térmica a carvão e extração de minério de carvão também serão zero.

Além destes setores, estamos aprofundando as análises para a descarbonização dos demais setores prioritários da NZBA e estabelecemos restrições para operações de exploração de Óleo e Gás não convencionais no Ártico e em Areias Betuminosas. **SAIBA MAIS** sobre os objetivos de descarbonização setoriais em nosso [Relatório Climático 2023](#).

Resultados

Em 2023, nossas emissões totais, incluindo as emissões de Escopo 1, 2 e 3 e emissões financiadas, atingiram 22,5 milhões de tCO₂e. O aumento em relação ao ano de 2022 se deu pelas melhorias tecnológicas implementadas na captura dos dados para elaboração do inventário de emissões da nossa operação e pela contínua expansão da implementação das recomendações PCAF para emissões financiadas, que nos permitiu atingir uma cobertura total para regiões e produtos de crédito mensuráveis.

Emissões GEE por categoria	Emissões (tCO₂e)	%
Escopo 1	19.208	0,09%
Escopo 2	14.468	0,06%
Escopo 3 – Outras emissões	63.490	0,28%
Escopo 3 – Emissões financiadas ¹	22.451.714	99,6%
Total	22.548.880	100%

¹ As emissões financiadas consideram Brasil, Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile e Colômbia, Europa, América Central e América do Norte.

Nota: As emissões de escopo 1, 2 e outras emissões de escopo 3, consideram as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai.

Biodiversidade

Contribuímos para o ODS:



Meta
2a



Metas
8.3 e 8.4



Metas
9.1 e 9.3



Metas
15.1, 15.2,
15.5 e 15b



Ao final da 15ª Conferência das Nações Unidas para a Biodiversidade, em dezembro de 2022, foi assinado o Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework, acordo global para orientar as ações em prol da proteção da natureza. O documento, assinado por 196 países, incluindo o Brasil, estabeleceu 23 metas globais a serem atingidas até 2030, com o objetivo de enfrentar a perda da biodiversidade, conservar e restaurar ecossistemas e proteger direitos indígenas.

O Brasil é um dos países com maior potencial para implementação de ações que visem a proteção de espécies e ecossistemas, já que detém cerca de 15% de toda a biodiversidade global mapeada e serviços ecossistêmicos de relevância global. Para isso, é fundamental que sejam estabelecidas medidas de enfrentamento aos principais vetores de perda de biodiversidade. De acordo com relatório do World Economic Forum (WEF), as mudanças no uso do solo e oceanos são a principal ameaça à biodiversidade global. No cenário nacional, o combate ao desmatamento e a recuperação de áreas degradadas figuram como as principais ações para conter a degradação da natureza e a perda da biodiversidade.

O setor financeiro exerce um papel relevante nesse contexto, por meio da adoção de medidas de verificação e monitoramento dos riscos das operações financeiras e do fomento às boas práticas que visam a redução do desmatamento e a proteção da biodiversidade.

A partir de setembro de 2023, com a publicação oficial das recomendações da Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas à Natureza (TNFD, na sigla em inglês), nos juntamos a um grupo de empresas associadas ao Centro Brasileiro para Sustentabilidade Empresarial (CEBDS) para a realização de um piloto que, ao longo de 2024, irá identificar os principais setores e seus impactos e dependências na natureza, assim como os riscos e oportunidades envolvidos, o que permitirá uma atuação estruturada e direcionada a apoiar nossos clientes na busca por operações que promovam cada vez mais impactos positivos à natureza.

Biodiversidade nos negócios

| GRI 304-2 | GRI 304-3 |

O Código Florestal Brasileiro estabelece normas gerais de proteção de vegetação nativa, incluindo áreas de preservação permanente¹ e reservas legais², bem como a exploração e o controle de tudo que envolve matérias-primas e produtos florestais. A partir do código, foram criadas as exigências de Cadastro Ambiental Rural (CAR) e do Plano de Recuperação Ambiental (PRA), tornando possível o monitoramento da localização e atividades desenvolvidas no imóvel, incluindo o atendimento às leis e marcos ambientais estabelecidos em conformidade com a geografia e a natureza da atuação.

¹ Conforme definido em Lei Federal, Área de Preservação Permanente é uma área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade, facilitar o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas. ² De acordo com a legislação federal, todo imóvel rural deve manter uma área com cobertura de vegetação nativa localizada na propriedade rural, com a função de assegurar o uso econômico de modo sustentável dos recursos naturais, auxiliar a conservação e a reabilitação dos processos ecológicos e promover a conservação da biodiversidade, sendo que sua dimensão mínima em termos percentuais relativos à área do imóvel é dependente da localização e bioma.

Biodiversidade, uso do solo e gestão do risco de desmatamento no crédito

Com o objetivo de monitorar riscos e engajar clientes a desenvolverem boas práticas relacionadas à preservação da biodiversidade em nossa carteira de crédito, incorporamos a gestão do risco de desmatamento nas metodologias de avaliação e governança de riscos sociais, ambientais e climáticos de clientes e operações, tanto no que diz respeito às etapas de identificação, mensuração, avaliação, mitigação, controle, monitoramento e reporte, quanto à submissão para deliberação nos fóruns competentes. **SAIBA MAIS** em Riscos social, ambiental e climático, pág. 45.

Nosso procedimento prevê o acompanhamento anual individualizado das operações e cadeias de suprimentos de clientes mais suscetíveis a causarem impactos à biodiversidade. Contamos com metodologias específicas para clientes que atuam nos diferentes segmentos da cadeia produtiva. Além disso, independentemente da metodologia utilizada, todos os clientes com análise individualizada passam por avaliação da qualidade da sua governança, como a composição e independência do seu Conselho, e de sua gestão social, ambiental e climática, por exemplo, por meio da verificação da existência de embargos, autuações e multas de órgãos de defesa do meio ambiente.

A partir dessas análises, temos a oportunidade de engajar clientes e acompanhar a evolução de sua conduta ESG, diferenciando a precificação do crédito a clientes que possuem melhores práticas de gestão social, ambiental e climática como, por exemplo, práticas de prevenção ao desmatamento.

Agronegócio

Produção e fabricação de defensivos e fertilizantes

Analisamos, entre outros aspectos, a produção de produtos controversos que possam gerar impactos negativos à fauna e à flora, bem como à saúde humana.

Produção agrícola e pecuária

Produtores rurais de grãos e animais, incluindo pecuaristas, são analisados e acompanhados por meio de uma metodologia que inclui análise georreferenciada de suas propriedades e apontamentos de órgãos ambientais em seu Cadastro de Pessoa Física (CPF). Dentre os itens monitorados estão multas e infrações do órgão ambiental, a existência de focos de desmatamentos via satélite e a preservação de áreas de conservação da biodiversidade.

Processamento e industrialização de produtos agrícolas

Em linha com o nosso protocolo para atendimento aos requisitos da SARB 26, normativo do Sistema de Autorregulação Bancária da Febraban – para gestão do risco de desmatamento ilegal na cadeia de carne bovina, desenvolvemos uma metodologia para coibir o financiamento de frigoríficos com atuação nas regiões da Amazônia Legal e Maranhão que adquiram gado oriundo de áreas de desmatamento ilegal (fornecedores diretos e indiretos até o primeiro nível). **SAIBA MAIS** em Riscos social, ambiental e climático, pág. 45.

Frigoríficos de grande porte

Avaliamos a adoção de boas práticas de gestão social, ambiental e climática e de prevenção ao desmatamento ilegal, como o monitoramento e rastreabilidade da cadeia de fornecedores diretos e indiretos, o uso de tecnologias de produção sustentáveis, como a integração lavoura pecuária-floresta, e a proximidade e/ou intersecção de suas plantas com locais críticos emergentes e/ou áreas chave para conservação da biodiversidade.

Além da diligência de clientes, temos procedimentos de análise do produto e operação agrícola, que podem incluir uma análise geoespacial da propriedade que esteja sendo financiada para garantir que nenhum recurso seja usado para gerar desmatamento ilegal. Em alguns casos, o uso do solo é monitorado durante toda a vigência do contrato. Ademais, passivos ambientais, como a não preservação de áreas protegidas ou impactos em áreas sensíveis, também são verificados, inclusive em financiamento a projetos e em imóveis oferecidos à Instituição em garantia.

O desmatamento ilegal identificado pode levar ao impedimento da contratação da operação ou ao seu vencimento antecipado.

Buscamos incentivar a conservação da biodiversidade de nossos clientes que atuam no agronegócio por meio da oferta de produtos de crédito com selo verde e condições diferenciadas que requerem desmatamento zero, além de regularidade perante o código florestal e monitoramento diário de situações de irregularidade.

Mineração, Metalurgia e Siderurgia, Madeira, Papel e Celulose

Avaliamos a proximidade e/ou intersecção das plantas com locais críticos emergentes e/ou áreas chave para conservação da biodiversidade e, quando aplicável, a certificação da matéria-prima e a existência de passivos ambientais, como déficit de reserva legal.

Vale destacar que em todas as análises para clientes que atuam em indústrias, não somente os riscos social, ambiental e climático são qualificados, como também são quantificados eventuais impactos advindos de temas ESG na performance financeira desses clientes.

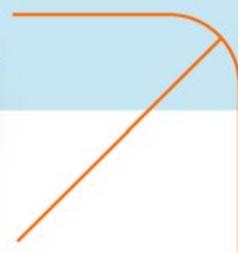
Biodiversidade e uso do solo na gestão de investimentos

Como gestores dos recursos de nossos clientes, temos a responsabilidade de investir de forma ética e responsável, buscando um completo entendimento das oportunidades e riscos envolvidos em nossas decisões.

Em linha com nossa [Política de Investimento Responsável](#), integramos aspectos relacionados à biodiversidade e ao uso do solo no processo de investimento e avaliação de empresas investidas, que proporcionam uma tomada de decisão com melhor retorno ajustado ao risco e, adicionalmente, promovem o engajamento das empresas nas temáticas ESG mais relevantes para o seu negócio.

Como o conceito de biodiversidade engloba as mais diferentes espécies de seres vivos, de todas as origens, é relevante analisar como ações antrópicas podem impactar a biodiversidade. Em nosso modelo de integração ESG, avaliamos temas que podem desequilibrar ecossistemas tendo uma ação direta na vida humana, como: desmatamento, bioinvasão, certificações florestais, gestão de resíduos, exploração de recursos naturais e/ou ocupação irregular do solo.

SAIBA MAIS
no paper da Itaú Asset
Management sobre
**Biodiversidade, uso
do solo e investimento responsável.** →



¹ Conforme definido em Lei Federal, Área de Preservação Permanente é uma área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade, facilitar o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas.² De acordo com a legislação federal, todo imóvel rural deve manter uma área com cobertura de vegetação nativa localizada na propriedade rural, com a função de assegurar o uso econômico de modo sustentável dos recursos naturais, auxiliar a conservação e a reabilitação dos processos ecológicos e promover a conservação da biodiversidade, sendo que sua dimensão mínima em termos percentuais relativos à área do imóvel é dependente da localização e bioma.

Plano Amazônia

A Amazônia é a maior e mais biodiversa floresta tropical do mundo, abriga o maior reservatório de água doce do mundo e uma diversidade sociocultural de alto valor e tem papel fundamental como regulador climático do planeta.

Diante dessa relevância, o Itaú Unibanco uniu esforços com outros dois grandes bancos privados do país e lançou, em 2020, o Plano Amazônia, com o objetivo de contribuir para o uso sustentável desse bioma. As ações de impacto positivo realizadas desde a criação da iniciativa foram, majoritariamente, realizadas em conjunto, embora os membros tenham independência e, adicionalmente, direcionam esforços individuais para geração de valor social, ambiental e econômico.

O projeto foi inicialmente estruturado por meio de dez medidas específicas para atuação conjunta na região. As medidas refletiam desafios da região, seus riscos e oportunidades, além de temas em que as instituições financeiras poderiam atuar para fomentar o desenvolvimento sustentável da Amazônia.

Em 2023, a partir de um exercício de identificação das transversalidades e complementariedades dos temas, consolidamos as dez medidas iniciais em três grandes objetivos estratégicos, garantindo maior foco e robustez às entregas: conservação florestal, fomento à bioeconomia e acesso à conectividade.

Conservação Florestal

Implementar e fortalecer medidas de monitoramento, rastreabilidade, conservação, regeneração e boas práticas nas cadeias produtivas, que reduzam a pressão do desmatamento e contribuam com uma agropecuária de baixo carbono.

Dando seguimento às ações realizadas na medida “Indústria frigorífica e desmatamento”, em 2023 colaboramos com a FEBRABAN na construção do normativo de autorregulação bancária SARB 26,

que estabelece diretrizes para o setor financeiro realizar a gestão dos riscos do desmatamento ilegal na cadeia produtiva de carne bovina.

A partir da publicação do normativo, iniciamos um processo interno para construção de um protocolo que estabeleça a padronização da tratativa com clientes do setor e que fomente a adesão às diretrizes e o avanço das práticas sustentáveis no setor agropecuário.

Além disso, atualizamos nosso diagnóstico dos compromissos e práticas de gestão do combate ao desmatamento da nossa carteira de frigoríficos localizados no bioma Amazônia. O normativo estabelece que os frigoríficos que atuam na Amazônia Legal e Maranhão, precisam se comprometer a implementar sistemas de rastreabilidade e monitoramento da cadeia de fornecedores, que permitam demonstrar, até dezembro de 2025, a não aquisição de gado associado ao desmatamento ilegal de fornecedores diretos e indiretos nível 1, além de um plano de ação que demonstre como irão atingir o compromisso.

Esse processo envolveu a identificação dos principais desafios para garantir uma cadeia pecuária livre de desmatamento ilegal e dos instrumentos e ferramentas que podem contribuir nessa jornada. Para impulsionar a adesão dos clientes, realizamos ações de capacitação e engajamento dos times comerciais, a fim de demonstrar a importância do normativo, além de sessões com os clientes enquadrados nos critérios da SARB 26, com o objetivo de orientá-los e auxiliá-los na melhoria da governança e rastreabilidade de seus fornecedores.

Fomento à Bioeconomia

Fomentar um ecossistema de negócios favorável ao desenvolvimento da bioeconomia florestal, contribuindo com a educação empreendedora, o empreendedorismo para o surgimento e o crescimento de negócios inovadores, o desenvolvimento de mercados e a geração de conhecimento técnico-científico.

Em 2023 ocorreu o primeiro ano de operação da Plataforma **Jornada Amazônia**, projeto do qual o Itaú é um dos membros apoiadores, em parceria com os demais bancos do Plano Amazônia e outros parceiros, coordenado e realizado pela Fundação Certi. A iniciativa estimula o ambiente de inovação e empreendedorismo na Amazônia, com foco em soluções de bioeconomia que visem a conservação da floresta. O projeto é dividido em programas, com foco desde a capacitação para o empreendedorismo, passando pela originação de negócios, até o fortalecimento e conexão com o mercado dos negócios em estágios mais maduros.

Com o Programa Gênese, 529 talentos foram capacitados em empreendedorismo, negócios de impacto, bioeconomia e soluções que geram valor para a floresta em pé. Por meio do Programa Sinapse Bio, 71 negócios foram originados em segmentos como alimentos e bebidas, cosméticos e turismo, que receberam capacitação, suporte em temas jurídicos e de mercado, além de recursos financeiros para desenvolverem as primeiras estruturas de operação. Já no Programa Sinergia, 22 startups receberam suporte para aumentar sua competitividade e ampliar e fortalecer sua conexão com o mercado, investidores e agentes relevantes do ecossistema de impacto na Amazônia.

Além da Plataforma Jornada Amazônia, em 2023 tivemos a publicação do estudo “Oportunidades para aprimoramento da cacauicultura na Amazônia Brasileira”, que apoiamos no âmbito do Projeto Infloresta e Amazônia 2030. O estudo revelou resultados expressivos, apresentando particularidades da produção de cacau na Amazônia, seus desafios para o crescimento da produção, ganho de escala e exportação e, posteriormente, motivaram a criação das Mesas Executivas para Exportação, na APEX Brasil (Agência Brasileira de Promoção de Exportações e Investimentos), para articulação, coordenação e aceleração do crescimento do setor.

Também renovamos nosso apoio ao Observatório de Conhecimento e Inovação em Bioeconomia, da Fundação Getúlio Vargas (FGV), buscando fortalecer a produção de conhecimento acadêmico e sua aplicação prática. O núcleo de estudos interdisciplinar atua na produção de conteúdo aplicado, capaci-

tação técnica e disseminação de informações sobre temas como mudanças climáticas, agricultura e uso da terra e biodiversidade, que contribuem para o fomento de uma economia mais sustentável e de baixo carbono.

Acesso à Conectividade

Apoiar projetos e iniciativas de ampliação do acesso à internet para as populações da Amazônia, contribuindo para o aumento da conectividade e facilitando o acesso a serviços de saúde, educação, proteção territorial e empreendedorismo.

Conectividade passa a ser um novo foco, uma vez que nos deparamos com um desafio crônico para o desenvolvimento sustentável da Amazônia: o acesso restrito à internet de qualidade. Segundo dados da PNAD (2022), apenas 55% dos moradores de áreas urbanas e 45% dos moradores de áreas rurais da Amazônia Legal têm acesso à internet banda larga. Esses números são, respectivamente, 20 e 18 pontos percentuais menores que no restante do país.

Contribuir com a resolução desse problema permitirá que comunidades que vivem na região tenham melhor acesso à educação, à saúde, à inclusão produtiva, à inclusão financeira, ao entretenimento e, até mesmo, maior capacidade de alertar às autoridades sobre desmatamentos e atividades ilegais.

Apoiamos o projeto Conexão Povos da Floresta, que tem o objetivo de levar internet rápida a 1 milhão de pessoas, em mais de 5 mil comunidades na floresta, até 2025. Para isso, o projeto oferece a infraestrutura necessária, incluindo kits para geração de energia elétrica em sistemas fotovoltaicos e baterias, antenas, roteadores e equipamentos para conexão, além de trilhas de capacitação aos usuários. Nosso apoio contribuiu com o equivalente a conexão de 20 comunidades, atendendo cerca de 1.600 beneficiários. No total, o projeto chegou a 400 comunidades e 32 mil beneficiários conectados ao longo de 2023, em comunidades indígenas, quilombolas e extrativistas nos nove estados da Amazônia.

Case: Cacau nativo da Amazônia

Empresa familiar, feita por mulheres e nascida na Amazônia, produz barras de cacau 100% e outros produtos com DNA amazônico: essa é a Cacauaré, participante do primeiro ciclo do Sinapse. O Cacau Nativo da Várzea, utilizado na produção, é considerado um guardião ancestral da floresta, por proteger as árvores maiores e contribuir para incremento da renda de pequenos produtores.

A Cacauaré, que tem uma rede de parceiros na região de Mocajuba/PA, está diretamente ligada à manutenção da cadeia sustentável do cacau e à recuperação de áreas florestais, com a implementação de pés de cacau nativo.

“O programa Sinapse Bio está sendo um motor de crescimento. Empreender na Amazônia é desafiador, e o programa nos auxiliará na construção de uma marca com reputação, além de nos propiciar ferramentas para nos comunicar com transparência e sem perder a essência da nossa origem”. Noanny Guimarães Maia, CEO da Cacauaré, Cacau Nativo da Amazônia.



Case: Ver o Fruto

Na busca por uma solução para um problema local, a Ver o Fruto, participante do primeiro ciclo do Sinapse, encontrou no resíduo da semente de açaí uma opção de matéria-prima para o setor de cosméticos e cuidados pessoais. Através de tecnologia própria, a empresa utiliza as sementes residuais do açaí para produção de um sabonete facial de origem vegetal e natural.

A Ver o Fruto atua também na construção de sistemas de tratamento de água, que captam a água dos rios e a torna própria para consumo das comunidades atendidas. “O Sinapse da Bioeconomia irá nos proporcionar validarmos o que já temos e dar novos passos. Queremos expandir essas estações portáteis de tratamento de água para o Tapajós e outras regiões. Para o nosso sabonete, pretendemos iniciar uma linha sólida, que inclui também xampus e condicionadores, e ter uma pegada mais ecológica nas embalagens”. Ingrid Teles, engenheira de produção, fundadora e CEO da Ver o Fruto.

Governança

Para que as medidas tenham avanço real e sejam alinhadas às estratégias de cada um dos bancos envolvidos, criamos uma governança integrada, por meio de dois Comitês:

O Comitê Estratégico Amazônia é composto por lideranças de sustentabilidade e CEOs de cada um dos bancos integrantes do Plano Amazônia, que se reúnem regularmente para acompanhar os avanços e resultados da iniciativa e definir direcionamentos.

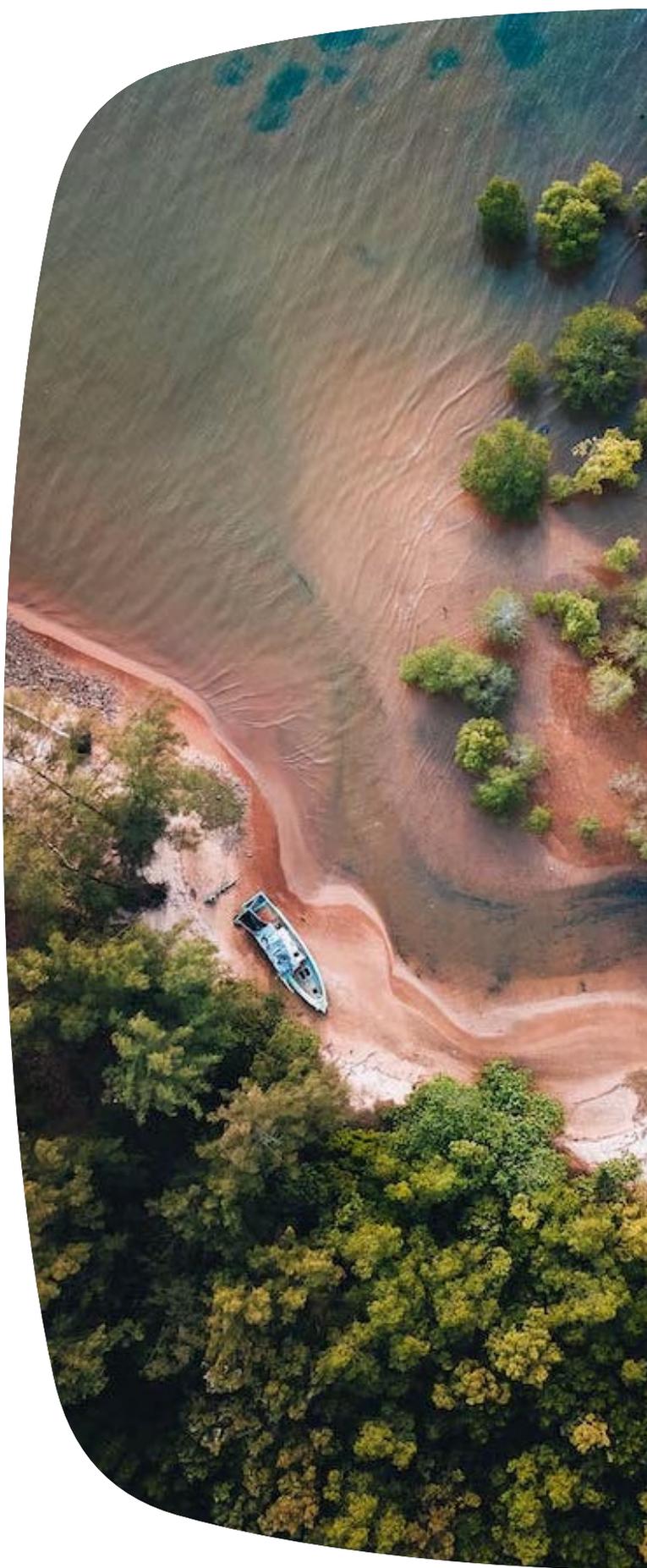
O Comitê Consultivo Amazônia é composto por especialistas nos desafios e potenciais da região, CEOs e lideranças de sustentabilidade dos bancos do Plano Amazônia, se reúnem regularmente para refletir sobre as dinâmicas da região, as possibilidades de atuação das instituições financeiras, referências e orientações.

Além disso, no Itaú Unibanco, contamos com uma estrutura de governança integrada aos negócios, responsável por questões sociais, ambientais, climáticas e de governança, pela gestão dos compromissos de impacto positivo e pelo reporte ao Comitê Executivo e ao Conselho de Administração.

Conservação ambiental e reflorestamento

| GRI 201-2 |

Ao longo dos anos, temos implementado programas próprios e apoiado iniciativas junto a parceiros da academia, sociedade civil e setor empresarial, para fomentar a restauração de áreas desmatadas, a conservação florestal e o reflorestamento na Amazônia, ações fundamentais na proteção à biodiversidade e no restabelecimento das funções ecológicas da floresta.



Projeto Biomas

O Itaú Unibanco é membro fundador do Projeto Biomas, uma joint venture dedicada às atividades de restauração, conservação e preservação de florestas em diferentes biomas brasileiros, como Amazônia, Mata Atlântica e Cerrado.

Com um aporte inicial de R\$ 20 milhões de cada empresa sócia em 2023, seu primeiro ano de atividade, a Biomas concluiu a estruturação de governança, formação de equipe e identificação de áreas propícias para projetos pilotos de restauração, com oportunidades de implementação em 2024, além do desenvolvimento do modelo de estruturação de financiamento dos projetos e do pipeline de parceiros estratégicos, fortalecendo os fundamentos e aprendizados de mercado.

A Organização também empreendeu esforços de advocacy no projeto de Lei de regulamentação do mercado de carbono no Congresso Nacional e de concessões florestais, em busca da construção de mercados íntegros. O engajamento com os principais stakeholders dos mercados nacionais e internacionais, autoridades governamentais, federais e estaduais, bem como com a sociedade civil, o que solidificou sua posição como um importante player no mercado.

Restauração florestal

Na Conferência Itaú Amazônia, realizada em 2020, arrecadamos fundos junto a 15 empresas clientes do Itaú BBA para projetos de restauração florestal, que foram aplicados em parceria com o Instituto Socioambiental (ISA), por meio do projeto Vai ter Floresta, buscando a contribuição para a restauração de paisagens e a recuperação de nascentes e matas ciliares, beneficiando a biodiversidade e gerando renda para as comunidades locais de forma participativa e inclusiva.

Até 2023, foram restaurados 77 hectares, distribuídos em cinco propriedades, com uma estimativa de 441 mil árvores plantadas, ultrapassando a meta inicial de 379.620 árvores na Amazônia, nos municípios de Canarana, Querência, São José do Xingu, Gaúcha do Norte e São Felix do Araguaia, prioritariamente na região das bacias dos rios Xingu e Araguaia. Até 2024, está prevista a restauração de mais 32 hectares, o equivalente a cerca de 112 mil novas árvores.



Riscos social, ambiental e climático



Governança e gestão dos riscos SAC

| GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-25 | GRI 205-1 | SASB FN-CB-410a.2 |

Política de riscos SAC

A Política de Riscos Social, Ambiental e Climático (Política de Riscos SAC) estabelece as diretrizes e os princípios fundamentais para a governança e gestão dos riscos social, ambiental e climático, abordando os riscos mais relevantes para a operação da Companhia, por meio de procedimentos específicos e fóruns de deliberação e orientação.

Conforme descrito na política, entendemos como risco SAC a possibilidade de ocorrência de perdas em função da exposição a eventos de origem social, ambiental e/ou climática relacionados às nossas atividades, sejam elas oriundas de negócios com contrapartes, de relacionamento com fornecedores, de eventos atrelados à transição para economia de baixo carbono ou às mudanças nos padrões climáticos.

Esses riscos se materializam através dos riscos tradicionais, como risco de crédito, de mercado, de liquidez e operacional, podendo acarretar perdas financeiras, assim como danos à nossa reputação. Os fatores sociais, ambientais e climáticos são considerados relevantes para os nossos negócios, uma vez que podem afetar a criação de valor compartilhado no curto, médio e longo prazos.

Fóruns de deliberação

Incorporamos o gerenciamento dos riscos SAC em uma estrutura de governança integrada e transversal, com tratamento em diferentes instâncias em relação aos seus diversos aspectos (estratégico, tático, operacional, de controle e de conformidade).

No nível do Conselho de Administração, o tema é tratado no Comitê de Gestão de Riscos e de Capital (CGRC), no Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e no Comitê de Auditoria (CAud).

No nível executivo, são estabelecidos órgãos colegiados com a presença do Chief Executive Officer (CEO) e do Chief Risk Officer (CRO), que são representados pelo Comitê de Risco Social, Ambiental e Climático Superior (CRSAC Superior) e pela Comissão Superior ESG.

Completando nossa organização sobre o tema, temos outros comitês de nível diretoria como o Comitê de Riscos Social, Ambiental e Climático (CRSAC), Comitê ESG Itaú BBA, este tendo também a presença do CEO do Itaú BBA, e o Comitê de Produtos Itaú BBA.

O Conselho de Administração é responsável por estabelecer as diretrizes, políticas e alçadas para a gestão de riscos e capital, aprovar limites do apetite de riscos, revisar as métricas de apetite de riscos, incluindo as que monitoram a concentração da carteira de crédito da Companhia

em setores de alto risco SAC, acompanhar o processo de avaliação e adequação de capital (ICAAP), que contempla os riscos SAC, os critérios e riscos materiais, bem como sua consideração no programa de teste de estresse, plano de capital, plano de contingência de capital e liquidez e Política Corporativa de Continuidade de Negócios.

O CGRC, que se reúne três vezes ao ano, conta com a participação de membros do Conselho de Administração, tem o mandato de supervisionar as ações relativas à implementação da Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC) e, além de apoiar o Conselho de Administração, também coordena suas atividades com o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática.

As diretrizes da PRSAC são orientadas pela estratégia ESG, que é composta pelos compromissos de impacto positivo, sendo que cada um deles possui metas relacionadas aos aspectos sociais, ambientais e climáticos, que são acompanhadas periodicamente pelo Conselho de Administração.

O Comitê de Auditoria se reporta diretamente ao Conselho de Administração, sendo responsável pela supervisão dos processos de controles internos e de gestão de riscos, das atividades da auditoria interna e das atividades das empresas de auditoria independente da companhia. O Comitê se reúne pelo menos de forma trimestral e questões SAC são discutidas pelo menos duas vezes ao ano.

No nível do Comitê Executivo, o CRSAC Superior é responsável por avaliar e deliberar sobre assuntos que por entendimento do CRSAC (nível diretoria) devam ser submetidos a membros do CE pela complexidade e materialidade do tema, especialmente aqueles associados a risco reputacional e ocorre por convocação específica. Já o CRO é responsável pela estrutura de riscos, que atua na integração dos riscos SAC à gestão global de riscos da Companhia, respondendo pela Política de Riscos Social, Ambiental e Climático e por atuar na interação com reguladores.

Na agenda de responsabilidade SAC, a Comissão Superior ESG, que ocorre três vezes ao ano, é responsável por monitorar a atuação da Companhia frente às principais demandas ESG e climáti-

cas provenientes de mercado, reguladores e sociedade civil e por aprovar projetos e recursos necessários para o endereçamento dos gaps prioritários para a efetividade da PRSAC, podendo submeter quando necessário os assuntos ao Conselho de Administração.

Em nível diretoria, existem outros fóruns que compõem a governança de riscos SAC do Itaú Unibanco. O CRSAC, constituído por áreas e especialistas no tema, ocorre pelo menos duas vezes ao ano e tem como principais atribuições deliberar sobre assuntos institucionais e estratégicos, sobre posicionamentos públicos da instituição e compromissos/pactos assumidos, bem como sobre risco reputacional associado a eventos SAC envolvendo clientes, produtos, serviços e operações.

Também é responsável por (i) recomendar papéis e responsabilidades com relação ao gerenciamento desses riscos; (ii) acompanhar a aderência às políticas e procedimentos relacionados à gestão dos riscos SAC; (iii) direcionar, caso necessário, a deliberação para o nível executivo.

Por sua vez, o Comitê ESG Itaú BBA, com uma atuação mais tática, é responsável por (i) implementar as estratégias de descarbonização setoriais e planos de ação; (ii) garantir e monitorar o cumprimento da meta de concessão de R\$ 400 bilhões para setores de impacto positivo até 2025; e (iii) acompanhar e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e climática do Itaú BBA. Sua periodicidade é trimestral e pode submeter, quando necessário, os assuntos à Comissão Superior ESG.

A governança de produtos conta com fóruns específicos e é responsável por avaliar conceitualmente os produtos sob diversos aspectos, contando com critérios específicos que podem levar à avaliação de riscos SAC, tal como aspectos que visam identificar o risco de greenwashing ou, ainda, que indiquem a necessidade de estabelecer diligências específicas.

Comitês e órgãos da Administração onde o tema é tratado



Atuação das áreas envolvidas

Seguindo a governança apresentada, as áreas que atuam na gestão dos riscos SAC se organizam da seguinte forma:

Áreas de Negócios

Responsáveis diretas por identificar, mensurar, avaliar, mitigar, controlar, monitorar e reportar os riscos de suas áreas em suas atividades diárias, seguindo as diretrizes da Política de Riscos SAC e processos específicos, contando como apoio das áreas de risco, sustentabilidade e jurídico. Contam com equipes técnicas especializadas e capacitadas no tema, integrantes das áreas comerciais e da diretoria de Crédito CIB, Large e Agro, que atuam de forma integrada na gestão do risco de crédito atrelado aos riscos SAC, com interface direta com os clientes e estruturação das operações.

Áreas de Risco, Sustentabilidade e Jurídico

Responsáveis por definir parâmetros para o processo de gestão de riscos SAC e para a sua supervisão, tendo como objetivo assegurar, de forma independente e centralizada, que os riscos sejam administrados de acordo com as políticas e procedimentos estabelecidos. Contam com equipes técnicas especializadas e capacitadas no tema, integrantes das diretorias de risco de Crédito e Modelagem Atacado, Sustentabilidade e Jurídico, que atuam de forma integrada na gestão de todas as dimensões dos riscos SAC atreladas às atividades da Companhia, desde aquelas relacionadas à operação (patrimônio, infraestrutura de agências, tecnologia e fornecedores) até as relacionadas ao crédito, investimentos e controladas chave.

Auditoria Interna

Atua de maneira independente, realizando a avaliação periódica da gestão dos riscos, controles e governança.

Gestão dos riscos SAC

Etapas de gerenciamento dos riscos SAC

O gerenciamento dos riscos SAC é pautado nos princípios da relevância e proporcionalidade e é feito em diversas etapas. A identificação é realizada em produtos e serviços existentes, no desenho de um novo processo, projeto ou produto e em atividades, de forma a garantir a avaliação e mitigação contínua de fatores internos e externos que possam afetar adversamente o Itaú Unibanco.

Os riscos SAC identificados são classificados considerando aspectos não apenas financeiros, mas também de natureza reputacional, como a probabilidade de ocorrência, sua severidade, potenciais impactos e sua abrangência.

O gerenciamento dos riscos SAC também passa por ações de monitoramento no contexto do mapeamento interno de processos, riscos, controles, acompanhamento de novas normas, bem como registro das ocorrências em sistemas internos.

Como consequência do processo de identificação, análise, mitigação e monitoramento, a tolerância aos riscos é reportada aos comitês de governança e à alta liderança, podendo ser analisada de forma colegiada, a depender do nível de risco nos fóruns responsáveis pela agenda SAC.

Como etapa final da gestão de riscos SAC, além de observar e cumprir todos os reportes regulatórios, divulgamos informações relevantes para investidores, clientes e demais públicos de interesse sobre nossas ações de gestão e compromissos na agenda SAC.

Capacitação de colaboradores

Parte importante do processo de gerenciamento de riscos SAC é a etapa de capacitação de todos os envolvidos na agenda para que possam seguir as diretrizes da Companhia sobre o tema e contribuir na gestão de riscos.

A cultura de gerenciamento dos riscos SAC é disseminada com programas de capacitação, por meio de treinamentos de formação presenciais e virtuais, focados na identificação de riscos SAC, para executivos, áreas de negócio e de suporte, abrangendo, inclusive, demais empresas controladas, incluindo as unidades internacionais

Além dos treinamentos ministrados às demais áreas do Itaú Unibanco, a própria equipe de riscos SAC participa constantemente de eventos sobre o tema, como Equator Principles Annual General Meeting, IFC Community of Learning e Task Force on Climate Related Financial Risks (TCFR), nos quais teve a oportunidade de debater com bancos ao redor do mundo sobre as melhores práticas de mercado no tema.

Metodologias

| GRI 201-2 | GRI 408-1 | GRI 409-1 |

Nossa estratégia de gestão dos riscos SAC teve início no gerenciamento de risco de crédito, considerando o seu potencial de materialização, e tem se expandido nas demais dimensões de riscos tradicionais e na gestão de capital, por meio de exercícios integrados com outras dimensões de risco tradicional e/ou por meio do exercício de teste de estresse climático.

Além da possível materialização dos riscos SAC nos riscos tradicionais, a metodologia interna de avaliação no risco de crédito leva em consideração o potencial impacto dos riscos SAC no risco reputacional. Em 2023, como parte do processo de melhoria contínua das metodologias e buscando dar mais clareza no processo de qualificação e classificação do risco SAC Reputacional, definimos e incorporamos em nossos procedimentos, segundo princípios de relevância e proporcionalidade, critérios objetivos para a identificação e mensuração deste risco.

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

Tais metodologias atendem às principais normas vigentes relativas à governança corporativa e gerenciamento de riscos SAC, assim como a boas práticas de mercado, tais como: o Sistema de Autorregulação Bancária (SARB) nº 14/2014 e nº 26/2023, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), os Princípios do Equador para apoio financeiro a projetos, os Padrões de Desempenho da Corporação Financeira Internacional (sigla em inglês, IFC), braço privado do Banco Mundial, a Task Force on Climate-Related Disclosures (TCFD), o Guia Prático da IFC sobre Governança Corporativa e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Grupo Banco Mundial.

Visão cliente: avaliação de riscos social, ambiental e climático

A diligência da análise é diretamente proporcional à relevância do risco:



Lista de Atividades Excluídas

Aplicável a todos os clientes e fornecedores.



Categorização setorial

Aplicável a todos os clientes pessoa jurídica.



Categorização clientes

Aplicável a clientes grandes empresas.



Setores sensíveis

Aplicável a clientes grandes empresas e Agro.

Critérios avaliados

Envolvimento com utilização de mão de obra análoga à escrava, mão de obra infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Parâmetros socioambientais da IFC, como: biodiversidade e saúde e segurança e parâmetros climáticos da TCFD, como: consumo de energia e emissões GEE.

Categorização setorial e aspectos individuais, como: participação em índices de sustentabilidade e a sensibilidade climática do cliente.

Categorização setorial e aspectos ESG individualizados (pág. 50) e para produtores rurais, em razão de suas particularidades, são aplicadas metodologias específicas que consideram aspectos, como: embargos, desmatamento e sobreposição a áreas de comunidades tradicionais.

Consequências

Possibilidade de impedimento de acesso a novo crédito, contratação e/ou renovação de fornecedores, contratação de seguros.

Monitoramento de concentração de risco na carteira de crédito via métrica de apetite de risco.

A variável de risco SAC é considerada no risk rating de crédito, servindo de base para o apreamento e alocação de capital.

A variável de risco SAC é considerada no risk rating de crédito, servindo de base para o apreamento e alocação de capital.

Lista de atividades excluídas

Na avaliação de temas vinculados à dimensão do risco social, os temas prioritários de proteção aos Direitos Humanos têm grande relevância. Por exemplo, adotamos uma Lista de Atividades Excluídas composta por atividades que contrariam nossos princípios e valores, sendo elas: utilização de mão de obra análoga à escrava, mão de obra infantil em desacordo com a legislação e exploração da prostituição.

Neste sentido, é realizada a verificação do Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo (instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11/05/2016) e/ou menção negativa da contraparte em mídia capturada por monitoramento e consequente avaliação dos times especializados, podendo resultar no bloqueio sistêmico de CNPJs e CPFs em quaisquer dos segmentos atendidos pelo Itaú Unibanco e consequente impedimento de acesso a novo crédito, contratação e/ou renovação de fornecedores, contratação de seguros.

Categorização setorial

Para a categorização setorial dos riscos SAC em alto, médio e baixo, consideramos os riscos inerentes aos setores econômicos nos quais os clientes operam e que podem gerar impactos negativos na sociedade, meio ambiente e no clima. Para tanto, são levados em consideração parâmetros de sustentabilidade, como consumo de energia e de água, risco de desmatamento, nível de emissões atmosféricas, riscos para a saúde e segurança do trabalhador, entre outros.

Categorização de clientes

Adicionalmente aos riscos setoriais, categorizamos os riscos SAC de clientes, considerando aspectos individuais, como a participação em índices de sustentabilidade, que sinalizam a adoção de práticas de gestão para mitigação desses riscos, e a sensibilidade climática do cliente, que mensura quão sensível ele é aos efeitos físicos e de transição das mudanças climáticas, podendo impactar positivamente ou negativamente a categorização de riscos setoriais inicialmente proposta.

Setores sensíveis

São classificados como setores sensíveis aqueles que representam riscos SAC relevantes e, portanto, exigem uma análise individualizada dos clientes. São contemplados na avaliação critérios sociais, como impacto a comunidades tradicionais, saúde e segurança no trabalho; critérios ambientais, como a existência de desmatamento e atuações ambientais, práticas de consumo e gestão de recursos hídricos, uso de materiais perigosos, risco de estruturas (barragens), sobreposição e/ou proximidade com unidades de conservação; e, também, critérios climáticos físicos e de transição, sensibilidade climática, suscetibilidade à escassez de água num cenário de futuro climático com altas emissões (de acordo com o Representative Concentration Pathways 8.5 do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas – IPCC), a avaliação do volume de suas emissões de gases de efeito estufa e a capacidade financeira para compensá-las por meio de crédito de carbono.

Ainda, a metodologia utilizada aborda aspectos de governança, como a independência e diversidade do Conselho; e também abrange aspectos qualitativos e quantitativos, levando em consideração a possibilidade de impactarem tanto a reputação quanto a performance financeira e sustentabilidade dos negócios dos clientes. São exemplos dessa abordagem os litígios por acidentes ambientais ou custos associados a mudanças regulatórias e tecnológicas de transição para uma economia mais sustentável. Além disso, engloba a avaliação de questões que têm o potencial de causar impactos adversos, como produtos que representam risco à sociedade ou à biodiversidade, conforme direcionadores-chaves apresentados na página a seguir.

Os temas e critérios são abordados de acordo com a sua relevância para o setor de atuação dos clientes e avaliados tendo como base, majoritariamente, informações públicas por eles divulgadas ou dispostas em bases de dados disponibilizadas por órgãos públicos e/ou instituições relevantes, como Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA), Adapta Brasil MCTI, Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBIO), Agência Nacional de Mineração, dentre outros, bem como por meio de dados fornecidos

diretamente pelos próprios clientes ou por terceiros contratados.

Além do viés de risco associado à probabilidade de impacto, a metodologia leva em consideração a adoção de boas práticas e compromissos que indiquem a mitigação destes riscos, como, por exemplo, a adoção de metas e ações para a redução das emissões de carbono, monitoramento da cadeia de fornecedores, transição para métodos de mineração a seco e investimento em tecnologias de energia renovável.

Enquanto isso, os clientes produtores rurais, que atuam no setor da agropecuária, em razão de suas particularidades, são submetidos a metodologias distintas de análises individualizadas, cujo grau de

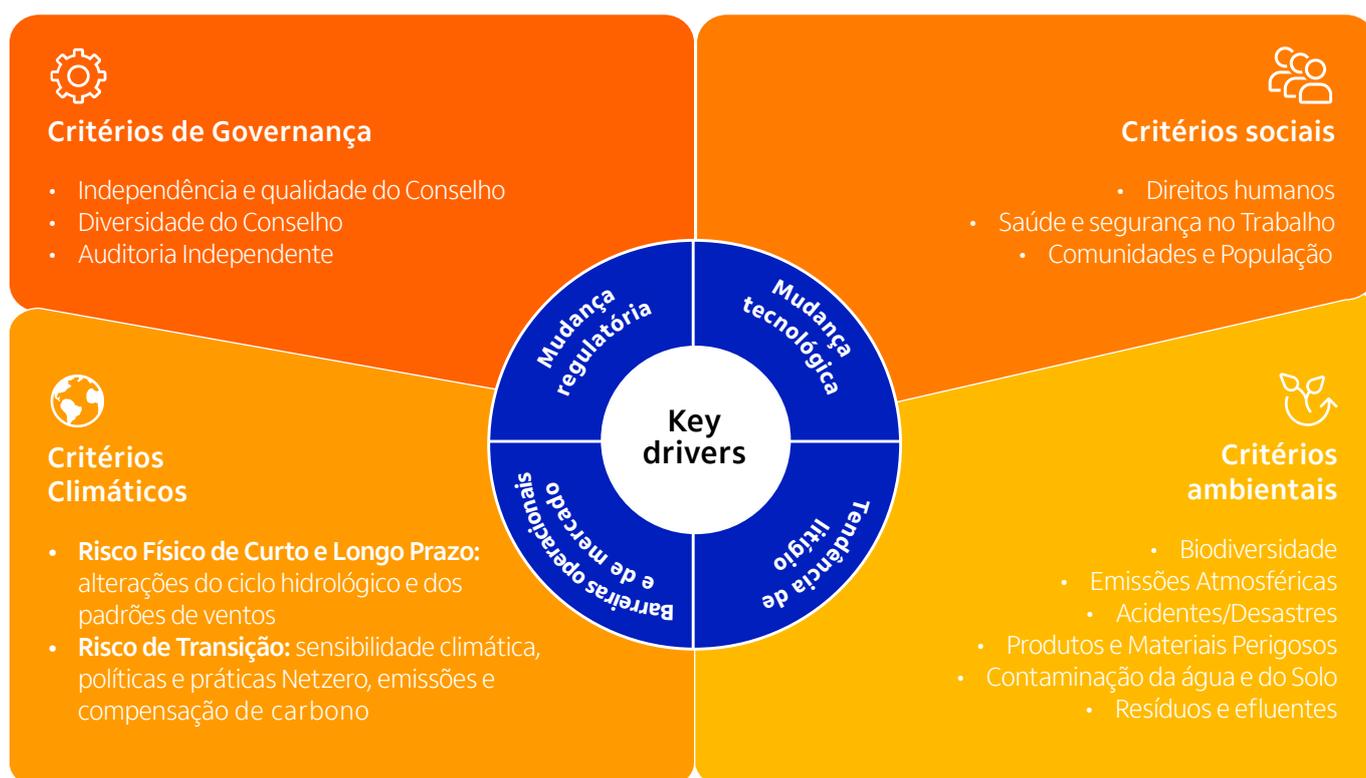
completude varia de acordo com parâmetros financeiros e operacionais preestabelecidos.

As metodologias de avaliação contam, minimamente, com a verificação da Lista de Atividades Excluídas, embargos e autuações ambientais. A metodologia mais completa, por sua vez, contempla uma análise georreferenciada das propriedades rurais que, somada a dados públicos, permite identificar, entre outros fatores, focos de desmatamento e sobreposição a unidades de conservação e comunidades tradicionais. Especificamente em relação à dimensão climática da avaliação desses clientes, analisamos o risco dos nossos clientes sofrerem escassez hídrica nos horizontes de tempo atual e em 2030, em cenários otimistas e pessimista.

Temas e critérios contemplados na avaliação de setores sensíveis

Setores classificados como sensíveis

- Agro: defensivos e fertilizantes
- Agro: frigoríficos
- Energia
- Imobiliário
- Madeira
- Mineração
- Metalurgia e siderurgia
- Óleo e gás
- Papel e celulose
- Produtores rurais
- Química e petroquímica
- Têxtil



Régua de sensibilidade climática

Desenvolvemos junto ao grupo de trabalho da Febraban sobre riscos climáticos a régua de sensibilidade climática, ferramenta que adotamos para mensuração e monitoramento da sensibilidade da carteira de crédito aos riscos climáticos, por meio da combinação das dimensões de relevância e proporcionalidade.

A relevância está associada a dois fatores: classificação dos setores ao qual nossos clientes atuam, ou seja, o grau de exposição dos setores ao risco climático, considerando a combinação de riscos físicos e de transição e a qualidade de crédito de cada cliente.

Já a proporcionalidade leva em consideração questões de crédito, também por meio de dois fatores: a relação dos prazos das operações vigentes versus quão representativo determinado setor ou cliente é dentro da carteira de crédito da instituição. A combinação dessas duas dimensões nos traz o resultado da sensibilidade climática em níveis de risco.

Análise de cenários climáticos

Seguindo as recomendações da TCFD e da publicação do IFRS S2 Climate-Related Disclosure, realizamos exercícios de análise de cenários de natureza física e de transição.

Para mapear os riscos físicos, consideramos as conclusões do IPCC (painel intergovernamental de mudanças climáticas), por meio dos cenários RCP (Representative Concentration Pathways), RCP 4,5 e RCP 8,5, e a adaptação dos cenários às características da região na qual operamos, com base nas projeções apresentadas por ferramentas amplamente utilizadas e reconhecidas como Adapta Brasil, desenvolvida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI) e o Climate Change Knowledge Portal.

Nesse exercício, a classificação de risco foi feita por região geográfica em que o banco tem operações junto com a concentração alocada em cada município e estado, o que gerou uma escala de risco que vai de muito baixo a muito alto.

Para o risco de transição, usamos um estudo baseado em cenários publicados pelo Network for Greening the Financial System (NGFS), e a fim de entender a particularidade de cada um e suas características, sendo usados como agravante do cenário climático desenvolvido internamente.

Também há um olhar aos cenários Net Zero da Agência Internacional de Energia (IEA), usados como base para definição de metas de descarbonização setoriais e ambição comercial.

Também foram utilizados os cenários climáticos, tanto de cenários de riscos físicos quanto de riscos de transição, para os exercícios do teste de estresse, ferramentas utilizadas na avaliação e mensuração de potenciais riscos para o sistema financeiro e suas instituições.

A ampliação do escopo dos exercícios de testes de estresse e sua aplicação para o risco climático é uma estratégia nova, tanto para reguladores quanto para instituições financeiras. No Brasil, a Resolução 4.943/21 regulamentou os requisitos para o exercício de teste de estresse climático



com implementação em 2022 e, desde então, o Itaú Unibanco tem incorporado melhorias com base nos feedbacks do regulador e em outras práticas mundiais, tanto para exercícios de risco físico como de risco de transição.

Riscos social, ambiental e climático na gestão do risco de crédito

Diferentes metodologias e ferramentas, pautadas nas melhores práticas internacionais, destacadas acima, são aplicadas no gerenciamento dos riscos SAC na gestão de risco de crédito, nas visões portfólio, clientes e produtos, conforme detalhadas nas seções a seguir.

Gestão do portfólio de crédito

Para monitorar a saúde da carteira de crédito em relação a sua exposição a riscos SAC, contamos com uma métrica de apetite de riscos social, ambiental e climático, que mensura, periodicamente, a exposição da carteira a setores econômicos que possuem alto risco de causar danos sociais, ambientais e climáticos e gera alertas quanto ao atingimento de limites de exposição pré-estabelecidos.

Para o acompanhamento desta métrica, toda a carteira de crédito passa por uma classificação de riscos por meio da metodologia de categorização setorial descrita anteriormente.

Além disso, desenvolvemos uma metodologia para métrica de apetite de risco climático, com o objetivo de monitorar a tolerância ao risco climático que o Itaú Unibanco está disposto a assumir e que são refletidos em limites estabelecidos e acompanhados mensalmente pelo comitê de gestão de riscos a nível portfólio.

Gestão em nível de cliente

O processo de gerenciamento de riscos SAC na gestão de risco de crédito do Itaú Unibanco conta também com a aplicação de diferentes metodologias e ferramentas que consideram critérios individualizados para a classificação de riscos SAC de nossos clientes, adicionalmente à visão setorial, e, a partir dela, o emprego de diferentes consequências. **SAIBA MAIS** sobre nossas ações de gestão dos riscos climáticos no [Relatório Climático 2023](#).

Todos os clientes estão sujeitos à verificação do seu envolvimento com práticas da Lista de Atividades Excluídas e, conseqüentemente, ao impedimento de acesso a novo crédito caso quaisquer das hipóteses sejam constatadas. Essa verificação se estende também a empresas e pessoas físicas, independentemente de seu relacionamento com o Itaú Unibanco, e pode restringir o ingresso de potenciais novos clientes que incorram nas situações descritas na Lista. Ao longo de 2023, 349 pessoas físicas e jurídicas foram bloqueadas por envolvimento com alguma dessas atividades, 199 a mais que no ano anterior.

Levando em consideração que empresas de maior porte têm também maior potencial de causar impactos à sociedade e ao meio ambiente, todos os clientes segmentados como grandes empresas (faturamento superior a R\$ 500 milhões) passam pela categorização de clientes, considerada nos modelos de cálculo do risk rating de crédito e servindo de base para o apreçamento e alocação de capital.

Para clientes do segmento grandes empresas e Agro, além do porte, é considerado o setor econômico de atuação, tendo em vista que determinadas atividades possuem maior potencial de gerar impactos negativos na sociedade, no meio ambiente e no clima, especialmente quando consideramos os nossos compromissos em resposta às mudanças climáticas, às preocupações com as condições de trabalho, aos danos à biodiversidade e a potencial ocorrência de desastres ambientais. São aplicadas, portanto, para os clientes que atuam em setores sensíveis, metodologias e ferramentas próprias com critérios adicionais de avaliação ESG no momento da

aprovação e renovação de crédito, fortalecendo a tomada de decisões integradas na concessão e apreçamento de crédito.

Eventuais fragilidades identificadas nos processos de avaliação podem demandar interações com os clientes para engajá-los a melhorarem suas práticas na gestão dos riscos SAC, minimizando impactos de suas atividades ou até mesmo encontrando soluções e oportunidades que possam estimulá-los à transição para uma economia mais sustentável.

Em 2023, evoluímos na cobertura das análises sociais, ambientais e climáticas e atingimos mais de 50% dos clientes (representando cerca de 40% da exposição) da carteira de grandes empresas e produtores rurais com algum tipo de avaliação individualizada de riscos, dando continuidade ao processo de incremento da cobertura de clientes com avaliação de riscos SAC.

Todas as análises descritas nesta seção são renovadas periodicamente, possibilitando o acompanhamento de práticas e monitoramento de risco de clientes.

Gestão em nível de produto

O gerenciamento de riscos SAC também é realizado para determinados produtos específicos, utilizando diferentes metodologias e ferramentas, pautadas em normas nacionais e melhores práticas internacionais, para a identificação, mensuração, avaliação, monitoramento e divulgação dos riscos SAC.

Com isso, buscamos garantir que a gestão de riscos SAC esteja incorporada em todas as etapas da governança da Companhia, desde à concepção de novos produtos, até sua renovação e a operacionalização. Conheça a seguir as principais medidas para gestão de riscos SAC em produtos e operações.

Garantias imobiliárias

Para a constituição de garantia imobiliárias, urbanas ou rurais, atrelada a operações de crédito, existem processos para a avaliação de imóveis, que contem-

Visão produto: análise de riscos social, ambiental e climático

A diligência da análise é diretamente proporcional à relevância do risco: A diligência da análise é diretamente proporcional à relevância do risco:



Garantias imobiliárias

Critérios avaliados: existência de passivos ambientais no imóvel, como: indícios de contaminação e/ou déficit de cobertura vegetal exigida por lei.



Operações com recursos direcionados

Critérios avaliados: existência de sobreposições a áreas protegidas, como Unidades de Conservação e comunidades tradicionais.



Financiamento a projetos imobiliários

Critérios avaliados: existência de contaminação do solo e/ou de água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras nas proximidades do projeto.



Financiamento a projetos e outras operações estruturadas.

Critérios avaliados: aspectos técnicos e legais relevantes, como: sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão socioambiental e governança do sponsor, entre outras práticas de referência no mercado.



Operações com selo ESG

Critérios avaliados: Existência de controvérsias, como passivos ambientais e multas, regularidade ambiental entre outras e licenças ambientais e outras autorizações, quando aplicáveis, e/ou práticas setoriais, como existência de certificação da matéria-prima, inventário de emissões de gases de efeito estufa, entre outros.

Consequências:



Impacto no risk rating, parecer pré-contratação e, quando aplicável, monitoramento ao longo da vigência.



Parecer pré-contratação e, quando aplicável, monitoramento ao longo da vigência.

plam, entre outros, os aspectos sociais, ambientais e climáticos, tanto no momento da constituição quanto ao longo da vigência da garantia.

Para garantias imobiliárias urbanas, realizamos uma análise socioambiental do imóvel oferecido em garantia a partir do recebimento do Levantamento de Índícios de Contaminação (LIC), documento padrão adotado pelas instituições financeiras signatárias da Autorregulação da Febraban, nos moldes do Normativo SARB nº 14/2014, que contém informações sobre o histórico de ocupação do imóvel, utilização atual, dados sobre ocupação do entorno e aponta, nos casos aplicáveis, indícios de contaminação.

Quando constatados indícios de contaminação ou outra restrição de uso, nossa equipe técnica realiza análise aprofundada, sendo passível a solicitação de uma Avaliação Ambiental Preliminar, Investigação Confirmatória, ou outro estudo, conforme a necessidade identificada.

Adicionalmente, além da avaliação socioambiental no momento da constituição da garantia imobiliária, o Itaú Unibanco também realiza a reavaliação de imóveis de acordo com as regras dispostas no procedimento interno.

Para constituição de garantias de imóveis rurais, utilizamos laudos presenciais e/ou remotos para verificação de eventuais passivos florestais e/ou sobreposições com áreas sensíveis, como unidades de conservação, terras indígenas ou quilombolas.

Operações com recursos direcionados

Para financiamentos destinados a uma propriedade específica, como nas operações de crédito rural e BNDES Agro, a diligência se estende além do momento da contratação e prevê, durante todo o prazo do financiamento, entre outros aspectos, a verificação de sobreposições a áreas protegidas, como Unidades de Conservação, e comunidades tradicionais.

¹ Princípios do Equador, pacto voluntário aderido pelo Itaú Unibanco em 2004, cujos Princípios constituem ferramenta de gestão de RSAC e estabelecem critérios para avaliação de temas materiais e sensíveis como: impacto a populações tradicionais, Direitos Humanos e mudanças climáticas, de acordo com os padrões de desempenho da IFC e as Diretrizes de Meio Ambiente, Saúde e Segurança do Banco Mundial, além da avaliação do cumprimento da legislação local e da adoção de sistema de gestão social, ambiental e climática. Em projetos avaliados sob essa metodologia, é facultada a contratação de consultoria socioambiental independente, sendo obrigatória nos casos categorizados como risco alto.

Operações de financiamento a projetos e outras operações estruturadas

As operações abordadas nesta seção são aquelas nas quais a destinação final dos recursos é conhecida pelo Itaú Unibanco e, por representarem maior potencial de riscos social, ambiental e climático à Companhia, são objeto de tratamento diferenciado dentro da governança de riscos SAC. Nesses casos, a diligência é definida de acordo com a estrutura do produto/operação.

Neste grupo estão financiamentos e operações do mercado de capitais destinados a projetos que contam com diferentes metodologias de análise, que variam segundo sua complexidade e relevância de riscos. Os processos de avaliação vão desde modelos simplificados, como aqueles utilizados em fianças para projetos, até modelos mais complexos, que se apoiam em due diligence produzida por assessores legais contratados, ou que requerem a aplicação de critérios de Princípios do Equador¹, tal como ocorre tradicionalmente com as operações de financiamento de longo prazo a projetos (project finance).

Para essas operações, a diligência social, ambiental e climática começa pela coleta de informações que engloba aspectos técnicos e legais relevantes, como a análise de sensibilidades regionais, impacto sobre populações tradicionais e biodiversidade, maturidade do processo de licenciamento do projeto, nível de gestão social, ambiental e climático e governança do sponsor, e permite a categorização do projeto em alto, médio ou baixo risco. Após a fase inicial, é elaborada uma pauta mais detalhada, que contempla uma variedade de aspectos sociais, ambientais e climáticos pautados em disposições da legislação e de boas práticas de mercado.

Ao fim da análise, caso haja não conformidade ou não aderência a boas práticas, pode-se estabelecer condicionantes contratuais para acompanhamento e liberação dos recursos financeiros, visando impulsionar a adoção de melhores práticas pelo cliente e o atendimento aos requisitos estabelecidos pelo Itaú Unibanco. Ainda, no caso de financiamento de longo prazo, a depender da classificação de riscos SAC, pode-se acordar um plano de ação com

o cliente, monitorado semestral ou anualmente, durante toda a vigência do contrato, pela área especialista ou por consultor independente especializado. Cada ciclo de monitoramento pode incluir visitas ao projeto, revisões documentais e conversas com o cliente e agentes financiadores.

Adicionalmente, em relação a operações nas quais o banco está correndo primariamente o risco associado aos fluxos de caixa do projeto, utiliza-se um modelo de crédito específico em que a categorização de riscos social, ambiental e climático impacta diretamente a classificação de risco de crédito do projeto, permitindo apreçamento mais acurado, assim como melhor alocação de capital.

Também estão compreendidas nesta seção, operações como os investimentos societários (aquisição de ações preferenciais de companhias) que, além da due diligence conduzida habitualmente por escritório externo, contam com avaliação da equipe técnica especializada. Um outro exemplo, são as operações de Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Certificado de Recebíveis do Agronegócio (CRA) que, dependendo de suas características, também podem receber o suporte técnico da área previamente à sua contratação.

Financiamento de projetos imobiliários

| SASB FN-MF-450a.3 |

Por suas especificidades, as operações de financiamento à construção de empreendimentos imobiliários são avaliadas com o objetivo de identificar e mitigar riscos relacionados à contaminação de solo e de água, passivos florestais ou riscos relacionados à existência direta ou indireta de atividades potencialmente poluidoras nas proximidades do projeto.

A diligência engloba a análise de documentação ambiental, como avaliações preliminares, confirmatórias e detalhadas para contaminantes em solo e água, documentos com informações sobre o histórico de uso e ocupação do terreno e seu entorno, licenças ambientais e outras autorizações legais. Quando necessário, planos de intervenção e remediação são acordados com órgãos ambientais. Caso algum

risco seja identificado, podem ser estabelecidas condições contratuais específicas para garantir o acompanhamento da remediação deste passivo.

Operações com selo ESG

A gestão de riscos SAC em operações e produtos ESG está pautada em diferentes metodologias, segundo sua complexidade e exposição do Itaú aos riscos.

No caso das operações que possuem selo ESG, todas elas são propostas por áreas de negócios especializadas e capacitadas a estruturar transações consistentes, evitando greenwashing, bem como garantindo a destinação dos recursos para uma finalidade ESG material frente à atividade exercida pelo cliente, ou que o cliente assuma metas ESG robustas.

Todas as operações de crédito e mercado de capitais que possuem selo ESG são objeto de avaliação de riscos social, ambiental e climático por área técnica especializada, independente de possuírem risco de crédito, sendo que a completude da análise varia de acordo com a estrutura da operação, podendo contemplar a avaliação de controvérsias, como a existência de passivos ambientais e multas, regularidade ambiental entre outras.

A análise é conduzida por meio da verificação de licenças ambientais e outras autorizações, quando aplicáveis, e/ou práticas setoriais, como existência de certificação da matéria-prima, inventário de emissões de gases de efeito estufa, entre outros. Essa avaliação tem por objetivo identificar e analisar eventuais vulnerabilidades e controvérsias da operação proposta, mitigando o risco reputacional para a Companhia e os clientes.

No tocante a gestão de riscos SAC em produtos ESG, em 2023 criamos um fórum próprio, constituído por áreas e especialistas no tema, responsável não só pela deliberação quanto à correta atribuição do selo ESG, mas também pela definição de critérios de governança que devem ser verificados no momento da contratação e, conforme o caso, durante a vigência da operação.

Operações de financiamento de projetos

Em 2023, monitoramos 31 contratos de financiamento para projetos, analisamos 208 novas operações estruturadas relacionadas a projetos, inclusive imobiliários, e nenhuma operação de financiamento de projetos foi rejeitada por motivos sociais, ambientais e climáticos. Mais detalhes a respeito da volumetria de produtos relacionados a projetos contratados em 2023 encontram-se nas tabelas apresentadas a seguir. Em 2023, não tivemos novas operações de Project Finance e operações enquadradas no Princípios do Equador. **SAIBA MAIS** sobre as operações de 2022, acesso o [Relatório ESG 2022](#).

Operações contratadas relacionadas com financiamento de projetos¹

	Fiança para projeto ²			Empréstimo ponte ³			Total		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Investimento total – R\$ milhões ⁴	8.196	8.640	25.441	64.061	26.929	3.677	72.257	35.570	29.118
Participação do Itaú Unibanco – R\$ milhões ⁴	5.745	5.101	5.644	13.789	5.633	2.895	19.534	10.734	8.539
Categoria									
B	21	14	20	3	8	5	24	22	25
C	11	09	11	7	12	6	18	21	17
Sector									
Energia	30	21	23	5	15	8	35	36	31
Infraestrutura	1	2	6	4	2	2	5	4	8
Logística	1	-	1	-	-	-	1	-	1
Óleo e gás	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Saneamento	-	-	1	-	1	1	-	1	2
Serviços Diversos	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Telecomunicações	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Localização									
Brasil ^{1,5}	-	3	1	1	2	1	1	5	2
Centro-Oeste	-	2	-	-	1	2	-	3	2
Nordeste	22	13	14	2	10	1	24	23	15
Norte	3	3	4	-	1	1	3	4	5
Sudeste	4	2	11	6	5	6	10	7	17
Sul	3	-	1	1	1	-	4	1	1
Total de operações contratadas	32	23	31	10	20	11	42	43	42

¹ Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. ² Não incluem operações de aditamento (somente alongamento de prazo) de fiança. ³ Operações de mercado de crédito e mercados de capitais (debêntures de curto prazo e notas comerciais) que eventualmente tenham sido parcial ou totalmente encarteiradas. ⁴ No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação. ⁵ Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.).

Operações de mercado de capitais contratadas relacionadas com financiamento de projetos^{1 3}

	2021	2022	2023
Categoria			
A ⁵	3	–	-
B ⁶	20	13	21
C ⁷	12	17	12
Setor			
Açúcar e etanol	6	4	7
Agro e fertilizantes	1	2	-
Energia	18	13	13
Indústria	-	1	-
Infraestrutura	6	2	1
Logística	4	-	2
O&G	-	1	1
Papel e Celulose	-	-	1
Saneamento	-	2	5
Serviços	-	3	1
Telecomunicação	-	2	2
Localização			
Brasil ³	8	7	6
Centro-Oeste	4	-	3
Nordeste	1	9	5
Norte	1	-	1
Sudeste	16	10	13
Sul	5	4	5
Número de operações contratadas	35	30	33
Volume das operações – R\$ milhões^{2,4}	19.581	17.890	30.487

¹ Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. ² No caso de valor em outra moeda, foi utilizada a taxa de câmbio do dia da contratação. ³ Projetos que abrangem mais de uma região do Brasil (por exemplo, infraestrutura linear, CAPEX de uma rede de lojas etc.). ⁴ Operações de mercados de capitais que tenham sido parcial ou totalmente encarteiradas. ⁵ Categoria A – Projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos significativos e que sejam diversos, irreversíveis ou sem precedentes. (fonte: https://equatorprinciples.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf) ⁶ Categoria B – Projetos com potencial de riscos e/ou impactos socioambientais adversos limitados, em número reduzido, geralmente locais, amplamente reversíveis e prontamente tratáveis por meio de medidas mitigatórias. (fonte: https://equatorprinciples.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf) ⁷ Categoria C – Projetos com riscos e/ou impactos socioambientais mínimos ou sem riscos e/ou impactos socioambientais adversos. (fonte: https://equator-principles.com/app/uploads/EP4_Portuguese.pdf)

Financiamentos corporativos (corporate finance) contratados dirigidos a projetos¹

	Número de projetos			Investimento total (R\$ milhões) ²			Soma de participação do Itaú Unibanco (R\$ milhões) ²		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Categoria									
A	-	1	-	-	1.000	-	--	87	-
C	2	3	1	36	3.379	126	36	504	126
Setor									
Energia	2	1	-	36	12	-	36	12	-
Logística	-	1	-	-	150	-	--	92	-
Mineração	-	1	-	-	1.000	-	-	87	-
Telecomunicação	-	1	1	-	3.217	126	-	400	126
Localização									
Brasil ³	-	1	1	-	3.217	126	-	400	126
Centro-Oeste	2	-	-	36	-	-	36	-	-
Nordeste	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Norte	-	1	-	-	1.000	-	-	87	-
Sudeste	-	1	-	-	12	-	-	12	-
Sul	-	1	-	-	150	-	-	92	-
Operações contratadas	2	4	1	36	4.379	126	36	591	126

Nota: Financiamentos corporativos dirigidos a projetos (corporate finance) são geralmente cobertos por limites de crédito existentes em vez de aprovados para operações específicas. ¹ Analisados sob os critérios da Política de Risco Social, Ambiental e Climático do Itaú Unibanco. Não houve contratação de corporate finance que se enquadrava 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.

Riscos SAC na gestão dos demais riscos tradicionais

Como parte do processo de evolução e avançando na compreensão e gestão dos riscos SAC, ao longo de 2023 começamos a incorporá-lo como evento de riscos nas disciplinas de risco, a saber, risco de mercado, risco de liquidez e risco operacional. Tal processo de expansão da gestão dos riscos SAC passa pelas etapas de identificação e mensuração de potenciais impactos e sensibilidades e é incorporado dentro do arcabouço vigente de limites, controles e apetite de cada disciplina.

O resumo do gerenciamento integrado de riscos SAC, em conjunto com as demais dimensões tradicionais de riscos, foi incorporado no documento de avaliação da adequação de suficiência de capital (ICAAP), que é reportado e aprovado anualmente pelo Conselho de Administração e, posteriormente, enviado ao Banco Central, que acompanha todas as evoluções da Gestão de Riscos do Itaú Unibanco.

Riscos SAC na gestão do risco de operacional

A partir das melhores práticas de mercado e daquelas previstas na SARB 14, garantindo sobretudo os requisitos previstos da Resolução Bacen 4.943, definimos critérios para identificação de perdas operacionais relacionadas a evento social, ambiental e climático, numa visão ampla em que contribuíssem as áreas de Riscos, Jurídico e Patrimônio. Tais eventos estão, por exemplo, relacionados a processos administrativos e judiciais em que a instituição seja ré e danos a ativos físicos.

Uma vez construída tal identificação, ela é incorporada no processo existente de geração da base de perdas operacionais e passa a integrar o arcabouço de monitoramento e gestão do risco operacional, que é realizado mensalmente. Neste processo de construção, não foram observadas, no histórico, perdas efetivas e provisões num período de 12 meses, tendo a média anual ficado em 5% do total de perdas operacionais do respectivo período.

Riscos SAC na gestão do risco de mercado e liquidez

Assim como no risco operacional, a incorporação dos riscos SAC na gestão dos riscos de mercado e Liquidez seguiu as etapas de identificação e mensuração de potenciais impactos e sensibilidades para então ser incorporado dentro do arcabouço vigente de limites, controles e apetite.

Uma vez identificados quais ativos, passivos ou posições possuem maior sensibilidade a eventos SAC, avaliamos o potencial impacto em sua precificação e nos indicadores de gestão de cada disciplina (p.e. Valor em Risco -VaR, Índice de Liquidez de Curto prazo – LCR, Índice de Liquidez de Longo Prazo – NSFR). Este monitoramento é feito de forma recorrente dentro do arcabouço vigente de gestão de risco de mercado e liquidez, de acordo com a respectiva relevância, e considera inclusive cenários de estresse com choques nos preços, de acordo com o nível de exposição social, ambiental ou ambiental dos emissores dos títulos.

Semelhante ao observado com risco operacional, neste processo de construção, não foram observados impactos significativos de eventos SAC na gestão de risco de mercado e liquidez.

Finanças sustentáveis

| GRI 2-6 | SASB FN-IB-410a.2 | SASB FN-IB-410a.3 | SASB FN-IB-000.B |

Questões sociais, ambientais e climáticas podem impactar toda a sociedade e a estabilidade do sistema financeiro global. Trabalhamos para identificar nossa exposição a riscos, gerenciar impactos e gerar novas oportunidades. Nossa ambição é apoiar os nossos clientes na transição para uma economia cada vez mais inclusiva e de baixo carbono, oferecendo soluções e produtos inovadores.

Segmento	Produtos e serviços ESG	Integração ESG
Itaú BBA Banco de Atacado e Investimento	Financiamento em setores de impacto positivo, operações de crédito com critérios ESG, títulos de dívida ESG, funding proprietário, construções sustentáveis, produtos ESG Agro, linhas de Crédito BNDES.	Governança integrada, política de Risco Social, Ambiental e Climático (PRSAC), Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climático (PRSAC) análise de fatores ESG na avaliação de crédito, project finance e Princípios do Equador, comunicação com clientes e engajamento ESG, capacitação e treinamento.
WMS Asset Management, Private Banking e Plataforma de Investimentos	Fundos temáticos, fundo de índices – Exchange Traded Funds (ETFs), Ativos sob custódia ESG (Fund of Funds e Private Bank), Carteira Recomendada ESG. Publicação de estudos, comunicação e eventos para clientes sobre ESG.	Política de Investimento Responsável (PRI), Política de Sustentabilidade em Investimentos, modelo de avaliação ESG em investimentos, ativos sob gestão com critérios ESG, ESG Stewardship.
Negócios de Varejo Banco de Varejo, Micro e Pequenas Empresas	Crédito para uma economia sustentável e de baixo carbono: painel solar, veículos elétricos e híbrido, linhas de crédito com impacto positivo. Inclusão financeira: microcrédito, crédito para mulheres, micro e pequenas empresas.	Política de relacionamento com clientes, oferta responsável, privacidade e proteção de dados, canais de atendimento, renegociação e reinserção no crédito, educação e orientação financeira.
Seguro	Seguros agrícolas, seguro de vida com avaliação clínica preventiva, seguros acessíveis e inovação em seguros.	Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI), política de Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos, gestão e inventário de riscos sociais ambientais e climáticos, análise KYP (Know your Partner).

Governança integrada

Contamos com uma estrutura de governança integrada, com reporte ao Comitê Executivo, para garantir a adequada condução da nossa estratégia ESG nos negócios:

Comitê ESG Itaú BBA

Ocorre trimestralmente, reunindo lideranças dos times Comerciais, Produtos, Crédito, Riscos, Planejamento, Agro, Sustentabilidade, entre outras áreas, de acordo com os temas da pauta. Com uma atuação mais tática, é responsável por implementar as estratégias de descarbonização setoriais e seus respectivos planos de ação, garantir e monitorar o cumprimento da meta de concessão de R\$ 400 bilhões para setores de impacto positivo até 2025 e acompanhar e deliberar sobre as frentes de trabalho ESG e implementação da agenda climática no Itaú BBA.

Comitê Investimento Responsável

Reúne Executivos e Lideranças da Diretoria WMS (Wealth Management and Services), até duas vezes ao ano, para discutir os avanços da agenda de Investimento Responsável e as metas do compromisso de avaliação dos impactos sociais, ambientais e climáticos dos ativos ofertados aos nossos clientes, bem como disponibilizar opções permanentes de investimentos que considerem aspectos sociais, ambientais e de governança. O Comitê acompanha as tendências do mercado para investimentos, movimentos regulatórios e ações educacionais para as equipes e clientes.



Itaú BBA

Contribuímos para o ODS:



Além de todo o processo para mitigar os riscos sociais, ambientais e climáticos nas cadeias das empresas clientes, na oferta de crédito e financiamentos (SAIBA MAIS no capítulo Riscos SAC, pág. 45), também trabalhamos para identificar oportunidades ESG que criem valor, oferecendo um portfólio de soluções que apoie o desenvolvimento sustentável de nossos clientes e a sua transição para uma economia de baixo carbono.

Assessoria ESG e Advisory

Temos um time dedicado de Negócios para assessorar os clientes e originar operações ESG no Itaú BBA. No ano de 2023, fomos destaque novamente, liderando os rankings de operações ESG, tanto no mercado local – participando de 20 ofertas rotuladas como ESG, quanto no mercado externo – participando de duas emissões de empresas brasileiras. Esses números nos colocam no topo do ranking em ambos os mercados e mostram a preferência das empresas em nos contratar como um consultor ESG.

Entendemos que, principalmente em mercados emergentes, como o Brasil e demais países de atuação do Banco, é necessário que haja empenho não só dos clientes, mas também das instituições financeiras para que a adicionalidade das operações ESG seja materializada e possa ser desfrutada por todos os stakeholders. Nesse sentido, visando motivar o engajamento das empresas nesta agenda, optamos por não cobrar pelo serviço de assessoria ESG, encorajando clientes e emissores recorrentes de

títulos a anteciparem a tendência de integração ESG em seu modelo de negócio e contribuirmos para o desafio global do atingimento das metas da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Carteira Recomendada ESG

Em 2024, o time de especialistas do Research do Itaú BBA iniciou a cobertura ESG de ações, lançando a Carteira Recomendada ESG, uma recomendação de dez companhias listadas na B3 aos nossos clientes investidores institucionais.

A partir de uma abordagem de filtro positivo dos papéis, nossos analistas selecionam as empresas mais bem avaliadas, de acordo com a provedora de dados MSCI, ou que estejam demonstrando progressão na agenda ESG. Em seguida, essa seleção passa pela análise da equipe de estratégia, que leva em conta a perspectiva financeira das companhias, e resulta na carteira de 10 posições com o mesmo peso.

Como os nossos clientes, gestores de ativos, têm metodologias diferentes para a integração ESG em seus respectivos portfólios, uma metodologia de filtro positivo nos dá a oportunidade de avaliar todas as empresas sob a cobertura do Research do Itaú BBA, levando em conta todas as variáveis materiais, e oferecendo aos nossos clientes a oportunidade de utilizar a recomendação como desejarem.

Finanças climáticas

Atuação no mercado voluntário de carbono

Os créditos de carbono são um importante instrumento para viabilizar a transição climática, uma vez que nem todos os setores possuem tecnologias nas escalas econômicas e tecnológicas necessárias para reduzir as emissões no curto prazo.

Apoiamos nossos clientes na negociação de créditos de carbono como uma das estratégias para transição climática, atuando no mercado voluntário de carbono desde 2017, quando apoiamos a criação do Programa Compromisso com o Clima. Com a evolução do tema, estamos nos preparando para oferecer aos nossos clientes soluções para comercialização de créditos de carbono de alta integridade no conceito de balcão único de atendimento (one-stop shop).

Do lado de originação, assessoramos os clientes na identificação de novos projetos que necessitem de financiamento para iniciativas de redução e/ou remoção quanto de projetos de créditos de carbono que possam ser desenvolvidos e monetizados. O time atua ainda na estruturação de fundos e outros veículos de investimento para projetos de carbono, canalizando capital para esse tipo de iniciativa.

Para a comercialização dos créditos de carbono no mercado voluntário, foi criada, em parceria com outros bancos internacionais, a CarbonPlace, um marketplace de créditos de carbono, que tem a intenção de facilitar o acesso ao mercado voluntário, promovendo maior liquidez e transparência. Esta plataforma, ainda em fase de implantação, também oferecerá o serviço de custódia de carbono e deve ficar disponível para os clientes a partir do segundo semestre de 2024.

Em 2023, realizamos um evento com clientes, parceiros e especialistas para discutir os principais desafios para alavancar o potencial do Brasil na geração e comercialização dos créditos de carbono, o papel do mercado voluntário de carbono na transição climática e as oportunidades para empresas brasileiras.

Com o objetivo de manter um diálogo constante e trazer proposições positivas para o mercado de carbono no Brasil, integramos diferentes iniciativas de atuação em advocacy para estruturação do mercado regulado e voluntário de carbono. Participamos dos grupos de trabalho de Mercado de Carbono da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS) e da Iniciativa Brasileira para o Mercado Voluntário de Carbono da McKinsey.

Produtos e serviços ESG no crédito

Oferecemos aos setores e projetos que mitigam os impactos negativos sobre o clima e meio ambiente produtos do mercado de capitais, linhas de crédito próprias e de repasse. Também atuamos na captação de recursos verdes, por meio de parcerias com bancos multilaterais, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a International Finance Corporation (IFC).

Todos os novos produtos lançados pelo Banco de repasse de recursos públicos, como Crédito Rural e operações do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), passam por uma avaliação de risco social, ambiental e climática prévia. [**SAIBA MAIS em Riscos social, ambiental e climático**](#), pág. 45.

Financiamento em setores de impacto positivo

Compromisso de impacto positivo

Como parte da evolução da nossa estratégia ESG, em 2021, firmamos um compromisso público de contribuir com R\$ 400 bilhões, até 2025, em iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva, expandindo o compromisso firmado em 2019, de investir R\$ 100 bilhões, até 2025. Este compromisso contempla financiamentos em três frentes de atuação:



Concessão de crédito em setores de impacto positivo na sociedade

Elegemos seis grandes setores de impacto positivo para financiamento: geração de energia renovável, serviços de energia, papel & celulose, saúde e educação, obras de infraestrutura (como saneamento e transporte ferroviário) e agronegócio.



Produtos ESG para o Varejo

Inclui o financiamento de carros elétricos/híbridos, painéis solares, microcrédito e crédito para mulheres.



Estruturação de operações com selo ESG

Incluem tantos produtos ativos de crédito, quanto produtos do mercado de capitais (renda fixa) com viés ESG como, por exemplo, ESG bonds, ESG loans e debêntures verdes.

Estas frentes foram atualizadas a partir de taxonomias, como a Taxonomia da União Europeia, Taxonomia da Economia Verde da Febraban, a Climate Bond Initiative (CBI), a International Capital Market Association (ICMA) e indutores de mercado nacionais e internacionais, que consideram o investimento em alguns setores ou atividades necessárias para trazer contribuições ao meio ambiente e sociedade.

Para contabilizar essa meta é considerado o valor acumulado do saldo financiado desde o lançamento do Compromisso em 2019, somando o crédito para setores de impacto positivo, os produtos ESG do Varejo e a estruturação de operações com Selo ESG.

Resultados¹

Em 2023, as operações de crédito com foco em setores e projetos que promovem impacto positivo no meio ambiente e na sociedade alcançaram R\$ 257,3 bilhões, a oferta de produtos ESG do varejo atingiu R\$ 57,9 bilhões, impulsionada por operações de microcrédito, crédito para mulheres empreendedoras, financiamento de veículos elétricos e híbridos e painel solar, e a estruturação de operações com selo ESG, nos mercados local e externo, como green bonds, social bonds, Sustainable bonds e Sustainability-linked bonds, somou R\$ 40,7 bilhões.

Meta GRI 203-1	Valores em 2023	Status
Até 2025, Contribuir com R\$ 400 bilhões para o desenvolvimento sustentável, por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva.	355,9	<input checked="" type="checkbox"/>

Volume de crédito acumulado – R\$ bilhões GRI 2-4	Dez/21	Dez/22	Dez/23
Crédito para setores de impacto positivo	127,8	196,7	257,3
Produtos ESG do Varejo	23,1	39,7	57,9
Estruturação de operações com selo ESG	20,2	29,9	40,7
Total	171,1	266,4	355,9

Nota: em 2023, revisamos a metodologia utilizada para calcular o valor financiado para setores de impacto positivo, incluindo no cálculo operações de risco sacado ESG, revisando a nossa participação em deals de Renda Fixa ESG e a classificação setorial de um cliente específico. O total dos ajustes geraram um incremento de R\$ 0,8 bi e R\$ 0,4 bi em 2021 e 2022, respectivamente.

Principais setores e projetos de impacto positivo

Serviços de energia

No Brasil, seguindo o padrão estabelecido pelo Sistema Interligado Nacional (SIN), dada a característica dos sistemas de produção, transmissão e distribuição de energia, serviços de energia foram incluídos na taxonomia por possibilitarem cada vez mais a transferência de energia entre subsistemas, tornando esse serviço básico mais acessível a todos e contribuindo com a expansão do fornecimento de energia renovável no país.

Setores contemplados: transmissão e distribuição de energia, que tenham como objetivo fomentar a energia renovável no grid.

Energia renovável

O investimento em projetos de geração renovável, além de contribuir para um grid mais limpo, tem o potencial de fornecer energia elétrica a comunidades isoladas, vulneráveis e/ou de acesso restrito, contribuindo para o desenvolvimento da comunidade local. Além disso, apoia o ODS 7 e se enquadra nas demais taxonomias voltadas a operações ESG no mercado (Febraban, International Capital Market Association, Climate Bond Initiative e European Union Taxonomy).

Setores contemplados: eólica, solar e pequenas hidrelétricas (abaixo de 30 MW).

Saúde e educação

O investimento em tecnologia, pessoas e infraestrutura de hospitais e laboratórios pode reduzir custos e agilizar o atendimento de pacientes, diminuindo a taxa de mortalidade ao viabilizar tratamento precoce. Hospitais particulares no Brasil tendem a manter parceria com o sistema público de saúde, além de investirem em Pesquisa & Desenvolvimento.

Em educação, o investimento em universidades e sistemas de ensino apoiam a democratização da educação para a população ao permitir flexibilida-

de no horário e cursos à distância (EAD). As práticas estão alinhadas aos ODS 3 e 4 e se enquadram nos Social Bond Principles, do ICMA, que apoia operações pelo mercado de títulos sociais.

Setores contemplados: hospitais, laboratórios, universidades e sistemas de ensino.

Obras de infraestrutura

O investimento em saneamento básico tem o impacto positivo na saúde da população, considerando que há muitos municípios sem o acesso básico a esse serviço, classificado como indispensável para exercício de cidadania. As ações podem ter como foco a prevenção ou até mesmo a descontaminação de corpos d'água, solo e ar, além de tecnologias voltadas para redução de perdas de água no sistema, contribuindo assim para a conservação dos recursos naturais.

Investimentos em transporte ferroviário podem contribuir para a redução das emissões de GEE e é fundamental para o desenvolvimento sustentável do país, visto que a demanda por mobilidade é crescente e a dependência do transporte rodoviário pode ser danosa. O transporte ferroviário constitui um sistema que, além de escoar alimentos, reduz emissões e cria oferta de frete mais barato. As taxonomias existentes no mercado consideram transporte limpo e expansão de infraestrutura básica para todos.

Setores contemplados: saneamento, tratamento de resíduos e transporte ferroviário.

Papel e celulose

O manejo sustentável de florestas pode ser uma importante fonte de remoção de gases de efeito estufa e pode contribuir, de forma significativa, para a manutenção da biodiversidade. No Brasil, os plantios florestais já estocam cerca de 1,88 bilhão de toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂eq) e mantêm reservas de carbono da ordem de 2,6 bilhões de toneladas de CO₂eq em 5,9 milhões de hectares na forma de Reserva Legal (RL)¹, Áreas de Preservação Permanente é uma área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade, facilitar o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas³. Fonte: Ibá – Indústria brasileira de árvores.

1. A legislação federal exige que todo imóvel rural deve manter uma área com cobertura de vegetação nativa localizada na propriedade rural, com a função de assegurar o uso econômico de modo sustentável dos recursos naturais, auxiliar a conservação e a reabilitação dos processos ecológicos e promover a conservação da biodiversidade, sendo que sua dimensão mínima em termos percentuais relativos à área do imóvel é dependente da localização e bioma. 2. Conforme definido em Lei Federal, Área de Preservação Permanente é uma área protegida, coberta ou não por vegetação nativa, com a função ambiental de preservar os recursos hídricos, a paisagem, a estabilidade geológica e a biodiversidade, facilitar o fluxo gênico de fauna e flora, proteger o solo e assegurar o bem-estar das populações humanas. 3. Fonte: Ibá – Indústria brasileira de árvores.

Setor contemplado: Papel e celulose.

Agronegócio

Iniciativas que promovam a preservação de áreas florestais e boas práticas e investimento em produtividade, garantindo a disponibilidade de alimentos, apoiando a manutenção de biodiversidade, a preservação de recursos hídricos e o estoque de carbono.

Setores contemplados: açúcar e etanol, cooperativas e produtores rurais.

Operações de crédito com critérios ESG

O Itaú BBA atua na estruturação de diversas operações de crédito ESG (onshore e offshore), seguindo as diretrizes da *Loan Market Association* (LMA) e melhores práticas de mercado, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas a metas de sustentabilidade (ESG-Linked).

As operações de crédito contratadas junto ao Itaú Unibanco podem ser estruturadas através de uma variedade de produtos financeiros, como capital de giro, risco sacado, produtos de moeda estrangeira, como Nota de Crédito à exportação (NCE), Pré-pagamento exportação (PPE), empréstimos (Loan 4131) entre outros.

Estes produtos seguem sua regulamentação específica com a adicionalidade dos requisitos, critérios e diretrizes ESG.

Podemos classificar as operações de crédito ESG¹, como:

Operações verdes

Direcionadas para financiar projetos com contribuição ambiental, com diretrizes amparadas no Green Loan Principles (GLP – LMA).

Operações sociais

Direcionadas para financiar projetos com contribuição social, com diretrizes amparadas no Social Loan Principles (SLP – LMA).

Operações sustentáveis

Direcionadas para financiar projetos que tenham contribuição ambiental e social simultaneamente, ou um conjunto de projetos com contribuição ambiental e social separadamente, com diretrizes amparadas na GLP e SLP – LMA.

Operações vinculadas às metas de sustentabilidade

Utilizam os recursos de forma flexível e compreendem variações nas condições financeiras ou estruturais (por exemplo, na taxa de juros), vinculadas ao cumprimento (ou não-cumprimento) de metas predefinidas em prazo determinado, em relação ao desempenho ESG do tomador de recursos. As metas são vinculadas aos indicadores-chave de desempenho que podem ser de natureza ambiental e/ou social. Neste sentido, trata-se de um rótulo único: Operações Vinculadas às Metas ESG, para as quais se aplica o Sustainability-Linked Loan Principles (SLLP).

Em 2023, seguindo estes modelos de enquadramento, de um total de R\$ 388,7 bilhões em linhas de crédito disponibilizadas para empresas, tivemos para ESG:

- Operações de créditos verdes: R\$ 378,8 milhões de recursos financeiros em moeda local.
- Operação sustentável: R\$ 559 milhões de recursos financeiros em moeda local.
- Operação vinculada às metas de sustentabilidade (SLB): US\$ 4,7 milhões em moeda estrangeira.

¹ Fonte: Guia de Dívida Sustentável no Brasil 2023.

Setores e atividades controversas

Atualmente, entre nossos financiamentos, destinamos R\$ 20 bilhões a companhias que produzem ou comercializam combustíveis fósseis e derivados e a organizações que produzem ou comercializam produtos, que eventualmente possam ocasionar riscos à saúde, segurança alimentar, nutricional ou segurança pública da população.

Esse valor corresponde a aproximadamente 2,2% do total de nossa carteira, sendo, portanto, pouco representativo em nosso portfólio de crédito.

Em 2020, demos início a uma estratégia que prevê a redução gradativa, até 2025, da nossa exposição a clientes cujas atividades estejam relacionadas ao fumo, como produtores rurais dedicados exclusivamente a essa cultura e fabricantes de cigarro.

Setores e atividades controversas	2021	2022	2023
Setores e atividades controversas (R\$ bilhões)	20,5	19,8	20,0
Carteira de crédito total ¹ (R\$ bilhões)	819,1	906,2	907,4
Representatividade da carteira – %	2,5%	2,2%	2,2%

¹Total da carteira de crédito sem Garantias Financeiras Prestadas ao final do período.

Títulos de dívida ESG

| SASB FN-IB-410a.1 |

O Itaú BBA tem atuado com destaque na estruturação de emissões de títulos de dívida ESG nos mercados de capitais local e externo, seguindo as diretrizes da ICMA e melhores práticas de mercado, o que inclui operações com selo verde, social, sustentável, de transição ou com características atreladas às metas de sustentabilidade (ESG-Linked).

Nossos títulos de dívidas ESG podem ser classificados em diferentes instrumentos de renda fixa. No caso de securitização, podemos caracterizá-la como a conversão de dívidas que um credor tem a receber de seus devedores em ativos para investidores, por meio de venda de títulos, podendo ser estruturado através de Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA), Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI) e Fundos de Investimento em Direitos Creditórios (FIDC). Este tipo de instrumento é diferente dos demais por contar com atuação das securitizadoras, que realizam um processo de antecipação de recebíveis para as companhias.

Desta forma, para operações de securitização no mercado local que contaram com a caracterização ESG, foram organizados R\$ 1,469 bilhão em operações verdes.

Em outra gama diversificada de instrumentos de renda fixa, também caracterizadas como ESG, tivemos a oferta de Debêntures incentivadas, amparadas pela Lei Federal 12.431/11, Debêntures simples, Letras Financeiras (LF), entre outros, totalizando em originações para o mercado local:

- R\$ 1,67 bilhão em operações verdes.
- R\$ 2,41 bilhões em operações sustentáveis.
- R\$ 2,0 bilhões em uma operação social.
- R\$ 375 milhões em operações SLB.

De forma consolidada, ao longo de 2023, realizamos 22 transações de renda fixa ESG no mercado de capitais (local e internacional), sendo líder absoluto no mercado em quantidade de operações, de acordo com o ranking da AMBIMA.

Exercendo a função de líder e coordenador na estruturação das operações de nossos clientes, apoiamos de forma ampla a estruturação das operações de finanças sustentáveis, contribuindo com a captação de R\$ 28 bilhões no mercado local em operações verdes, sociais, sustentáveis e vinculadas a metas. No mercado externo, apoiamos na estruturação de US\$ 2,5 bilhões, distribuídos através de títulos rotulados sustentáveis e híbridos (sendo esse último sustentável e vinculado a metas).

As categorias de títulos ESG podem ser definidas da seguinte forma¹:

Títulos verdes

Os recursos captados com a oferta são destinados para financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto ambiental positivo.

Títulos sociais

Os recursos captados com a oferta são destinados a financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto social positivo.

Títulos sustentáveis

Os recursos captados com a oferta são destinados para financiamento ou refinanciamento de projetos que geram impacto sustentável positivo, combinando benefícios sociais e ambientais.

Títulos vinculados à meta

Formato de título ESG em que o emissor se compromete a alcançar uma ou mais metas ESG, previamente definidas e detalhadas no momento da emissão do título, que poderá ter suas características financeiras e/ou estruturais alteradas em decorrência do cumprimento ou descumprimento das metas.

Volume de transações de renda fixa ESG



Mercado local (R\$ Bilhões)



Mercado externo (US\$ Bilhões)

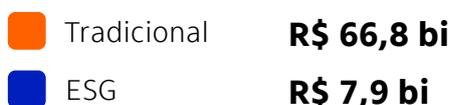


Quantidade de operações por tipo por mercado

Mercado	2023		
	Local	Externo	Total
Green bonds	12	–	12
Social Bonds	1	–	1
Sustainable bonds	5	1	6
Sustainability-linked bonds	2	–	2
Híbrido	-	1	1
Total	20	2	22

¹ Fonte: Guia para Ofertas de Títulos ESG da ANBIMA.

As emissões de renda fixa de clientes podem contar com mais de um banco como participante no negócio, sendo que o valor originado por cada instituição financeira em cada emissão pode ser calculado seguindo os conceitos da ANBIMA¹. Em 2023, seguindo tais critérios, originamos R\$ 7,9 bilhões em operações de renda fixa ESG em relação a um total de R\$ 74,7 bilhões de emissões deste mesmo instrumento financeiro, o que corresponde a 10,6% do total.



Todas as emissões contaram com pareceres de segunda opinião de consultorias especializadas em finanças sustentáveis para garantir a aderência de cada operação as melhores práticas de mercado.

Destacamos também nossa participação como Assessor ESG e Coordenador da primeira emissão soberana de títulos sustentáveis do Brasil. Na emblemática emissão, o Tesouro Nacional realizou a captação de US\$ 2 bilhões no mercado externo, atraindo um interesse significativo dos investidores, com uma demanda muito superior ao volume emitido. Os recursos da captação serão dedicados integralmente para investimentos em projetos ambientais e sociais, conforme descritos no Arcabouço para Títulos Sustentáveis, publicado em setembro de 2023.

Funding proprietário

O nosso Sustainability Finance Framework está alinhado aos princípios para Títulos Verdes (GBP), aos Princípios para Títulos Sociais (SBP) e às Diretrizes para Títulos Sustentáveis (SBG), administrados pela ICMA e pelos Princípios para Empréstimos Verdes (GLP) publicados pela LMA.

O framework inclui categorias de ativos elegíveis que geram benefícios ambientais e sociais, alinhadas a uma ou mais metas dos ODS, que podem constituir uma base para títulos e empréstimos verdes, sociais e/ou sustentáveis. São elas: energia renovável e eficiência energética, transporte limpo, eficiência na gestão de recursos hídricos e efluentes, controle de poluição, gestão sustentável dos recursos naturais e do uso da terra, construções verdes, acesso a serviços essenciais e finanças inclusivas.

Letras financeiras sociais

Emitimos R\$ 2 bilhões em Letras Financeiras (LF) Sociais no mercado local para apoiar o empreendedorismo feminino no Brasil, a maior captação no mercado de capitais brasileira voltada ao tema de gênero. Desse total, R\$ 1 bilhão foi captado com a International Finance Corporation (IF) e uma segunda rodada, de mais R\$ 1 bilhão, captado junto ao mercado.

Os recursos são direcionados para financiar negócios liderados por mulheres, por meio de iniciativas de aceleração e programas de capacitação e networking. **SAIBA MAIS** em Banco de varejo e Inclusão financeira, pág. 92.

Vale destacar que parte dos recursos é direcionada a empresas localizadas nas regiões Norte e Nordeste do país. Essa é mais uma das iniciativas que faz com que o Itaú Unibanco seja uma das instituições pioneiras na adoção dessas práticas no Brasil. **SAIBA MAIS** informações sobre o tema no Relatório Anual de Alocação e Impactos das Captações Sustentáveis de 2022.

¹Conceito de originação amparado pelos princípios da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), que possibilita a comparabilidade entre operações de renda fixa rotuladas ESG com as demais (não rotuladas).

Certificado de Depósito Bancário (CDB) ESG

No segundo semestre de 2022, lançamos o CDB ESG. Nosso objetivo é oferecer, principalmente aos clientes corporativos, um instrumento simples de prazo máximo de dois anos, com rendimento atrelado ao CDI, cujos recursos captados sejam direcionados também para projetos de acordo com o nosso framework. No período, a carteira alcançou R\$ 161 milhões.

Construções sustentáveis

Nosso produto Plano Empresário Verde é um produto do Itaú BBA no Brasil que consiste em financiar empreendimentos, residenciais ou comerciais que utilizem técnicas e recursos de construção sustentáveis, que tenham pelo menos uma das três certificações:

Certificação EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies): criada pela IFC, promove resultados importantes, como a economia de, pelo menos, 20% em água, energia ou energia embutida em materiais. Periodicamente, o Itaú Unibanco e a IFC auditam os projetos apoiados para garantir sua adequação para alcance da certificação final.

Certificação AQUA (Alta Qualidade Ambiental): emitido pela Fundação Vanzolini que, além das eficiências em consumo de água, energia e materiais, também avalia todo o sistema de gestão do empreendimento e qualidade ambiental do edifício.

LEED (Leadership in Energy and Environmental Design): emitida pelo Green Business Certification Inc (GBCI), que foca principalmente na eficiência energética e redução da emissão de CO₂.

As certificações aceitas são atualizadas anualmente, com base no nosso framework e nas práticas observadas. Atualmente, somos o único banco que oferece o produto considerando estas três principais certificações do mercado. Em 2023, o valor financiado pelo Plano Empresário Verde atingiu R\$ 960,7 milhões, cerca de 12% do total de contratações do ano do plano empresário, e totalizaram um Valor Geral

de Vendas (VGV) de R\$ 2,4 bilhões em projetos com construções sustentáveis.

Desde seu lançamento, em junho de 2021, já foram 48 projetos aos quais destinamos R\$ 3,7 bilhões de financiamento, totalizando um Valor Geral de Vendas (VGV) de R\$ 9,6 bilhões. Historicamente, os projetos financiados através do Plano Empresário Verde representam 10,3% da carteira do produto.

Até o ano de 2023 tivemos também a entrega de sete projetos certificados, sendo que os demais contratados ainda estão em período de obras.

Taxa diferenciada para o cliente pessoa física

O Programa Repasse Verde foi lançado no final de 2022 com o objetivo de oferecer uma taxa diferenciada aos correntistas tomadores de crédito imobiliário, enquadrados no Plano Empresário Verde.

Alinhada à estratégia ESG do banco, o produto visa oferecer soluções imobiliárias completas e ecoeficientes, trazendo aos clientes não apenas benefícios em precificação, mas também servindo como um hub de conexão para toda a cadeia construtiva. Todos os clientes que contratarem um financiamento para a aquisição de imóveis nos empreendimentos do Plano Empresário Verde terão acesso à menor taxa de financiamento disponível no banco.

Em 2023, tivemos 14 empreendimentos habilitados no plano na cidade de São Paulo, com mais de 250 contratos emitidos, totalizando mais de R\$ 170 milhões em VGV.

Produtos ESG Agro

Em 2021, iniciamos uma área dedicada à criação de Produtos ESG para o Agro e, desde então, evoluímos em definições de conceitos, estabelecimento de governança e na instituição das diretrizes para a construção de linhas de produtos ESG para o segmento.

A definição de conceitos e categorias elegíveis à criação de linhas ESG foi estabelecida logo no início da jornada, em parceria com o Instituto de Manejo e Certificação Florestal e Agrícola (Imaflora), e foi a base para a construção da estratégia ESG para o setor, a saber: Agricultura de Baixa Emissão de Carbono (ABC), Energia, Recursos Hídricos, Biodiversidade e Bem-estar Animal (BEA).

Tais conceitos, somados ao conhecimento interno da equipe multidisciplinar responsável pela estratégia ESG para o Agro no Itaú BBA, embasaram a elaboração de Diretrizes para a construção de linhas de Produtos ESG para o Agro, alinhadas aos Princípios de Empréstimos Verdes e seu Guia de aplicação, publicados pela LMA. Esse documento passou a ser nossa referência para a criação de modalidades ESG de produtos no segmento Agro, permitindo escalabilidade das finanças sustentáveis no setor.

Em 2023, disponibilizamos em nossa prateleira cinco modalidades de produtos destinados a incentivar a adoção de melhores práticas na atividade agropecuária: Bioinsumos Uso, Bioinsumos Comercialização, Energia Solar, Certificações e Cobertura.

Para elegibilidade e manutenção das operações com classificação ESG, além dos critérios de cada modalidade, consideramos critérios socioambientais adicionais aos de operações convencionais, incluindo o compromisso de não desmatamento, ainda que legal, na área financiada. Vale ressaltar, que todos os produtos foram aprovados pela Governança de Aprovação de Produtos ESG.

Ao todo, em 2023, foram contratados R\$ 864,3 milhões em produtos alinhados às diretrizes ESG Agro do Itaú BBA, incluindo modalidades de prateleira, programas e parcerias ESG. Conheça a

seguir as modalidades ESG disponíveis em nossa prateleira:

Bioinsumos

Linha disponibilizada em duas modalidades – Uso e Comercialização – com o objetivo de ampliar a oferta dessa categoria de produtos no mercado e incentivar a adoção desta tecnologia nos sistemas de produção de nossos clientes.

Em 2021, o tema bioinsumos foi formalmente inserido no plano setorial para adaptação à mudança do clima e baixa emissão de carbono na agropecuária 2020-2030, do Ministério da Agricultura e Pecuária, como uma das tecnologias com potencial mitigador de emissões de gases de efeito estufa oriundas dos sistemas agropecuários.

A adoção de bioinsumos traz diversos outros benefícios ao sistema, como a melhoria na fixação e disponibilidade de nutrientes do solo para as plantas, o favorecimento da ciclagem natural de nutrientes no solo, a construção de matéria orgânica, a redução do custo de produção e da influência de oscilações cambiais, dado que os produtos biológicos são majoritariamente de origem nacional, reduzindo a dependência de importações. Em 2023, foram contratados R\$ 142,5 milhões nas modalidades de Bioinsumos.

Energia Solar

Destinada ao investimento em aquisição, instalação e/ou manutenção de projetos de geração de energia fotovoltaica em operações de Produtores Rurais, Agroindústrias e Cooperativas. Além de fomentar a transição energética nas atividades agropecuárias, contribui com a instalação de infraestrutura estável e segura no campo, reduzindo riscos de intermitência no fornecimento de energia e o custo de produção. Em 2023, foram contratados R\$ 5,6 milhões na modalidade Energia Solar.

Certificações

Destinada ao financiamento da produção certificada (Produtores Rurais e Cooperativas de Produção). Por enquanto, a linha contempla duas certificações reconhecidas internacionalmente pela robustez de seus protocolos e por contemplarem de forma abrangente o tema

de sustentabilidade na produção rural: Round Table on Responsible Soy Association (RTRS) para produtores de soja e a Rainforest Alliance para Café, Citrus e demais Fruticulturas. Em 2023, foram contratados R\$ 54,7 milhões na modalidade Certificações.

Cobertura

Destinada a Produtores Rurais e Cooperativas de Produção. O Objetivo da linha é complementar uma boa prática já amplamente adotada na produção agrícola brasileira, que é o plantio direto “na palha”, ou seja, sem o revolvimento do solo. A adoção de um cultivo de cobertura no período de entressafra compõe, junto com a rotação de culturas e o plantio na palha, o que se conhece por Sistema de Plantio Direto, uma das diversas práticas consideradas em um sistema regenerativo de produção agrícola. Em 2023, foram contratados R\$ 12,5 milhões na modalidade Cobertura.

Programas e parcerias ESG

Além da criação de produtos que consideram aspectos de sustentabilidade em sua estrutura, a estratégia ESG para o Agro do Itaú BBA contempla também o apoio a programas que fomentam a adoção de boas práticas de produção e que contribuem com o desenvolvimento sustentável do setor.

O programa Reverte é uma iniciativa da Syngenta e, no Cerrado, em parceria com a The Nature Conservancy (TNC), com o objetivo de promover, técnica e financeiramente, a conversão de áreas de pastagens degradadas em áreas agriculturáveis no Cerrado brasileiro.

Esse movimento possibilita, além do incremento de produtividade, a expansão das áreas de produção sem a necessidade de abertura de novas áreas. Os produtores rurais aderentes ao programa cumprem com critérios sociais, ambientais e climáticos, recebem orientações técnicas e soluções tecnológicas providas pela Syngenta e parceiros para a implementação do projeto de recuperação e conversão das áreas. Somos parceiros do programa Reverte, provendo soluções financeiras exclusivas e adequadas às necessidades do produtor rural para execução do projeto.

Em 2023, foram contratados R\$ 649 milhões destinados à conversão de 101 mil hectares de pastagens degradadas em lavouras. Desde o início do programa, já se somam quase R\$ 1 bi contratado destinado à conversão de 160 mil hectares.

Linhas de crédito BNDES

O Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) é uma empresa pública federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, que atua em todo o território brasileiro para o financiamento de longo prazo e investimento em todos os segmentos da economia brasileira, por meio de financiamento direto ou através de agentes financeiros, repassadores de seus recursos.

Somos um dos agentes repassadores de recursos do BNDES que disponibiliza produtos, linhas e programas com propósitos e direcionamentos específicos. Os produtos definem regras gerais de financiamento de acordo com cada finalidade. Cada produto pode se dividir em linhas de financiamento permanentes, que atendem a tipos de clientes e objetivos diferentes, com condições específicas, como taxa de juros e prazo de pagamento.

Os programas têm caráter temporário e atendem demandas e/ou segmentos específicos. Ao longo de 2023, destinamos diferentes financiamentos a investimentos e projetos que contribuem para o desenvolvimento social, ambiental e climático, que somaram mais de R\$ 309 milhões.

Produtos de repasse do BNDES	2021	2022	2023
BNDES Automático ¹	601,1	501,3	313,8
BNDES Finame ²	785,4	1.663,8	1.966,5
Total	1.386,6	2.165,0	2.280,3

Linhas de repasse ESG dos produtos BNDES, por Segmento, em 2023	Pessoa física	PME	Itaú BBA (Atacado)	Total
BNDES Automático	147,9	161,2	-	309,1
ABC/Renovagro ³	147,9	16,9	-	164,8
Giro ⁴	-	144,4	-	144,4
FINAME – Baixo Carbono ⁵	-	0,4	0,4	0,8
Total	147,9	161,7	0,4	309,9

¹ Empréstimo a empresas e financiamentos destinados a projetos de investimentos para implantação, ampliação, recuperação e modernização de instalações e/ou atividades nos setores de indústria, infraestrutura, comércio, prestação de serviços, agropecuária entre outros. ² Financiamento a produção e aquisição de máquinas e equipamentos nacionais. ³ Financiamento para investimentos que contribuam para a redução de impactos ambientais causados por atividades agropecuárias. O Renovagro é um programa dentre outros Programas Agropecuários do Governo Federal (PAGF) que tem como objetivo o financiamento da melhoria da produção agropecuária de forma sustentável, através, por exemplo, da redução de desmatamento, recuperação de pastagens degradadas, melhorias do sistema de plantio direto na palha e manejo de solo. ⁴ Capital de giro para micro, pequenas e médias empresas. ⁵ Financiamento para aquisição de máquinas e equipamentos com maiores índices de eficiência energética ou que contribuam para redução da emissão de gases de efeito estufa, sistemas de geração de energia solar ou eólica.

Capacitação, engajamento e comunicação

| GRI 2-29 |

Capacitação e treinamento

A capacitação dos nossos colaboradores em temas relacionados à agenda ESG e à transição climática é prioritária e fundamental para apoiar a transição de nossos clientes para uma economia de baixo carbono.

Disponibilizamos, em nossa plataforma de educação interna, trilhas de conhecimento com vídeos, artigos e outros conteúdos sobre temáticas ESG, incluindo nossa estratégia Net Zero. Promovemos ainda uma série de apresentações com especialistas internos e convidados externos sobre temas diversos, direcionada às equipes que contribuem para o atingimento da nossa estratégia climática.

O engajamento da liderança é um pilar central da nossa estratégia de capacitação. Oferecemos conteúdo direcionado para uma tomada de decisão mais assertiva frente aos desafios e oportunidades da agenda ESG, garantindo também a disseminação e o envolvimento dos times.

Nossa trilha, Descomplicando a Sustentabilidade e ESG, aberta a todos os colaboradores, possui conteúdos relacionados a conceitos, desafios globais, responsabilidade social, ambiental e climática e nossa atuação em temas estratégicos da agenda ESG e climática, oferecendo uma introdução ao tema para nossos colaboradores.

Em 2023, também recebemos representantes de nossas unidades internacionais para uma imersão em nossa estratégia ESG e climática, com sessões de capacitação conduzidas por nossos especialistas internos, cobrindo os principais pontos de nossa estratégia climática, como governança, gestão de riscos e nossa estratégia de descarbonização.

Capacitação da liderança e equipes comerciais do Itaú BBA

Com foco no time comercial, em 2023, oferecemos um plano de aprendizagem abordando conteúdos específicos da agenda climática, para que nossos officers estejam sempre atualizados e prontos para dialogar e propor soluções para a descarbonização dos nossos clientes. Neste plano, que tem a participação de especialistas de nossas áreas internas e consultores externos, são aprofundados os seguintes temas:

Estratégia Net Zero

Contexto do compromisso, metodologia de cálculo de emissões financiadas, desafios, oportunidades e nossa estratégia de atuação.

Oportunidades de negócios ESG

Finanças sustentáveis e avaliação de riscos social, ambiental e climático.

Inovação

Apresentação das startups e soluções integrantes do Cubo ESG, com o objetivo de endereçar desafios de descarbonização dos clientes.

Mercado de carbono

Tipologia dos mercados de carbono, oportunidades de originação e comercialização de créditos de carbono.

Complementarmente, ao longo do ano, fizemos ações de engajamento através de comunicações recorrentes, reforçando a importância da agenda, cuja aderência é acompanhada pelas diretorias por meio de relatórios mensais. Os comerciais do Agronegócio passam por capacitação para ofertarem os novos produtos direcionados às melhores práticas de produção, dentre eles, adoção de práticas que reduzem emissões dos sistemas.

Também realizamos eventos de capacitação em formato online e híbrido sobre as temáticas de Net Zero, riscos social, ambiental e climático e mercado de carbono. Adicionalmente, contamos com o apoio da academia em um workshop

voltado às áreas comerciais e ESG sobre os desafios e oportunidades associados à transição climática no setor de petróleo e gás.

Para nossos executivos, realizamos ações de capacitação e engajamento em temas como economia florestal, hidrogênio de baixo carbono e mercado de carbono.

Comunicação e engajamento com clientes

Ao longo de 2023, realizamos mais de 453 reuniões de engajamento com clientes, além de 35 eventos e capacitação com empresas e instituições de diversos setores, que tiveram como foco a agenda de finanças sustentáveis e climáticas, incluindo cases e melhores práticas de mercado.

Disponibilizamos também um newsletter mensal com dados do mercado e notícias relevantes relacionadas a questões sociais, ambientais e climáticas, que possam impactar nossos clientes, como emissões de empresas brasileiras no mercado local e externo, cenário regulatório, soluções climáticas e inovações do ecossistema ESG.

Ferramenta interna para apoio no engajamento com clientes

Desde 2022, temos trabalhado no desenvolvimento de uma ferramenta proprietária interna para nos apoiar no processo de diagnóstico ESG de nossos clientes. Através do uso de dados, a plataforma e a avaliação ESG (proprietárias do Itaú BBA) fornecem uma análise integrada sobre a maturidade de nossos clientes em relação a questões de sustentabilidade – desde os ODS a temas materiais – com avaliações ambientais, climáticas, sociais, de governança e de risco de crédito.

Atualmente, temos dados de mais de 1.300 clientes do Itaú BBA, obtidos por meio de relatórios de sustentabilidade e respostas das companhias engajadas nessa frente. Esse exercício permite uma avaliação da maturidade da agenda ESG de cada cliente e a identificação de quais as frentes em que podemos apoiá-los. Esse output é fundamental para encontrarmos oportunidades junto às empresas de captar recursos com operações com ângulo ESG no mercado de capitais e no empréstimo de recursos de forma bilateral pelo banco com este propósito.

A ferramenta é a principal plataforma interna de dados ESG dos clientes do Itaú BBA, garantindo alinhamento da atuação comercial com a estratégia do Itaú Unibanco nos esforços de sustentabilidade e transição das companhias.

Rankings e reconhecimentos

Os prêmios recebidos em 2023 são reconhecimentos da nossa estratégia corporativa, atuação em finanças sustentáveis e da nossa relação com a sociedade e o meio ambiente, que contribuem para o fortalecimento da nossa imagem, reputação e da nossa busca pelo desenvolvimento sustentável. Abaixo, destacamos os prêmios e reconhecimentos mais importantes recebidos no ano:

ESG Investing

Fomos premiados pelo ESG Investing Awards 2023 nas categorias Most Innovative ESG Product (Bank) – Supply Chain Finance e Best Corporate Sustainability Strategy. O prêmio avalia empresas envolvidas nas áreas de ESG, como bancos, gestoras de investimentos e agências de ratings. Recebemos o reconhecimento pela nossa estratégia de Impacto Positivo, as evoluções relevantes que temos tido nessa agenda e por estruturar o primeiro risco sacado com selo ESG do Brasil.

Global Finance

Reconhece anualmente em suas premiações as empresas do setor financeiro que se destacam em suas atuações. Na premiação de Sustainable Finance Awards 2023 Latin America, o Itaú Unibanco foi vencedor das categorias de Outstanding Leadership in Social Bonds e Outstanding Leadership in Transition/ Sustainability Linked Loans.

Euromoney Market Leaders

Utiliza diferentes fontes para ranquear os líderes financeiros. Fomos reconhecidos como highly regarded na categoria de Environmental, Social and Governance (ESG) – Brasil em 2023.



Itaú Asset Management

Contribuímos para o ODS:



Meta
12.6



Sustentabilidade em investimentos

| SASB FN-AC410a.2 | SASB FN-AC-000.A |
| SASB FN-AC-000.B |

Compromisso de investimento responsável

Nossa missão é ajudar nossos clientes a alcançarem seus objetivos financeiros de longo prazo, contribuindo com a evolução da sustentabilidade em investimentos por meio de toda a nossa plataforma de produtos e serviços.

Como gestores dos recursos dos nossos clientes, temos a responsabilidade de investi-los de forma ética e responsável, buscando um completo entendimento das oportunidades e riscos envolvidos em nossas decisões.

Acreditamos que uma boa gestão dos fatores ambientais, sociais, climáticos e de governança corporativa são importantes direcionadores de performance de longo prazo para as empresas em que investimos, seja pelas oportunidades apresentadas, seja pela perspectiva de mitigação de riscos.

Monitorar a robustez das práticas de sustentabilidade empresarial e a excelência na gestão das empresas investidas é fundamental para geração de valor e contribui para um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente.

Em 2008, a Itaú Asset Management aderiu aos Princípios para Investimentos Responsáveis (PRI) das Nações Unidas, com o objetivo de entender o impacto de questões ESG nos portfólios de investimento. Orientados por nossa Política de Sustentabilidade em Investimentos, que segue as diretrizes do PRI, temos aprimorado constantemente a integração de questões ESG em todas as nossas decisões de investimento, e não apenas em determinados produtos ou estratégias.

A implementação da análise ESG das empresas investidas é responsabilidade da unidade ESG dedicada e é compartilhada com todos os gestores de fundos e analistas setoriais, que são responsáveis por conhecer os riscos ESG apontados nessas análises e considerá-los em suas decisões de investimento. A unidade ESG é independente das estratégias de gestão ativa, fazendo parte da estrutura organizacional de gestão de fundos indexados.

Nosso CIO e CEO são responsáveis pela supervisão dos temas e pela integração ESG, votos em assembleias de empresas investidas e engajamentos, além da reavaliação anual dos nossos planos de ação e metas ESG.

Ativos sob gestão

A Itaú Asset Management, braço de gestão de recursos de terceiros do Itaú Unibanco, é a maior gestora privada de recursos do Brasil, com mais de R\$ 879 bilhões em ativos sob gestão¹.

Porcentagem de ativos sob gestão em fundos abertos ² SASB FN-AC-550a.1	% AuM
Renda Fixa	51%
Previdência	24%
Multimercados	19%
Ações	5%
ETF	1%
Patrimônio líquido total - R\$ bilhões	878,6

Modelo de avaliação e integração ESG

Integração ESG nas decisões de investimento

Desde 2010, desenvolvemos nossos modelos ESG para avaliação de empresas, em linha com iniciativas internacionais, como Sustainability Accounting Standards Board (SASB) e Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD), buscando estimar o impacto financeiro de temas ESG materiais para as empresas investidas, com base em modelos tradicionais de valuation. Assim, além de permitir aos gestores uma análise mais acurada dos riscos e oportunidades envolvidos, também estimulamos a adoção de melhores práticas nas empresas investidas.

Compromisso de Impacto Positivo: Investimento responsável

99,9%

cobertura ESG
para todos os
ativos elegíveis
na Itaú Asset
Management³

1%

**recursos
alocados**
em setores
controversos⁴

152

engajamentos
com empresas
de diferen-
tes setores
econômicos.

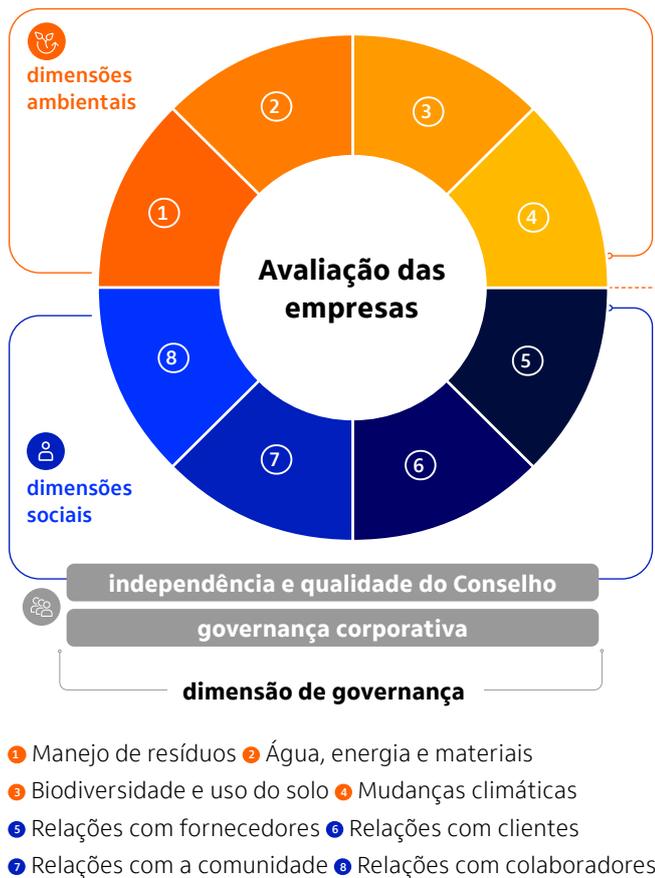
236

**participações
em assembleias**
de empresas
investidas.

308

**profissionais
qualificados.**

¹ Nossos ativos sob gestão estão registrados ou em bolsa ou na Comissão de Valores Mobiliários (CVM). ² Para esses valores utilizamos como fonte os números Anbima divulgados publicamente, sendo que os critérios foram: Patrimônio líquido por classe, para todos os fundos sob gestão Itaú Unibanco (Itaú Unibanco S.A. + Itaú Unibanco Asset Management LTDA.), com referência no final de dezembro de 2023. ³ Considera ativos sob gestão, exceto moedas, commodities, derivativos e ETFs. ⁴ São considerados setores controversos aqueles que podem apresentar riscos para o consumidor, ou para terceiros, e os setores de produção ou distribuição de combustíveis fósseis e derivados.



Questões materiais para as quais fazemos estimativas financeiras

- Danos físicos
- Disseminação de doenças
- Mudança no ciclo hidrológico
- Precificação das emissões
- Produção agrícola/florestal
- Novos produtos

As estimativas observam impacto em:



Potencializando

- A identificação de eventos com potencial de geração ou destruição de valor para os acionistas.
- A estimativa dos fluxos de caixa das empresas em análise pela mesa de crédito.

Avaliação ESG em ativos de renda fixa e renda variável

Avaliamos as práticas e o desempenho ESG das empresas investidas observando temas relevantes nos pilares ambiental, social e de governança, considerando temas específicos para cada setor. Além disso, dispomos de um rating de governança corporativa para avaliar as práticas de governança de cada empresa investida.

Nosso modelo de avaliação ESG destaca os principais fatores avaliados em nossas decisões de investimento. Os pesos de cada dimensão podem variar de acordo com a criticidade e a intensidade dos riscos de cada setor, considerando seu impacto potencial no fluxo de caixa, sua gestão e a disponibilidade de informações.

Assim, além de permitir aos gestores uma análise mais acurada dos riscos e oportunidades envolvidos, também estimulamos a adoção de melhores práticas nas empresas investidas.

A busca contínua por informações, financeiras ou não financeiras, que possam impactar o valor de mercado das empresas é parte integrante desse processo, de maneira a conhecermos informações relevantes para uma tomada de decisão amplamente informada.

Entre as avaliações ESG de ativos de renda fixa e renda variável, podemos considerar também a previdência privada, que através de seus gestores de fundos de investimento (Asset e Fund of Funds), utilizam critérios e procedimentos que levam em conta riscos sociais, ambientais e climáticos para seleção de seus investimentos, nos termos do artigo 6º da Circular SUSEP 666 /2022.

Descrevemos os principais fatores das dimensões ambiental, social e de governança incluídos na avaliação ESG das empresas investidas. A seguir estão os principais temas avaliados e monitorados pela unidade ESG da Itaú Asset Management, e que podem dar início ao processo de interação ou engajamento, pré ou pós investimento:

Ambiental	Mudança climáticas	Biodiversidade e uso do solo	Água, energia e materiais	Manejo de resíduos
	<ul style="list-style-type: none"> • Precificação do carbono • Danos físicos ocasionados aos ativos das empresas • Mudanças nos ciclos hidrológicos • Impactos na produção agrícola e florestal • Novos produtos ligados a uma economia de baixo carbono 	<ul style="list-style-type: none"> • Impactos na biodiversidade • Bioinvasão • Contaminação do solo e de recursos hídricos • Bem-estar animal • Conversão de vegetação nativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Escassez hídrica • Utilização de insumos sustentáveis • Iniciativas de ecoeficiência • Energias renováveis • Cobrança pelo uso da água 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de resíduos e efluentes • Emissão de poluentes • Logística reversa • Reaproveitamento de resíduos • Receita com reciclagem

Social	Relações com clientes	Relações com fornecedores	Relações com colaboradores	Relações com a comunidade
	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança da informação • Qualidade e segurança dos produtos e serviços • Produtos sustentáveis • Propaganda enganosa • Cobranças abusivas ou indevidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos humanos • Condições de trabalho • Terceirização • Desmatamento • Insumos sustentáveis 	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos humanos • Saúde e segurança • Greves e paralisações • Rotatividade e retenção de talentos • Doenças laborais 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflitos com comunidades • Questões fundiárias • Gestão de stakeholders • Construção em áreas irregulares • Segurança das comunidades

Governança	Independência e qualidade do Conselho	Governança corporativa
	<ul style="list-style-type: none"> • CEO duality (quando o CEO e o chairman são a mesma pessoa) • Membros independentes • Membros não executivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Diversidade no Conselho • Remuneração • Comitês técnicos

Mudanças climáticas e portfólios de investimentos

Avaliamos os impactos financeiros das mudanças climáticas em determinados portfólios de investimentos, por meio da nossa ferramenta de V@R climático, considerando 3 cenários climáticos distintos: aumento de 1,5° C, de 2° C e o cenário “business as usual”. A ferramenta possui o objetivo de contribuir para que gestores e analistas avaliem os impactos nos portfólios de maneira customizada, em linha com iniciativas como SASB e TCFD.

Em 2023, publicamos o estudo “Integração de cenários climáticos em investimentos: atualizações e resultados”, com o objetivo de apresentar os resultados atualizados dessa ferramenta considerando dados recentes das empresas e avanços em seus compromissos de redução de emissões e gestão de riscos e oportunidades climáticas.

ESG stewardship

| GRI 2-29 | SASB FN-AC-410a.3 |

Engajamento de investidas

O engajamento com empresas investidas é uma boa prática adotada por gestores de recursos e considerada cada vez mais importante na indústria de investimentos em todo o mundo, pois permite aos investidores interagirem ativamente com as empresas investidas, buscando influenciar a tomada de decisões e promover melhorias em temas materiais como governança corporativa, performance ambiental e relacionamento com stakeholders.

Um passo relevante é a análise de materialidade, que busca identificar os principais temas ambientais, sociais e de governança corporativa relevantes para a empresa investida em termos de riscos e oportunidades, considerando temas como novas regulações, tendências de mercado e desafios de sustentabilidade.

Nossa Política de Sustentabilidade em Investimentos, disponível publicamente, apresenta a nossa abordagem de engajamento com empresas investidas para estratégias de

investimentos ativas e passivas. O engajamento se dá por meio de interações e diálogos entre os investidores e as atuais ou potenciais empresas investidas e têm como objetivos principais:

- Incentivar a adoção de melhores práticas de gestão e governança
- Influenciar políticas e práticas com foco em sustentabilidade
- Discutir riscos e oportunidades ESG
- Incentivar a transparência e divulgação de informações ESG materiais
- Aprofundar o entendimento de determinadas questões sociais, ambientais e de governança que podem impactar o valor das empresas.

Também participamos de engajamentos coletivos com outros investidores para promover melhores práticas ESG no mercado de capitais, como:

Carbon Disclosure Project (CDP): incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas em todo o mundo.

Diversidade

Em 2023, a Itaú Asset realizou uma iniciativa de engajamento com as empresas investidas que não tinham mulheres nos seus Conselhos de Administração, com o objetivo promover a diversidade de gênero nos Conselhos.

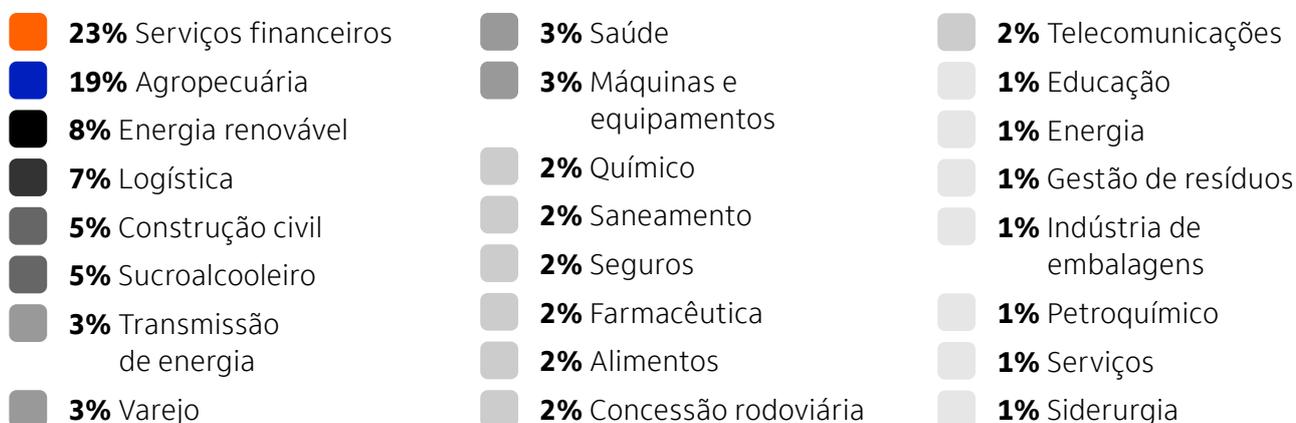
Das empresas engajadas, 43% apresentaram uma evolução positiva em relação ao tema, incluindo ao menos uma mulher em sua estrutura. Esse resultado demonstra a importância desse tipo de iniciativa na educação de executivos e investidores em relação ao tema.

Investidores pelo Clima (IPC): iniciativa colaborativa de investidores para incentivar mais transparência no reporte de informações sobre gestão de riscos climáticos para empresas brasileiras.

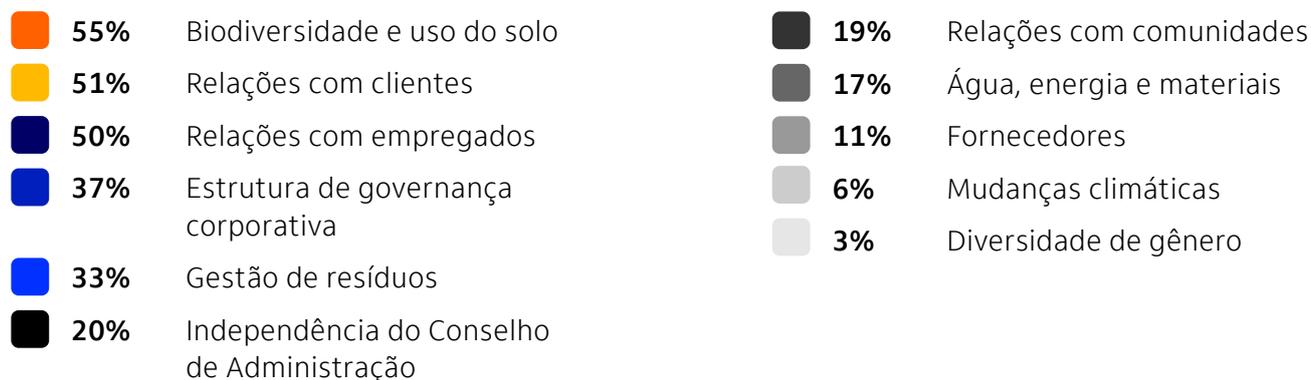
Investors Policy Dialogue on Deforestation (IPDD): através de uma iniciativa colaborativa de investidores é promovido um diálogo com agências públicas e associações setoriais sobre o tema de prevenção ao desmatamento.

Em 2023, foram realizados 152 engajamentos com empresas de diferentes setores econômicos, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas. Em nosso [Relatório de Engajamento](#), detalhamos casos práticos dos engajamentos e interações com as empresas.

Percentual dos engajamentos realizados por setor de atividade



Principais temas abordados nas reuniões de engajamento



Engajamento ESG

Cases

Para ilustrar nossa jornada de engajamentos, a Itaú Asset Management coliderou um grupo de mais de 100 investidores locais e internacionais em um processo de engajamento com uma empresa do setor de mineração, em 2019, com foco em gerenciamento de riscos, oportunidades ESG e performance sustentável.

Ao todo foram mais de 10 conversas e interações ao longo de três anos, para tratar temas como saúde e segurança, relações com comunidades, impactos sociais e ambientais, práticas ESG e governança corporativa. Esse processo continua em andamento e a empresa tem apresentado mudanças em suas práticas, compromissos de melhorias em seus processos internos e maior transparência no reporte a investidores.

Cases

Em 2023, ao avaliar um investimento de renda fixa em empresa de capital fechado, identificamos a oportunidade de melhoria de sua estrutura e práticas de governança corporativa. Após reuniões de engajamento com executivos e controladores foi apresentada, pela Itaú Asset Management, uma proposta de plano de evolução para a empresa. A proposta teve como objetivos promover a independência do conselho de administração e a criação das estruturas de auditoria e compliance, conforme abaixo:

- 30% de membros independentes.
- Criação de comitê de auditoria e da unidade dedicada de Compliance.
- Limitação à existência de CEO duality (acúmulo dos cargos de CEO e Chairman).

Além do compromisso da empresa em seguir o plano apresentado, essas obrigações foram formalmente incluídas nas obrigações do emissor constantes na escritura. Esse tipo de obrigação, ou covenant, ainda é pouco utilizado no mercado, porém, tem o potencial de garantir um maior alinhamento entre os administradores e investidores.

Cases

A evolução dos engajamentos por investidores não se restringe às empresas investidas. Em muitos casos, provedores de serviços contribuem com análises e informações relevantes sobre a performance ESG das empresas investidas.

Utilizamos provedores de serviços em nossas atividades de voto nas assembleias de empresas investidas. A decisão de voto é independente e sujeita exclusivamente à governança interna. Esses provedores devem necessariamente integrar questões ESG em suas atividades e recomendações.

Porém, existem casos em que essas informações podem não representar a percepção do investidor ou do mercado sobre a empresa. Nessas situações, o engajamento com a empresa é seguido por engajamento com o provedor para buscar esclarecimentos e promover um melhor alinhamento entre as práticas da empresa e sua avaliação pelo provedor.

Participação e voto em assembleias de empresas investidas

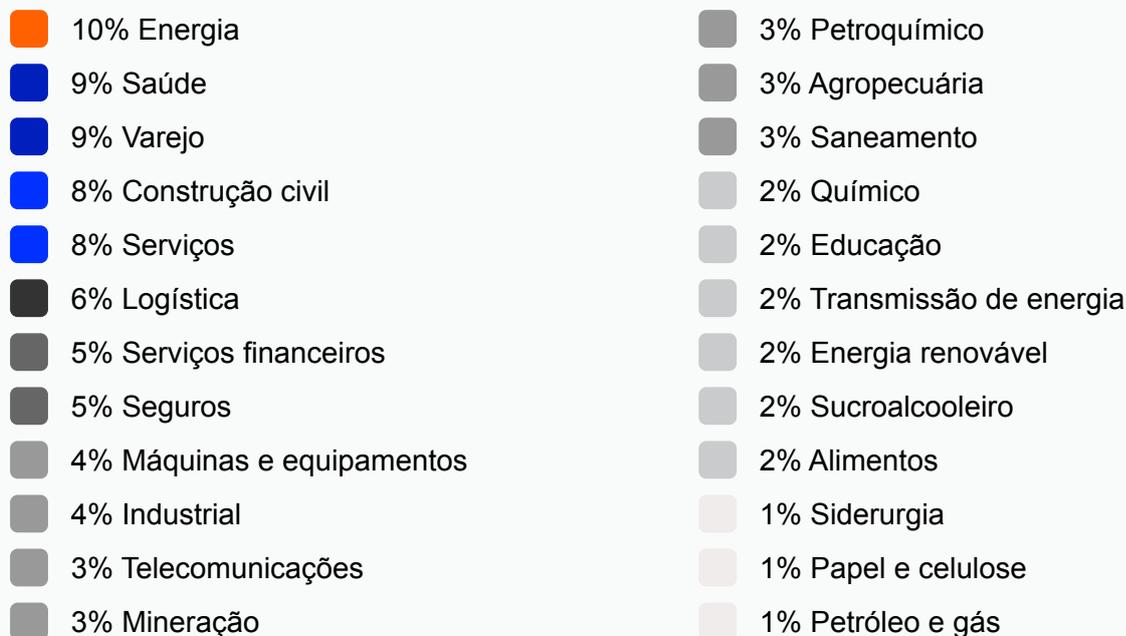
A Itaú Asset Management participa das assembleias de empresas investidas com o objetivo de promover melhores práticas ambientais, sociais e de governança corporativa. O exercício do direito de voto é orientado pela Política interna de Proxy Voting para investimentos ativos e passivos.

De acordo com o código de autorregulação da Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA), como instituição responsável pela gestão de fundos de investimento, exercemos necessariamente o direito de voto nas assembleias gerais de companhias abertas emissoras dos títulos e valores mobiliários que integram as carteiras dos fundos sob nossa gestão, e que contemplem o direito de voto, 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.

Exercemos esse direito com uma estratégia de voto que considera aspectos ligados à sustentabilidade dos negócios, norteados por três pilares: agir proativamente na defesa e preservação do meio ambiente, do desenvolvimento social e da boa governança.

Em 2023, a Itaú Asset Management participou de 236 assembleias de empresas investidas, incluindo os setores mais intensivos ou com maior potencial de exposição aos impactos das mudanças climáticas. **SAIBA MAIS** sobre os votos exercidos pela Itaú Asset Management em nosso [site](#).

Percentual de participação em assembleias por setor econômico



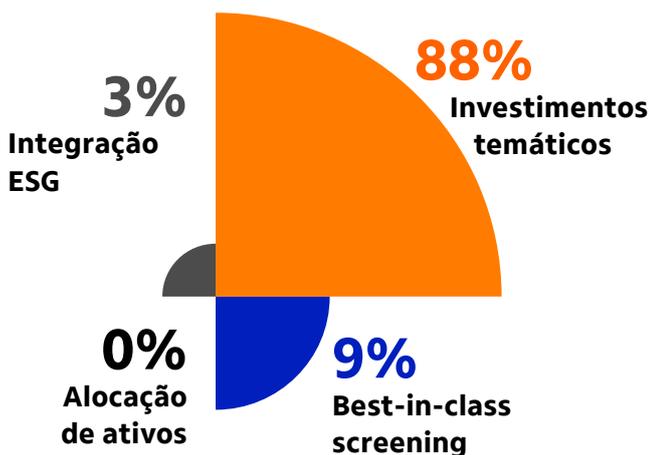
Produtos ESG

| SASB FN-AC-410a.1 | SASB FN-IB-410a.1 |

A Itaú Asset Management tem um papel fundamental a desempenhar no enfrentamento dos desafios da sustentabilidade, facilitando a transição para uma economia de baixo carbono e estimulando o desenvolvimento sustentável através das suas atividades de investimento.

Oferecer produtos de investimento sustentável é um aspecto importante da contribuição da Itaú Asset Management para o desenvolvimento sustentável e contribui para a mitigação de riscos sociais, ambientais e climáticos.

Mix de produtos ESG por categoria – %



Prateleira ESG

Fundos ESG e temáticos

Em 2023, mantivemos nosso compromisso em ofertar investimentos ESG e temáticos, que reúnem oportunidades de investimento que contribuam com um desenvolvimento mais sustentável e com um mercado financeiro e de capitais mais transparente e eficiente. Para reforçar nosso engajamento, tivemos o lançamento do fundo Itaú Ações Globais ESG e nossa prateleira contempla 10 produtos abertos para captação, sendo seis fundos de investimentos e quatro ETFs.

Fundos de investimento

Fundo Itaú active fix ESG (renda fixa) (IS)

Fundo que se destacou em 2023 por sua performance acima do CDI e por uma captação expressiva, totalizando um patrimônio de R\$ 435 milhões no encerramento do ano. O produto investe em empresas de setores econômicos que gerem externalidades sociais, ambientais e climáticas positivas em suas atividades principais (core business) como as atividades de saúde, educação, saneamento, energia renovável, habitação para baixa renda, entre outros, evidenciando que é possível conciliar retornos acima do mercado, com a geração de externalidades positivas para a sociedade e o meio ambiente.

Fundo Itaú Index ESG água (IS)

Fundo que busca acompanhar a performance das maiores empresas globais, cujos negócios são relacionados à água. Com acesso a 50 empresas em mais de 10 países, o fundo oferece um tema de investimento pouco explorado no Brasil e, portanto, com grande potencial de diversificação.

Fundo Itaú index ESG energia limpa (IS)

Fundo que busca representar o tema de Energia Limpa no mundo, oferecendo acesso a mais de 30 empresas globais que produzem energia de fontes renováveis, como biocombustíveis, energia solar e energia eólica, apoiando a transição para um sistema econômico mais eficiente em emissões de carbono.

Fundo Itaú ações momento ESG (IS)

Fundo que proporciona aos clientes uma estratégia de renda variável irrestrita, que busca retorno absoluto no longo prazo, evitando o investimento em empresas que estejam envolvidas em controvérsias ESG. Inclui o filtro ESG da Itaú Asset Management na seleção das empresas, combinando a busca por empresas com alta qualidade de negócio e gestão com a flexibilidade para explorar oportunidades de mercado.

Fundo Itaú ações globais ESG (IS)

Fundo que investe em empresas globais com melhor performance ESG em seus setores de atuação (best-in-class). O fundo segue o índice MSCI World SRI index, que integra aspectos quantitativos e qualitativos relacionados aos temas ESG no processo de avaliação e seleção das empresas.

Além de selecionar as empresas com melhor performance ESG, o índice exclui aquelas que atuem em setores controversos ou estejam envolvidas em controvérsias ESG relacionadas às suas operações, produtos e serviços (filtro negativo).

ETFs (Exchange Traded Funds)

Fundos de índices negociados em bolsas de valores:

ETF ISUS11

ETF de renda variável, que tem como objetivo acompanhar a performance do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

ETF GOVE11

ETF de renda variável, que tem como objetivo acompanhar a performance do Índice de Governança Corporativa Trade (IGCT) da B3.

ETF YDRO11

ETF de renda variável internacional do Itaú Unibanco, que replica a carteira S&P Kensho Hydrogen Economy, seguindo o desempenho de empresas focadas na economia de hidrogênio, elemento com alto poder de combustão e grande potencial de revolucionar o mercado de energia.

ETF REVE11 (Green Revenues)

ETF que busca investir em empresas mais avançadas na transição para uma economia verde, o ETF replica a carteira do índice Russell 1000 Green Revenues 50, possibilitando o acesso às ações de 50 empresas globais que têm a maior proporção de seu lucro relacionada à receita obtida com produtos e serviços verdes, de acordo com a taxonomia verde da União Europeia.

A seguir, detalhamos o patrimônio líquido da nossa prateleira de produtos de investimento sustentável (IS):

Principais produtos	Patrimônio líquido em dez/23 (R\$ milhões)
ITAÚ ACTIVE FIX ESG IS FIM	435,4
ITAÚ ESG ENERGIA LIMPA IS FIA	6,1
ITAÚ ESG H2O SUSTENTÁVEL IS FIA	13,7
ITAÚ EXCELÊNCIA SOCIAL IS FIA	38,0
ITAÚ GLOBAIS ESG SUSTENTÁVEL IS FIA	61,1
ITAÚ GOVERNANÇA CORPORATIVA IS FIA	36,0
ITAÚ MOMENTO ESG SUSTENTÁVEL IS FIA	17,5
ETF YDRO11 IS (hidrogênio)	7,4
ETF ISUS11 IS (sustentabilidade empresarial)	18,9
ETF GOVE11 IS (governança corporativa)	35,0
ETF REVE11 (transição energética)	5,2

Educação na Itaú Asset Management

Buscamos contribuir para a educação de investidores por meio da participação em eventos e elaboração de estudos que descrevem nossos modelos de integração ESG, disseminando conhecimento e mostrando a importância das questões ESG no processo de investimento.

Em 2023, publicamos o estudo: “Integração de cenários climáticos em investimentos: atualizações e resultados”, com o objetivo de apresentar os resultados atualizados desse modelo considerando dados recentes das empresas e avanços em seus compromissos de redução de emissões e gestão de riscos e oportunidades climáticas. Conheça outros estudos ESG publicados pela Itaú Asset Management:

- Integração ESG na avaliação de empresas
- Mudanças climáticas e seus impactos
- O investimento responsável nos tempos de COVID-19
- Integração ESG em renda fixa
- Investimento responsável pela lente dos ODS
- Integração de cenários climáticos nos investimentos da Itaú Asset Management
- Biodiversidade, uso do solo e investimentos.



Wealth Management Services

Comunicação, engajamento e oferta ESG

| GRI 2-29 |

Temos um grande potencial de impacto em diferentes cadeias de valor, a partir do direcionamento de recursos financeiros às empresas investidas. Por isso, avaliar os impactos sociais, ambientais e climáticos e propor produtos e serviços que valorizem investimentos comprometidos com a sustentabilidade são aceleradores importantes na construção de uma sociedade cada vez mais sustentável. Os temas ESG relevantes para as áreas de investimento são deliberados no Comitê de Investimento Responsável, que é composto por lideranças da Wealth Management and Services (WMS).

A atual estratégia é composta pela avaliação ESG dos ativos e a disponibilização de produtos de investimento ESG ou temáticos.

Por meio de artigos e vídeos no Feed de Notícias no íon, nossa plataforma de investimentos, e do site e redes sociais Inteligência Financeira, aberto ao público, disponibilizamos conteúdos sobre investimento responsável, riscos de greenwashing e tendências sociais, ambientais e climáticas no mercado financeiro.

Itaú Private Bank

Em virtude da importância da pauta ESG e do crescente interesse dos nossos clientes sobre o assunto, o Itaú Private Bank tem realizado diversas ações para clientes de alta renda.

Durante o ano de 2023, realizamos eventos presenciais e online, no intuito de disseminar conhecimento a respeito do tema, como por exemplo o Finance Academy – ESG, o Itaú Conexões – ESG e o Clube do Conhecimento, que abordaram o tema através de estudos de caso e boas práticas de governança.

O tema também está presente nas comunicações enviadas para os nossos clientes sobre produtos ESG, tais como fundos de investimentos, títulos de crédito de companhias com selo verde ou azul e ETFs disponíveis na nossa prateleira.

Ativos sob Custódia ESG

Fund of Funds

Bridgewater All Weather Sustainability

A estratégia AWS (All Weather Sustainability) incorpora o impacto sustentável como uma meta explícita no seu portfólio, além de buscar o maior retorno possível em relação ao risco.

Para executar essa abordagem, a Bridgewater desenvolveu uma capacidade sistemática de avaliar milhares de títulos em classes de ativos em todo o mundo quanto ao seu alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS da ONU), um conjunto de 17 objetivos globais definidos pela Assembleia Geral das Nações Unidas e ratificados por 193 países.

Todos os ativos do All Weather Sustainability estão positivamente alinhados com os ODS e o portfólio atende à alta exigência da Bridgewater quanto aos retornos esperados em relação ao risco.

JGP ESG Seleções FIC Ações

Fundo JGP ESG FIC FIA tem como filosofia investir em empresas que apresentem altos níveis de governança corporativa e que considerem, tanto em suas decisões estratégicas, como no dia a dia de suas operações, as melhores práticas para o desenvolvimento sustentável e preservação do meio ambiente.

Para cumprir o mandato de Investimento Sustentável (IS), a JGP possui política própria, disponível em seu website, que leva em consideração o impacto que as empresas investidas causam ou poderão causar à sociedade e ao meio ambiente.

As práticas adotadas para avaliação dos ativos que são objeto de investimento pelo Fundo podem considerar, entre outros: restrições para investir em certos setores, utilização de

frameworks de avaliação ESG no processo de análise de empresas e práticas para compensar ou diminuir os impactos adversos sobre fatores de sustentabilidade, como o engajamento ativo com as companhias investidas.

Itaú Private Bank

Em títulos privados onshore (locais), contemplam debêntures, Certificados de Recebíveis Imobiliários (CRI), Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA), Letra de Crédito Imobiliário (LCI) e Letras de Crédito do Agronegócio (LCA).

Já em investimentos offshore (internacionais), contemplam os produtos de renda variável e renda fixa offshore que têm incentivos ESG.

Plataforma de investimentos financeiros (íon)

Na nossa plataforma de investimentos (íon), além de investir e acompanhar os investimentos, os clientes também contam com ferramentas para apoiar a tomada de decisão e gestão de suas carteiras, como recomendações, otimizador de carteira, projeção de rentabilidade, agregador de investimentos e conteúdos proprietários

nos stories e feed de notícias do íon, com informações relevantes de mercado, tendências, conteúdos educacionais e artigos exclusivos. Em 2023, foram publicados mais de 2.460 stories e 900 artigos no feed de notícias.

Carteira recomendada ESG

Visando aumentar a visibilidade e a contratação de produtos ESG pelos nossos clientes, reformulamos a nossa sugestão de produtos com essas características dentro das nossas recomendações. Até setembro de 2023 a nossa carteira ESG era composta por um portfólio diversificado com produtos recomendados de diferentes classes de ativos, com o viés ESG. Desde então, os produtos ESG passaram a integrar a nossa Lista de Produtos Recomendados, um material disponibilizado diretamente aos nossos especialistas de investimento para a assessoria aos nossos clientes. Esta mudança visou simplificar a oferta e contratação desses produtos, que passaram a ser ofertados de forma individual.

Principais produtos	Patrimônio líquido em dez/23 (R\$ milhões)
JGP ESG Seleção FIC Ações	5,9
Lyxor Bridgewater Allweather Sustainability BRL Seleção Investimento no Exterior FIC Multimercado	8,9
Lyxor Bridgewater Allweather Sustainability USD Seleção Investimento no Exterior FIC Multimercado	14,6
Total – Fund of Funds	29,3
Títulos privados onshore	1.868,2
Investimentos offshore	1.803,8
Total – Private Bank	3.672,0
Total	3.701,3

Rankings e reconhecimentos

Em 2023, o Itaú Private Bank foi reconhecido pelas mais renomadas empresas que promovem premiações globais, PBI Private Banker International, PWM The Banker e PWM Wealth Tech Awards, nas seguintes categorias:

- Outstanding Global Private Bank Latin America.
- Most Effective Investment Service Offering
- Best Private Bank in Latin America.
- Best Private Bank for Succession Planning in Latin America.
- Best private bank for digital customer service in Latin America.
- Best private bank for use of technology in Latin America.



SAIBA MAIS sobre as premiações nos sites do [PBI](#), [Thebanker.com](#) e [Tech Awards](#). →

Banco de varejo

Contribuímos para o ODS:



Meta 1.4



Meta 2.3



Meta 5a



Meta 7.2



Metas 8.3 e 8.10



Meta 9.3

Compromisso

| SASB FN-CB-240a.1 |

Nos negócios de varejo, nosso principal potencial de impacto positivo e geração de valor se dá por meio da inclusão e orientação financeira das pessoas físicas e empreendedores, da criação de produtos e serviços que impulsionem escolhas mais sustentáveis por nossos clientes, da oferta de produtos de investimento responsável e da concessão de crédito para setores que contribuem positivamente para o meio ambiente, sociedade e clima.

Nos comprometemos a expandir o acesso aos serviços financeiros e oferecer ferramentas e conteúdo que apoiem decisões financeiras mais saudáveis. Para os empreendedores, oferecemos uma gama de soluções para melhor organização e prosperidade de seus negócios. Para isso, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pelas questões sociais, ambientais e de governança nos negócios, pela gestão dos compromissos de impacto positivo e pelo reporte ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo.



Produtos e serviços com impacto ambiental e climático

Financiamento para energia Solar

De acordo com dados da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica, a energia solar já se tornou a segunda maior fonte de energia no Brasil, atrás apenas das hidrelétricas. Entendemos a importância da transição energética no país e no mundo e temos o objetivo de facilitar o acesso a instalação de placas solares (que dão autonomia ao consumidor e que não emitem gases poluentes, evitando o efeito estufa), através da disponibilização de crédito acessível.

Em 2022, iniciamos um piloto de linha de crédito exclusiva para o financiamento de projetos fotovoltaicos, o Crédito para Energia Solar. Em 2023, o produto foi disponibilizado para 100% dos nossos clientes pessoa física correntistas, de forma digital e descomplicada.

Ao longo do ano, realizamos diversas ações voltadas para evolução desse produto, melhorando consideravelmente a experiência dos clientes em contratação, formalização e desembolso do crédito. Com isso, dobramos a média de produção do quarto trimestre de 2023, em comparação ao primeiro trimestre do mesmo ano.

As placas solares financiadas desde o lançamento do produto, em 2022, já compensaram cerca de 1.356 tCO₂e, que seriam emitidos e lançados na atmosfera, o equivalente a 3.761 novas árvores plantadas e um impacto ambiental considerável na melhoria da qualidade do ar.

Com taxas mais acessíveis, o crédito para o financiamento de projetos fotovoltaicos é um forte aliado não só em impacto positivo no meio ambiente, mas também para que a energia solar esteja cada vez mais presente nas casas dos brasileiros, trazendo economia financeira para os consumidores, uma vez que ao instalar placas solares o cliente reduz em até 90% seu gasto mensal com a conta de luz.

Destacamos em 2023 a expansão da oferta do produto para 100% dos clientes, a modernização da jornada do produto, facilitando a experiência de contratação, a redução do tempo de desembolso do crédito, o aumento de produção, comparado ao 1º trimestre de 2023 e o total de 1.356 tCO₂e compensados.

Financiamento de veículos elétricos e híbridos

Há dez anos, fomos os pioneiros em investimento de mobilidade urbana compartilhada, por meio do lançamento do Bike Itaú, e seguimos inovando para oferecer aos nossos clientes opções de mobilidade mais limpa.

Desde 2019, oferecemos taxas diferenciadas (a partir de 1,2% ao mês) para incentivar o crescimento do segmento elétrico no país e observamos um crescimento na participação dos veículos elétricos e híbridos em nossos financiamentos, com aumento do volume de crédito de 236% em relação a 2021 e de 93% se comparado com 2022.

Também disponibilizamos uma opção de consórcio para veículos elétricos e híbridos, com incentivos para pagamento à vista, além de todos os benefícios de um consórcio, como planejamento, parcelas menores e sem taxa de juros.

Carteira de crédito – R\$ milhão	Dez/21	Dez/22	Dez/23
Financiamento de veículos elétricos e híbridos	326,7	568,3	1.098,2
Financiamento de projetos fotovoltaicos	3,0	55,1	73,7

Cartão 100% reciclado

Recentemente, lançamos o primeiro cartão brasileiro feito com plástico 100% reciclado, em parceria com a Idemia, empresa de emissão de cartões de pagamento, que promove a redução de emissão de CO₂e, energia e água no processo produtivo se comparado ao cartão feito de plástico comum. Em 2023, todos os novos pedidos de cartão da conta iti foram emitidos com o material totalmente reciclado, sem nenhum custo para o cliente.



Produtos e serviços com impacto social

Inclusão e empreendedorismo

Cerca de 43 milhões de brasileiros entre 18 e 64 anos estão empreendendo no país por diversas motivações, como construir patrimônio ou gerar renda pela escassez de empregos formais. Dentro deste universo, 34% são mulheres donas de negócios (Sebrae 2022). De acordo com a Pesquisa Global Entrepreneurship Monitor (GEM) 2023, 20% das mulheres empreendedoras brasileiras entrevistadas precisaram descontinuar seus negócios devido a dificuldades em obter financiamentos bancários, contra 12,7% dos homens empreendedores.

Neste cenário, temos uma meta de oferta de crédito para empresas lideradas por mulheres e acompanhamos regularmente seu desenvolvimento, além de oferecer o programa Itaú Mulher Empreendedora, que oferece soluções não financeiras para alavancar negócios liderados por mulheres.

Crédito para empresas lideradas por mulheres

Ao final de 2023, a concessão de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres atingiu R\$ 17,6 bilhões, um crescimento de 11% em comparação com 2022.

Crédito para empresas lideradas por mulheres	Dez/21	Dez/22	Dez/23
Carteira total – R\$ bilhões	13,3	15,8	17,6

Gender Bonds

Captamos R\$ 2 bilhões em Letras Financeiras Sociais no mercado local, entre o final de 2022 e início de 2023, para apoiar o empreendedorismo feminino no Brasil. Destes, R\$ 1 bilhão foi captado com a International Finance Corporation (IFC), membro do Grupo Banco Mundial, e R\$ 1 bilhão captado junto ao mercado. Os recursos captados devem ser direcionados para o financiamento de pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, sendo que parte delas devem estar localizadas nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. **SAIBA MAIS** em [Finanças sustentáveis](#), pág. 70.

Acesso a crédito e a serviços bancários

| SASB FN-CB-240a.3 |

Conta digital Iti

Desde 2019, oferecemos aos nossos clientes os serviços do iti, nosso Banco digital que oferece uma conta completa e sem custo. Os clientes iti têm acesso a produtos relevantes, como aquisição de microcrédito 100% digital, portabilidade de salário, cartão de débito e crédito, saque digital, recarga de celular, pagamentos de boletos, pix, conta menor de idade e folha salário. O Minhas metas ITI é uma funcionalidade que possibilita ao cliente alocar recursos em diferentes categorias dentro da conta e poupar com foco na realização de objetivos distintos. O cliente consegue estipular valores a serem alcançados para conquistar cada objetivo.

Encerramos 2023 com 20,1 milhões de clientes no iti, um crescimento de 8,6% em relação a 2022, sendo 93% pertencentes às classes C, D e E (18,7 milhões de clientes), população que ganha até 10 salários-mínimos por mês, e 52% residentes das regiões Norte e Nordeste (10,5 milhões de clientes), regiões do Brasil com piores indicadores econômicos e sociais do país, como indicador de pobreza. Além disso, 85% dos novos usuários do iti em 2023 não eram correntistas do Itaú Unibanco anteriormente.

Inclusão financeira de clientes de baixa renda	dez/21	dez/22	dez/23
Clientes digitais iti – milhões	14,6	18,5	20,1
Clientes das Classes C, D e E – milhões	12,3	16,9	18,7
Clientes das regiões Norte e Nordeste – milhões	5,8	7,8	10,5

Conta serviços essenciais

Oferecemos aos nossos clientes uma opção de conta corrente com serviços essenciais gratuitos, cujas condições são estabelecidas pela Resolução 3.919 de 2010 do Banco Central. São serviços essenciais gratuitos vinculados à essa conta corrente:

- Um Cartão de débito e o fornecimento de segunda via¹
- Quatro Saques por mês, inclusive por meio de cheque ou cheque avulso
- Duas Transferências de valor por mês entre contas da mesma instituição
- Dois extratos por mês, com a movimentação dos últimos 30 dias
- Consultas pela internet
- Compensação de cheques
- Dez folhas de cheque por mês, desde que o cliente cumpra os requisitos necessários à utilização de cheques
- Um extrato com informações discriminadas, mês a mês, dos valores das tarifas e encargos de operações de crédito cobradas no ano anterior, fornecido até o dia 28 de fevereiro.

Inclusão financeira – Conta de serviços essenciais	dez/21	dez/22	dez/23
Total de clientes com conta de serviços essenciais – milhões	6,2	9,6	12,6

¹. A 2ª via poderá ser cobrada quando a solicitação for por motivo de perda, roubo, furto, dano ao cartão ou outros motivos que não sejam de responsabilidade da instituição.

Cartões de crédito sem anuidade

O Cartão Click tem anuidade gratuita e oferece até 10 mil de limite, apresentando-se como uma alternativa para quem deseja usufruir da conveniência e segurança do cartão de crédito, sem gastar a mais por isso. Para clientes que gastam uma quantia específica em compras por fatura, que pode variar a depender do modelo do cartão, oferecemos cartões com anuidade zero, para correntistas e não correntistas, incluindo benefícios exclusivos através de nossas parcerias, como Pão de Açúcar e Samsung. Pensando na segurança, conveniência e inclusão digital, os cartões também podem ser cadastrados nas carteiras digitais Apple Pay, Google Pay ou Samsung Pay para pagamento por aproximação.

Investimento com taxa zero

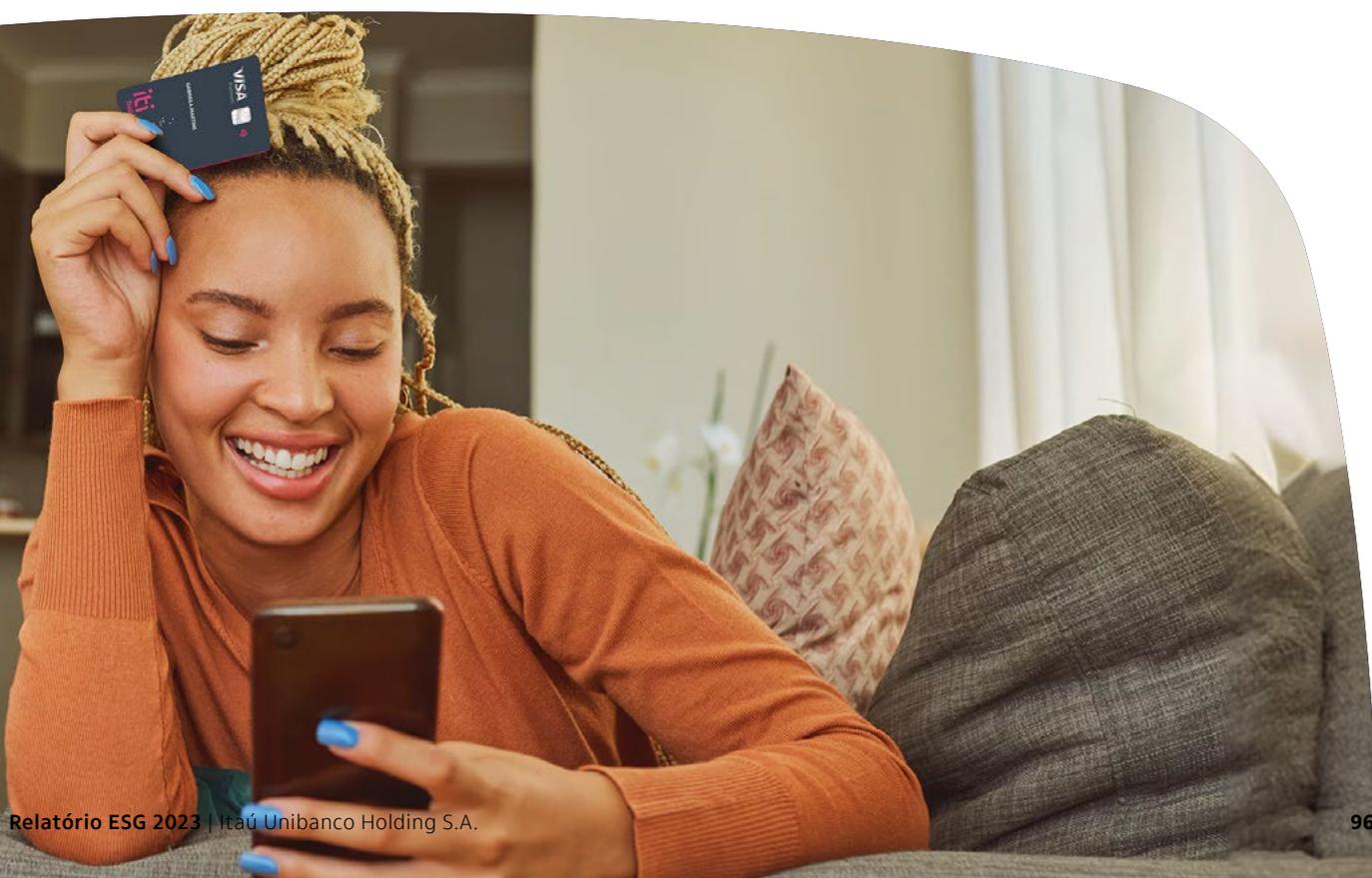
Por meio do Íon, nossa plataforma de investimento digital e 100% gratuita com taxa Zero de corretagem, oferecemos aos nossos clientes opções de investimento em ações, BDRs, ETFs e FIs, conectando em um só lugar contas de outros bancos e corretoras.

Linhas de crédito direcionadas

O Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (PRONAMPE), estabelecido pela Lei nº 13.999, de 18 de maio de 2020, é um programa do governo destinado ao desenvolvimento e o fortalecimento dos pequenos negócios, apoiando sua consolidação como agentes de sustentação, de transformação e de desenvolvimento da economia nacional.

A linha de crédito do PRONAMPE é disponibilizada como capital de giro, tem contratação 100% digital, e atende empresas que estão em dia com a seguridade social e que autorizaram o compartilhamento do faturamento com o Itaú Unibanco. Encerramos o ano de 2023 com uma carteira de R\$ 11,7 bilhões financiados via Pronampe.

Já o Programa Emergencial de Acesso a Crédito (FGI PEAC), instituído por meio da Medida Provisória nº 975, de 2020, convertida na Lei 14.042 de 2020, amplia o acesso ao crédito para Microempresários Individuais, micro, pequenas e médias empresas, permitindo a manutenção do emprego e da renda, por meio da concessão de garantias em financiamentos a esse público. Encerramos o ano de 2023 com uma carteira de R\$ 12,2 bilhões financiados via PEAC – FGI, aumento de 12,9% em comparação ao ano anterior.



Microcrédito

| GRI 203-2 | SASB FN-CB240a.1 | SASB FN-CB-240a.2 | SASB FN-CB-240a.3 |

Destaques de 2023

185 mil
clientes atendidos

66%
dos clientes atendidos mulheres empreendedoras

R\$ 1,1 bilhão
operações de microcrédito originadas
+162% vs. 2022

R\$ 749 milhões
carteira ativa
+119% vs. 2022

Oferecemos produtos de microcrédito para microempreendedores formais e informais, com faturamento de até R\$360 mil/ano, com o objetivo de incentivar e fomentar a inclusão financeira, apoiando o desenvolvimento socioeconômico no nordeste do país. Além disso, integramos o programa nacional de microcrédito produtivo e orientado (PNMPO).

Com taxas de juros mais acessíveis comparados a outros tipos de crédito, até R\$ 21 mil de crédito e prazo de pagamento de 4 até 15 meses, os clientes ainda contam com especialistas dedicados para oferecer orientação financeira.

Em 2023, o volume de originação em operações de microcrédito cresceu 162%, atingindo R\$ 1,1 bilhão. Alcançamos a marca de R\$ 749 milhões de carteira de crédito ao final de 2023, composta de 185 mil clientes ativos, sendo 66% representados por empreendedoras mulheres.

Nossa jornada de microcrédito é totalmente digital e preza pela simplicidade e rapidez, com o dinheiro disponibilizado na conta do cliente assim que a contratação é formalizada e toda a gestão do contrato no nosso aplicativo.

Contamos com uma força comercial autônoma e especializada, que conhece na prática os

desafios que nossos clientes enfrentam em seu dia a dia. Ao longo dos últimos dois anos, desenvolvemos um modelo de atuação baseado em empreendedores que apoiam empreendedores. Por isso, na visita ao cliente não é oferecido apenas o crédito, mas uma consultoria personalizada e um acompanhamento da evolução e do uso do valor, o que garante também uma qualidade de carteira diferenciada.

Nossos diferenciais:

- Modalidade de crédito individual com avalista (sem necessidade de grupo solidário).
- Produto digital com desembolso imediato.
- Gestão do contrato 100% digital via aplicativo do Itaú Unibanco.
- Força de vendas empreendedora com atendimento personalizado.

Para apoiar a jornada empreendedora de nossos parceiros e clientes, em 2023 realizamos cinco eventos para mais de 600 pessoas, sendo dois exclusivos para clientes mulheres da região. As agendas contaram com palestras sobre gestão financeira, atitude empreendedora, autogestão e o fortalecimento do empreendedorismo feminino, além de momentos de conexão entre os participantes e histórias de sucesso para inspirar novas conquistas.

Operações de microcrédito	dez/21	dez/22	dez/23
Carteira de crédito ativa – R\$ milhões	99	340,9	748,7
Total de clientes atendidos – mil	26,5	95,7	185,0

Acessibilidade

Serviços digitais acessíveis

Buscando proporcionar a melhor experiência digital, nos esforçamos continuamente para tornar nossos canais mais abrangentes e acessíveis para todas as pessoas, com e sem deficiência. A acessibilidade é um pilar na concepção de todos os nossos projetos, produtos e serviços. Como parte desse compromisso, desenvolvemos nossas soluções seguindo as diretrizes internacionais de acessibilidade digital da W3C, o WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

Nós comunicamos abertamente esse empenho através do Estatuto de Acessibilidade, disponível em nossa página inicial e estabelecemos formalmente as responsabilidades das áreas internas através de uma Política Corporativa de Acessibilidade Digital, garantindo controles e processos. Entre as práticas adotadas estão desenho, codificação e testes que contemplam as diretrizes.

Desde 2016, contamos com uma equipe especializada e dedicada ao tema. Nossos canais digitais, como aplicativos e sites, são avaliados em larga escala utilizando uma metodologia própria, com participação das pessoas com deficiência, garantindo a autonomia e segurança de todos os públicos. Também fazemos parcerias com fornecedores para ganhar escala e adquirir produtos acessíveis, influenciando positivamente todo o mercado brasileiro.

Nossos canais de atendimento como o chat, WhatsApp e telefone são acessíveis e contam com uma equipe qualificada para atender a todos os clientes. Também disponibilizamos atendimento em Libras por videochamada para clientes surdos, com deficiência auditiva e/ou dificuldade de fala, e contamos com atendentes que também têm deficiência auditiva e são fluentes na língua brasileira de sinais. **SAIBA MAIS** em [Canais de manifestação](#), pág. 266.

Nossas agências têm arquitetura inclusiva e amigável e nossos caixas eletrônicos têm desenho universal, possibilitando o autoatendimento de

todas as pessoas, contando com operação por áudio para pessoas com deficiência visual.

Em 2023, lançamos o novo Atendimento em Libras nas agências físicas e postos de atendimento no Brasil. Dessa forma, clientes e não clientes que possuem deficiência auditiva podem solicitar atendimento em Libras também no relacionamento presencial com o time de atendimento nas agências. São quase três mil agências com esta funcionalidade implementada e 29 mil colaboradores capacitados, para que possam oferecer a melhor experiência de atendimento. A nova funcionalidade trouxe mais agilidade e aumentou o Net Promoter Score (NPS) dos atendimentos, alcançando a nota máxima. A Central de Atendimento em Libras também está presente nos canais digitais, em nosso bankline e principais aplicativos.

Nossos clientes com deficiência visual que possuem cartão de crédito têm a opção de receber em casa a fatura de impressão em braile ou com caractere ampliado, além de contarem com as ferramentas de acessibilidade nos canais digitais para terem uma experiência completa. O iti também disponibiliza a opção de cartão físico para pessoas com deficiência visual, com escrita em braile, ausência de números no plástico e recorte na lateral para identificação de qual lado deve ser inserido em maquininhas na hora do pagamento.

Soluções não financeiras

| SASB FN-CB-240a.4 |

Em 2023, impactamos mais de 300 mil empresas com soluções de financiamento para crescimento através de linhas de longo prazo, assessoria e financiamento para recuperação financeira, além de assessoria de crédito e soluções Beyond Banking para apoio na gestão financeira, gestão de riscos e benefícios para colaboradores.

Empreendedorismo feminino

Apoiamos o desenvolvimento das empresas lideradas por mulheres por meio do Itaú Mulher Empreendedora (IME), um programa de incentivo ao empreendedorismo feminino, criado em 2013 em parceria com a International Finance Corporation (IFC), que tem como objetivo oferecer soluções não financeiras para favorecer o crescimento de empresas lideradas por mulheres através de três pilares:

- **Capacitação:** aprimorar técnicas de gestão do negócio.
- **Inspiração:** apresentar novas referências de liderança.
- **Conexão:** expandir redes de relacionamento.

Com o objetivo de conscientizar, capacitar e promover a pauta de gênero dentro da Organização e buscando ser mais assertivo no relacionamento com nossos clientes, oferecemos às equipes comerciais, em parceria com a IFC, uma capacitação em Inteligência de Gênero e Empreendedorismo Feminino. Ao todo, 970 colaboradores que estão em contato direto com clientes mulheres foram capacitados, nas sete turmas de treinamento realizadas.

O Itaú Mulher Empreendedora segue lançando conteúdos focados no público empreendedor feminino, produzido por mulheres, e disponibilizando-os na plataforma do Itaú Meu Negócio. Em 2023 foram mais de 58 conteúdos focados no público feminino.

Também seguimos realizando diferentes iniciativas de aceleração para apoiar as empreendedoras com soluções de gestão em prol do crescimento e sustentabilidade dos seus negócios, por meio de capacitações, mentorias e acompanhamentos. Desde 2013, mais de 800 mil mulheres foram impactadas, sendo mais de 200 empreendimentos em iniciativas imersivas como aceleração.

Desde sua concepção, em 2013, através de um processo que utilizou a metodologia de Design

Thinking, as mulheres foram colocadas no centro da criação da proposta de valor e das soluções. O desenvolvimento de novas ferramentas e capacitações seguem o princípio de criação a partir das necessidades das usuárias, através de pesquisas online, focus group e análise de indicadores de efetividade.

Ouvindo a necessidade das mulheres, para maior alcance e conveniência, desenvolvemos capacitações on-line, em canais que já fazem parte do dia a dia deste público, e imersivas quando necessário atuar com maior conexão. Conheça a seguir os programas de desenvolvidos em 2023:

Educação à distância para empreendedoras

Aproximadamente 14 mil empreendedoras impactadas nos programas de educação à distância em 2023.

Curso de empreendedorismo para mulheres via Whatsapp

Curso de três meses de duração sobre empreendedorismo oferecido via Whatsapp, para ampliar o acesso aos públicos mais vulnerabilizados, com baixa familiaridade tecnológica ou acesso restrito à internet. Foram 10 videoaulas sobre orçamento familiar, metas, controle financeiro e inovação, disponibilizadas em ferramenta de uso diário e simples. Até o final de 2023, 4.754 mulheres realizaram o curso, atribuindo um NPS de 85 pontos ao conteúdo. Em parceria com outras empresas que fomentam o empreendedorismo feminino, expandimos nossa capacitação via Whatsapp para mais 914 mulheres. E as edições ainda contaram com rodadas de mentoria e premiação.

Capacitação em Empreendedorismo de alto alcance

Em parceria com a Rede Mulher Empreendedora, em 2023, lançamos o Empreenda e Renda, projeto voltado para o desenvolvimento de habilidades socioemocionais para mulheres abrirem e liderarem negócios e desenvolverem habilidades práticas como gestão do negócio,

finanças e marketing digital. Em 2023, foram 15.910 mulheres inscritas, sendo mais de 8.000 empreendedoras capacitadas pelo programa, cujo NPS atingiu 85 pontos. Foram selecionadas 90 empreendedoras para avançar em etapa de aceleração e 30 receberam capital semente.

Trilhas de conteúdo online

Produzida pela influenciadora Flávia Paixão, especialista em marketing digital, disponibiliza online quatro módulos principais – marketing, autoconhecimento, marketing digital, indicadores de negócios e finanças –, além de lives mensais em seu perfil do Instagram e encontros mensais de participantes do curso para discussões e esclarecimento de dúvidas em plataforma de reunião online. De janeiro a junho de 2023 foram realizados seis encontros de mentorias contemplando mais de 300 empreendedoras.

Iniciativas imersivas e de conexão

Conexões Empreendedoras para clientes microcrédito

A fim de promover acolhimento, empoderamento, capacitação e conexão entre clientes e especialistas do microcrédito, realizamos dois encontros do Conexões Empreendedoras nas cidades de São Luis (MA) e João Pessoa (PB). Foram 160 mulheres participantes, que avaliaram em 99 pontos e 94 pontos de NPS, respectivamente.

Evento Entre Elas – Café, Bate-papo, Conexão e Empreendedorismo para Clientes Itaú Empresas

Com o objetivo de promover conexão, inspiração e oferecer conteúdo de qualidade para nossas clientes empreendedoras, oferecemos o evento Entre Elas, exclusivo para clientes Itaú Empresas. A primeira edição foi realizada em Porto Alegre (RS), com 22 clientes participantes em uma noite de aprendizados e conexões e NPS avaliado em 100 pontos.

Imentora Empreendedoras

Programa de mentoria voluntária, realizado por colaboradores de diversas áreas do Itaú Unibanco, para empreendedoras clientes ou participantes Itaú Mulher Empreendedora.

O programa tem como objetivo desenvolver habilidades das empreendedoras voltadas para a condução de seus negócios por meio de uma jornada de conversas e trocas de experiências.

Venda Vencedora

Em realização com a Rede Mulher Empreendedora, maior rede de apoio ao empreendedorismo feminino no Brasil, o projeto capacita mulheres de baixa renda, com foco em geração de renda e independência financeira por meio do empreendedorismo. Foram 11 turmas presenciais em diferentes cidades do país, com carga horária de oito horas e média de 50 participantes cada. Foram capacitadas 630 mulheres, que declararam um NPS de 98 pontos, e 10% das participantes receberam um capital semente no valor de R\$1.000,00.

Ecossistema de soluções para empresas

Para apoiarmos nossos clientes no crescimento e prosperidade do seu negócio, desenhamos uma estratégia para oferecer soluções que vão além dos serviços tradicionais bancários, de acordo com as principais necessidades do cliente, facilitando a jornada, oferecendo capacitações para a tomada de decisões importantes e liberando o tempo do empreendedor para o seu negócio. Confira as principais iniciativas do Itaú Meu Negócio:

Plataforma de aprendizagem

A plataforma Itaú Meu Negócio é 100% gratuita para clientes e não clientes, com conteúdos exclusivos sobre as diversas áreas de conhecimento e habilidades exigidas na jornada de um empreendedor, como finanças, jurídico, marketing, vendas, sustentabilidade, atitude empreendedora e muito mais. Em 2023, tivemos cerca de 13 mil acessos à plataforma.

Blog

O Itaú Meu Negócio também conta com um blog especializado no público empreendedor, com publicação de notícias semanais. O canal alcançou uma média mensal de 810 acessos orgânicos em 2023.

Omie

Oferecemos um sistema de gestão ERP (Enterprise Resource Planning), no qual é possível controlar pedidos de venda, estoque, conciliação de cobrança, atividades financeiras e documentação para a contabilidade. Os clientes Itaú Empresas têm ofertas exclusivas para adquirir a solução. Em 2023, 1.056 clientes contrataram a Omie.

Agregador de Cartões

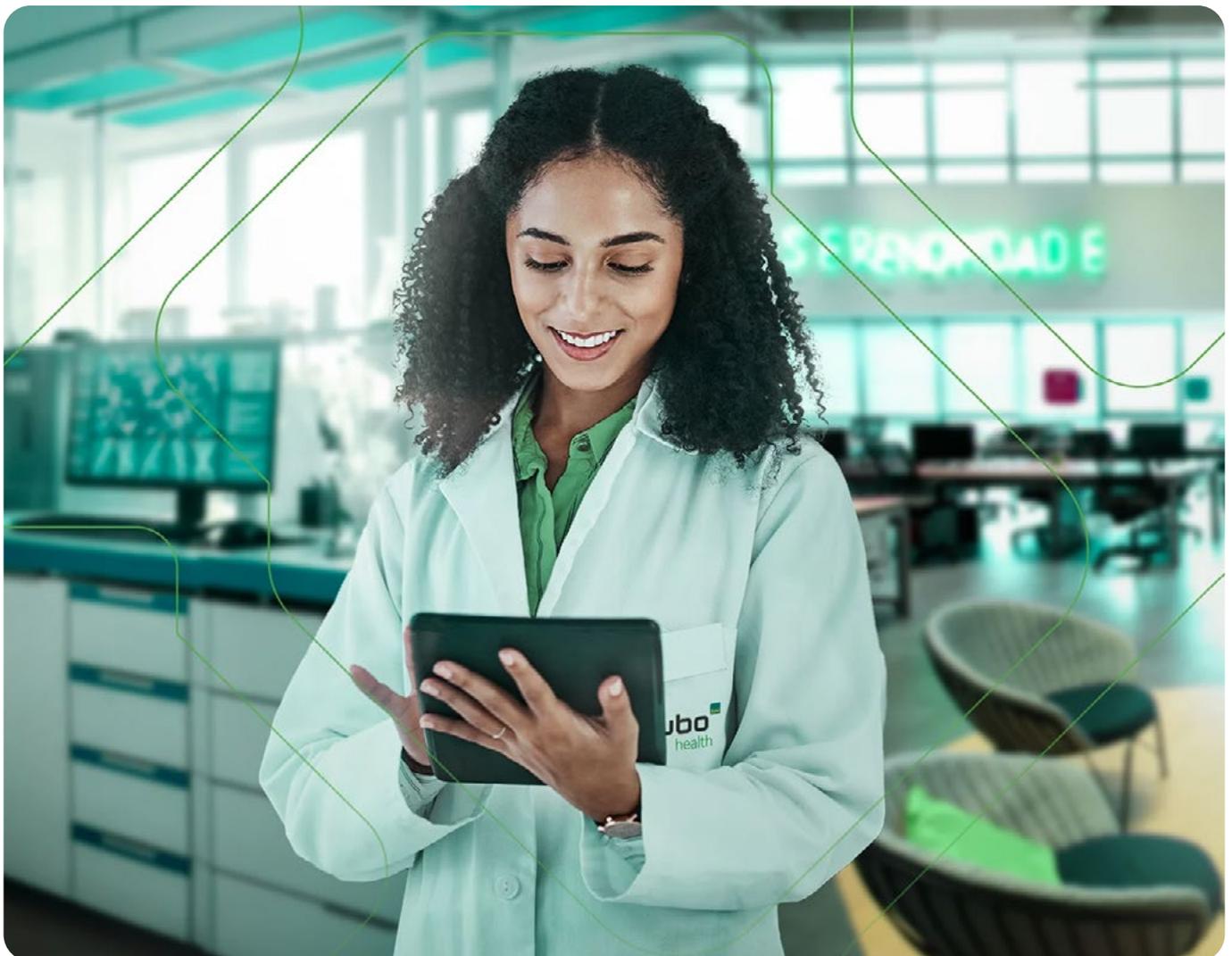
No Itaú Meu Negócio, o empreendedor também pode adquirir gratuitamente a ferramenta de gestão dos recebíveis de cartão de crédito no Itaú Unibanco e de outras instituições financeiras, simplificando a visualização em apenas uma tela para melhor gestão financeira e de tempo.

Radar de Riscos

Para que nossos clientes possam mitigar riscos de fraude de fornecedores ou clientes, oferecemos um sistema de gestão de inadimplência através de uma análise de crédito.

Ticket

Clientes do Itaú também contam com vantagens para contratação de benefício alimentação pré-pago dentro de uma rede credenciada para aumentar a satisfação e engajamento no trabalho dos seus colaboradores.



Ecosistema de inovação: Cubo Itaú

Com o objetivo de conectar propósitos para construir grandes cases de inovação e ampliar a nossa oferta digital, criamos o Cubo Itaú, principal hub de empreendedorismo tecnológico na América Latina, com mais de 400 startups membros, 89 grandes corporações parceiras (entre mantenedoras, membership e parceiros) e nove hubs com focos em diferentes segmentos de mercado. Principais destaques:

- **Cubo no WebSummit:** iniciativa para conexão de startups no mercado luso e posicionamento do hub em cenário de inovação internacional.
- **CVC Summit:** objetivo de aproximar stakeholders de investimento e de corporação estratégicos.
- Fomos reconhecidos recentemente pela Fast Company: como uma das melhores empresas do mundo para profissionais inovadores. Fomos também selecionados como o Banco mais inovador do Brasil pelo ranking Valor Inovação e como melhor banco digital do país pela Global Finance.

Cubo ESG

Em 2022, lançamos o Cubo ESG, um hub de conexões dirigido a corporações, startups e investidores para gerar conhecimento, inovação e conexões relacionadas à agenda ESG, sobretudo no que tange aos desafios climáticos. O objetivo é que as startups presentes no hub desenvolvam soluções para que grandes empresas do país, especialmente clientes do Itaú Unibanco, consigam fazer a transição para uma economia de baixo carbono. Nesse sentido, o Cubo busca ser um facilitador das conexões entre corporações e startups que tenham soluções de conhecimento e inovação para os seus principais desafios.

Ao fim de 2023, o Cubo ESG registrou a participação de 48 startups, abrangendo diversas áreas da agenda ESG, com especial ênfase na questão

climática. Os critérios essenciais para a seleção de participantes incluíram estar em fase de tração ou escala, já possuir uma base de clientes consolidada e contar com uma equipe formada. A curadoria visou identificar soluções tecnológicas, com estrutura de crescimento capazes de atender diversos clientes, especialmente aqueles de diferentes portes associados ao banco.

O hub também atuou no fomento de relatórios como o estudo Conexão ESG – Agenda ESG e a Integração com os Negócios de Impacto, que foi uma leitura entre a oferta dos negócios de impacto ESG e a demanda das grandes empresas.

Mudanças Climáticas

Na frente de investimento em questões climáticas, temos foco na seleção de iniciativas que estão voltadas à eficiência energética, indicadores ESG, contabilidade de carbono, monitoramento de cadeias produtivas, eficiência hídrica, entre outros tópicos estratégicos para a agenda de sustentabilidade.

Por meio da colaboração entre grandes corporações e startups, buscamos catalisar transformações, inicialmente focadas na descarbonização de setores prioritários. Para concretizar esse propósito, uma série de ações foi empreendida, desde pesquisas destinadas à identificação de desafios e oportunidades setoriais, até a elaboração de uma jornada para disseminação de conhecimento e fomento de negócios.

Por meio da agenda de eventos, tivemos cerca de três mil participantes envolvidos ativamente em fóruns que trataram de temas como cadeia de fornecedores, eficiência energética, economia circular e soluções para descarbonização, com a contribuição de 78 palestrantes especializados, somando mais de 35 horas de conteúdo relevante sobre a relação entre inovação e ESG.

Diversidade e inclusão

O AfroCubo é uma iniciativa pioneira do Cubo Itaú, destinada a fortalecer e impulsionar o ecossistema de empreendedorismo afro-brasileiro, conectando, apoiando e promovendo startups lideradas por empreendedores negros para reduzir as barreiras históricas ao acesso a capital, redes de contatos e oportunidades de negócio.

Através de programas de mentorias, workshops e eventos de networking, o AfroCubo promove a diversidade e inclusão no cenário empresarial brasileiro, criando um ambiente mais equitativo, onde empreendedores negros possam prosperar, inovar e contribuir significativamente para a economia.

No decorrer de 2023, as ações e eventos promovidos pelo Cubo Itaú tiveram um impacto significativo no fomento ao empreendedorismo entre fundadores negros. As rodadas de investimento beneficiaram 17 promissoras startups, alcançando a soma expressiva de R\$ 420,6 milhões, oriunda de 19 fundos de investimento distintos, aumento significativo frente aos R\$ 13,4 milhões de investimentos em 2022 nas startups lideradas por fundadores negros.

O Cubo Itaú também conta com o Mulheres ao Cubo, iniciativa estratégica para empoderar empreendedoras e promover a igualdade de gênero no ecossistema de startups por meio de recursos, educação e uma comunidade de apoio dedicada a ajudar as mulheres a superar os obstáculos

enfrentados por mulheres no empreendedorismo, como o acesso limitado a financiamento e redes de suporte.

Cases de startups investidas:

umgrauemeio

Certificada como Empresa B, desenvolveu a Plataforma Pantera®, uma ferramenta abrangente para a gestão de incêndios florestais, integrando tecnologias geoespaciais e inteligência artificial.

ManejeBem

Com foco nas comunidades rurais, oferece soluções completas para avaliar a sustentabilidade de unidades de produção familiar, empregando a Escala de Sustentabilidade ManejeBem e o Software ESM. Com 19 projetos em execução, a startup não apenas eleva a renda de mais de 1 milhão de produtores, mas também promove práticas agrícolas sustentáveis, aliando-se a metas ambientais e sociais.

4Habitos

É uma plataforma dedicada a auxiliar empresas corporativas globais a alcançarem a meta de Zero Aterro até 2030, convertendo seus resíduos em recursos valiosos, por meio de soluções sustentáveis. A empresa orchestra a interação entre as partes do ecossistema, por meio de uma plataforma que utiliza inteligência artificial para rastrear toda a cadeia de resíduos. Além disso, emprega blockchain para certificação e, no futuro, planeja incorporar a tokenização como parte de suas soluções.

Atendimento Comercial ao Poder Público

Atuamos no desenvolvimento de negócios com o Poder Público, segmento comercial que inclui os órgãos dos governos federal, estaduais e municipais brasileiros, assim como algumas de suas empresas vinculadas. Para esse público, nossos produtos englobam arrecadação de tributos e contas de consumo, serviços de processamento de folha de pagamento, operações de câmbio, soluções de pagamento a fornecedores e produtos de crédito selecionados para fornecer uma experiência bancária completa aos nossos clientes. Estamos organizados em plataformas de atendimento a clientes localizadas nas principais capitais, e em 2023 nosso portfólio somava mais de 8.000 clientes no Brasil.

Operações de seguro



Estratégia nos negócios

| SASB FN-IN-410a.2 | SASB FN-IN-450a.3 |
| SASB FN-IN-410b.2 |

Nossas principais companhias de seguro, previdência e capitalização, a Itaú Seguros e a Itaú Vida e Previdência, atuam no balcão bancário, principalmente, e oferecendo produtos para clientes do Itaú Unibanco.

Nossas seguradoras têm como estratégia desenvolver e fomentar a cultura "Bancassurance" na Organização e transformar a indústria de seguros no Brasil, atuar na distribuição "phygital" de seguros, investir em tecnologia voltada para escalabilidade e entrega de valor, e ser um "one-stop-shop" com soluções centradas nas necessidades dos clientes.

Atuamos com produtos de seguro focados em benefícios em vida, imprevistos e acidentes pessoais, que auxiliam e apoiam os nossos clientes pessoa física, como:

- Proteção Itaú Viva Mulher
- Itaú Vida e Acidentes Pessoais
- Itaú Vida Modular
- Itaú Vida Mais
- Viva Essencial Itaú
- Seguro Transação Protegida.
- Seguro Cartão Protegido
- Assistência pet.

Nas operações de seguros próprios, em sua grande maioria, oferecemos produtos de seguros massificados e de baixo risco para o negócio, que buscam trazer maior tranquilidade e segurança para os nossos clientes. Além disso, a Itaú Corretora de

Seguros, a partir de parcerias estratégicas com mais de 15 seguradoras de mercado e mais de 20 produtos de parceiros, busca complementar nossa prateleira de produtos, para que o cliente tenha o melhor seguro para o seu momento de vida.

Nossa corretora de seguros tem equipe e infraestrutura dedicadas para atender clientes dos diversos segmentos (da pessoa física ao Corporate), dando o suporte e segurança necessária ao que precisam. Uma relação de simbiose em que as operações trabalham em conjunto para transformar o mercado com serviços de qualidade e sempre buscando a melhor satisfação dos nossos clientes.

Em 2023, as seguradoras Itaú Seguros e Itaú Vida e Previdência retornaram para os seus clientes mais de R\$ 1.160 milhões, além de todo apoio e segurança nos momentos importunos.

Sustentabilidade em seguros

Incorporamos a gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos em nossas operações de seguro. Desde 2012 somos signatários e adotamos os critérios globais de avaliação de riscos sociais, ambientais e climáticos dos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI).

Adicionalmente, em junho de 2022, a Superintendência de Seguros Privados publicou a Circular nº 666, que estabelece os princípios de sustentabilidade nas seguradoras e tem como finalidade implementar a apuração e mitigação de riscos ambientais, climáticos e sociais.

A Circular também estabelece as diretrizes de sustentabilidade a serem observadas pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais, bem como regula detalhadamente os conceitos de risco, gestão, mensuração e incorporação de perdas, com obrigações relacionadas principalmente à: apresentação da gestão de riscos, elaboração da política de sustentabilidade e divulgação do relatório de sustentabilidade.

Os procedimentos a serem seguidos na avaliação de riscos sociais, ambientais e climáticos no segmento de seguros, especificamente nas operações com clientes pessoas jurídicas, abrangem os seguintes processos:

- Desenvolvimento de produtos de seguros, considerando questões técnicas, inclusive a aderência ao PSI e mudanças climáticas.
- Aceitação de risco, que estabelece que questões sociais, ambientais e climáticas, resíduos, direitos trabalhistas, direitos humanos, impactos na comunidade no entorno e atividades específicas são considerados para aceitação ou recusa do risco, conforme critérios definidos em política.
- No processo de subscrição, deve ser verificado em nossos sistemas se o cliente foi identificado por manter ou ter mantido trabalhadores em condições análogas à escravidão, por utilizar de mão de obra infantil em desacordo com a legislação, ou por incentivar à prostituição, conforme critérios definidos em nossas políticas corporativas. Caso sejam identificadas irregularidades sociais, ambientais e climáticas nos clientes pessoas jurídicas, não haverá renovação da apólice.

Para fornecedores, há a inclusão de cláusula social, ambiental e climática específica no contrato, na qual o fornecedor declara que suas atividades estão em conformidade com as normas relativas à saúde e segurança ocupacional, ao combate à prostituição e à inexistência de trabalho análogo ao escravo e de trabalho infantil.

Apresentação da gestão de riscos

Responsável por identificar, avaliar, mensurar, controlar, monitorar e reportar, tem como objetivo garantir a atuação e integridade dos Sistemas de Controles Internos de forma independente, sendo responsáveis por:

- Apoiar a área de negócios na gestão dos riscos operacionais.
- Desenvolver e disponibilizar as metodologias, ferramentas, sistemas, infraestrutura e governança necessárias para suportar o gerenciamento integrado de Risco Operacional e Controles Internos.
- Coordenar as atividades de Risco Operacional e Controles Internos junto às áreas de Negócio e Suporte, sendo independente no exercício de suas funções.

Em atendimento à Circular 666, Art. 3º parágrafo 1º, em novembro de 2023, houve a aprovação do Estudo de Materialidade, que analisou a situação financeira das empresas, considerando a relevância dos riscos de sustentabilidade e seus efeitos nas principais categorias de riscos das supervisionadas: operacional, subscrição, crédito, mercado e liquidez. O estudo aplicou métodos de mensuração específicos para cada categoria de risco, baseados em cenários de estresse, modelos estatísticos, pesquisas científicas e análises de sensibilidade.

Também elaboramos um inventário de riscos, de modo a identificar os riscos sociais, ambientais ou climáticos que possam afetar diretamente o risco operacional, de subscrição, de crédito e de mercado.

Política e relatório de sustentabilidade

A Itaú Seguros e a Cia. Itaú de Capitalização adotam a Política Institucional de Sustentabilidade e incorporam as diretrizes ESG do Itaú Unibanco, revisada anualmente, atendendo às recomendações da Circular Susep 666.

Produtos de seguros sustentáveis

Ambiental

Comercializamos Seguros Agrícolas, 100% por meio de seguradoras parceiras, para proteção das lavouras dos produtores rurais contra eventos climáticos, desde o plantio até a colheita, com coberturas contra: Incêndio, raio, granizo, geada, tromba d'água, seca, chuva excessiva, variação excessiva de temperatura, ventos fortes e ventos frios. Caso o produtor rural utilize agricultura de precisão, processo gerencial e tecnológico da lavoura onde há o desenvolvimento de sistemas de produção de maneira mais sustentável, ele poderá ser elegível a redução de taxas.

As seguradoras utilizam estudos meteorológicos diários para monitorar e mitigar os riscos de sinistros e proteger o mercado e resseguradores de grandes perdas. O objetivo desse seguro é trazer estabilidade econômica, apoiar a manutenção de emprego no campo e induzir o desenvolvimento de tecnologia, além de proteger a renda e a produção e mitigar risco de crédito na cadeia do financiamento do agronegócio.

As seguradoras parceiras passam por avaliações internas dos nossos processos de governança, através de estudos de solvência, análises de KYP (Know Your Partner) e processo de compliance, que verifica mensalmente antecedentes do ponto de vista fiscal, contábil, jurídico, socioambiental e trabalhista para garantir a observância às leis e normas aplicáveis a todos os aspectos das atividades.

Social

A prateleira dos produtos de seguro de vida e acidentes pessoais conta com o benefício gratuito de avaliação clínica preventiva, que pode ser utilizada até duas vezes durante a vigência anual e disponibiliza ao segurado, ou a uma pessoa indicada por ele, consultas e retorno com clínico geral, assim como os respectivos exames de rotina. Atualmente, cerca de 960 clientes utilizam esse serviço mensalmente.

Também oferecemos produtos de entrada e de baixo ticket, que buscam dar suporte para os nossos clientes. A partir de R\$ 2,90, já é possível estar protegido com o seguro de transação protegida, para casos de acesso e transações indevidas na conta. Já o seguro de cartão protegido, com tickets iniciais de R\$ 7,00, tem coberturas de morte acidental, bolsa protegida, saque sob coação e transações indevidas. Em 2023, lançamos o viva modular para toda a nossa base de clientes, que permite mais customização e alinhamento às necessidades dos clientes.

Inovação em Seguros

Em 2023, a Itaú Seguros foi a vencedora da 12ª edição do Prêmio Antônio Carlos de Almeida Braga de Inovação em Seguros, Previdência Aberta, Saúde Suplementar e Capitalização, promovido pela Confederação Nacional das Seguradoras (CNseg), na categoria Processos e Tecnologia.

O prêmio visa divulgar e incentivar a inovação no setor de seguros e, em 2023, contou com mais de 200 projetos inscritos. O projeto premiado "Uso de dados para Monitoramento de Riscos Climáticos na Jornada dos Clientes de Seguros", apresenta nossas ações para enfrentar um cenário climático desafiador, no qual as seguradoras têm papel fundamental na gestão de riscos, identificação de necessidade e acolhimento aos clientes.

O objetivo é que possamos antecipar as necessidades dos clientes impactados em crises climáticas, com uso de dados, além da priorização e flexibilização no atendimento. A partir de atuação preditiva, monitoramos e identificamos riscos climáticos iminentes, localizamos e comunicamos o cliente de forma automática e, em caso de danos, o cliente já aciona o seu seguro para apoio no transtorno causado.

Em caso de decreto de desastre natural pelo Estado, há a isenção de até três parcelas por liberalidade, dando espaço para o cliente se restabelecer.

Proteção financeira do cliente



Os desafios de proteção financeira do cliente em 2023 tiveram foco no tratamento das pessoas em situação de excesso de endividamento, em linha com as políticas públicas priorizadas no ano, envolvendo a negociação de dívidas com o programa Desenrola, do Governo Federal.

Além disso, dados da pesquisa de Saúde Financeira do Brasileiro, organizada pela FEBRABAN, Federação Brasileira de Bancos, reforçam a importância desse desafio: em 2023, 51,7% das pessoas no Brasil estavam com a Saúde Financeira considerada baixa, muito baixa ou ruim, 50% dos brasileiros consideram viver uma situação de dificuldade financeira e 43% das pessoas afirmam ter problemas em pagar as contas.

Para mitigar esse cenário, nossas principais ações compreendem a oferta responsável, a gestão preventiva do endividamento e a oferta de condições de renegociação diferenciadas, além da educação financeira.

Relacionamento com clientes

| GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 416-1 | GRI 417-1 | SASB FN-CB-240a.4 |

Buscamos melhorar a experiência dos clientes de maneira contínua e incansável, exigindo o aprimoramento no atendimento e transformando a cultura para que o cliente esteja no centro de tudo, respeitando suas características e preferências.

Para uma interação saudável e sustentável, temos uma Política de Relacionamento com Clientes, sob responsabilidade do Diretor de Riscos (CRO), que define, com base nos princípios da Ética, Transparência, Responsabilidade e Diligência, as diretrizes a serem adotadas em todo o ciclo de vida do produto, desde a identificação do cliente até o encerramento do relacionamento, passando por oferta, formalização, cobrança, privacidade, segurança e atendimento.

Nossa Política é um guia para que as áreas saibam seus papéis e responsabilidades e ajam com total transparência, sustentando a confiança que a marca Itaú representa. Para isso, os produtos e serviços devem ser divulgados e promovidos de forma clara, simples e objetiva, sem o uso de linguagem que possa confundir o cliente. As campanhas de publicidade, propaganda e marketing devem ser pautadas nos princípios da Política, além de respeitar a diversidade cultural, se adequar ao perfil do cliente e ter um processo de criação e revisão rastreável.

Para garantir a proteção financeira do cliente em todas as etapas de relacionamento, contamos com princípios a serem observados:

- Adequação dos produtos às necessidades, aos interesses e aos objetivos do cliente.
- Remuneração e incentivos baseados em valores organizacionais e métricas de qualidade de vendas, atendimento e pós-venda, sendo vedada a remuneração variável baseada exclusivamente em comissão por vendas.
- A promoção da educação financeira, com objetivo de incluir financeiramente, prevenir o endividamento e o superendividamento, proteger contra fraudes e golpes e a digitalizar de forma segura os cidadãos.
- Identificação e tratamento diferenciado para públicos que possuem características ou estão em situação de alta vulnerabilidade.
- Busca pelas melhores soluções para gerar uma experiência positiva para o cliente.

Política de Relacionamento com Clientes

Pré Contratação

Desenvolvemos e revisamos os produtos de acordo com as necessidades do cliente e o ambiente regulatório.

Contratação

Incentivamos a oferta responsável e nos comunicamos de forma clara para que o cliente tome suas decisões de forma consciente.

Pós Contratação

Disponibilizamos ferramentas de autogestão e canais de atendimento para solucionar as demandas dos clientes.

Pilares de atuação

Definir

procedimentos voltados à proteção financeira do cliente.

Engajar

todos os colaboradores a aplicar esses procedimentos no seu dia a dia.

Monitorar

a efetividade das ações em relação ao objetivo proposto.

Melhorar

os nossos procedimentos com base nos resultados alcançados.

Desenvolvimento de produtos

Todos os projetos de desenvolvimento de novos produtos e serviços ou de alterações naqueles já existentes devem observar a Política corporativa de Avaliação de Produtos.

Para os negócios de Varejo, por exemplo, existe um órgão de governança para Gestão de Riscos de Produto, que é definido e coordenado pela Diretoria de Compliance Corporativo. O objetivo é que os produtos estejam aderentes à Política de Relacionamento com Clientes desde a sua concepção. Além disso, há uma matriz de risco que indica, a partir do escopo do projeto, quais as áreas que devem ser envolvidas e os canais para esse envolvimento. Dessa forma, são avaliados os principais riscos e o seu impacto na instituição e nos seus stakeholders.

Os avaliadores orientam os desenvolvedores dos projetos para que os produtos e serviços sejam apresentados ao cliente de forma clara e intuitiva. De acordo com a Política de Relacionamento com Clientes, as campanhas publicitárias, os materiais de oferta, os contratos, as ferramentas de autogestão e os canais de atendimento devem utilizar linguagem simples e sem uso de expressões técnicas, que dificultem a compreensão dos clientes.

Outro ponto avaliado é a segurança dos dados e dos recursos financeiros dos clientes. A digitalização promove a inclusão financeira dos cidadãos, mas os coloca expostos a novos riscos. Por isso, ferramentas de proteção são estimuladas e exigidas já no desenho dos produtos.

Quando não há consenso sobre as ações de endereçamento dos riscos, as áreas contam com o Comitê de Risco de Produto, que é composto por representantes da Área de Riscos e Jurídico, além de outras áreas com pertinência temática, e é um espaço multidisciplinar para análise, avaliação e discussão de riscos.

Engajamento e capacitação

Para disseminar os princípios e diretrizes da nossa Política de Relacionamento com Clientes a todos os colaboradores, incluindo as áreas de produtos, atendimento e comercial, realizamos treinamentos obrigatórios, disponibilizados no Programa de Integridade e Ética, que abordam o seu conteúdo e trazem exemplos práticos de como aplicá-la no atendimento aos clientes, na etapa de criação e alteração de produtos, bem como em sua comercialização, de modo que as ofertas sejam feitas conforme o que o cliente precisa. **SAIBA MAIS** em [Canais de manifestação](#), pág 266.

Oferta responsável

Junto à conformidade regulatória e às adequações à Política de Relacionamento com Clientes, disponibilizamos os produtos e serviços de forma a contribuir com a saúde financeira do cliente. Nesse sentido, trabalhamos com as seguintes frentes:

Crédito responsável

Nossa política prevê que o cliente deve ter acesso a todas as informações para que consiga comparar os diferentes tipos de crédito e simular as condições efetivas antes da contratação.

Na página de empréstimos e financiamentos, no site do Itaú, por exemplo, são exibidos os principais produtos de crédito com as suas respectivas características: o limite da conta ou cheque especial, por exemplo, tem taxas de juros mais elevadas, sendo indicado para cobrir imprevistos e emergências, enquanto os empréstimos com garantia apresentam menores taxas. No caso do cheque especial, o cliente é alertado, por SMS ou no próprio canal, toda vez que começa a utilizar o limite disponível.

Somado a isso, consideramos diversas variáveis para prevenir situações de endividamento e superendividamento. Caso o cliente se encontre nessa situação, a Política dispõe que o tratamento deve ocorrer de forma ativa, estimulando o

cliente a fazer a negociação da dívida, e receptiva, recebendo as demandas de forma íntegra, respeitosa e acolhedora, demonstrando a evolução detalhada da dívida e considerando as suas vulnerabilidades.

Investimento responsável

O Itaú Unibanco, como integrante do sistema de distribuição de produtos de investimentos, antes de recomendar produtos, realizar operações ou prestar serviços, verifica a adequação ao perfil de investidor do cliente, em linha com a Resolução CVM 30, com o Código de Distribuição Anbima, e com as melhores práticas de mercado. Adicionalmente, prezamos pela transparência e assertividade das comunicações de relacionamento e oferta de produtos, de modo a proporcionar ao cliente a plena compreensão e satisfação com o serviço prestado.

Seguro responsável

Para ajudar o cliente a suportar imprevistos nas contas, como perda de emprego, ou até mesmo um acidente pessoal, disponibilizamos e estimulamos, além da formação de uma reserva de emergência, a contratação de produtos de seguros, a fim de que o cliente não tenha que recorrer a empréstimos sempre que algo inesperado acontecer. Para isso, aconselhamos e orientamos adequadamente o cliente, fornecendo as informações essenciais, como coberturas e orientações de sinistros e franquias, de forma clara e simples, para que ele faça sua escolha de forma consciente.

Qualidade de vendas

| GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 417-2 |

Para assegurar os princípios da centralidade no cliente e garantir uma oferta responsável, os incentivos à venda de produtos e serviços para colaboradores que atuam diretamente no relacionamento com o cliente não se baseiam apenas na quantidade de vendas e em resultados de curto prazo, mas também consideram sua qualidade no longo prazo.

Programas de incentivos de vendas

Nos programas de incentivo de curto prazo, há meta de vendas para cada cesta de solução, com uma combinação de produtos por jornada de necessidades, que vão desde o agente de negócio até o gerente geral da agência. Já o programa de Incentivos de longo prazo, considera principalmente indicadores de satisfação de clientes e resultados.

Um dos mecanismos de monitoramento da qualidade das vendas realizadas por colaboradores das áreas comerciais é o Programa Score de Qualidade de Vendas (SQV), que avalia cerca de 30 mil colaboradores da rede de agências. Este programa é complementar aos programas de Incentivo e é reportado regularmente em fóruns da nossa Governança, como o Comitê de Riscos e Comitê de Auditoria, em relatórios internos de riscos e ao Banco Central, que monitora de perto nossos indicadores.

No Itaú Unibanco, o Comitê de Riscos (CGRC) é o órgão responsável pela supervisão do tema, que fica sob gestão da Área de Planejamento (Incentivos) e tem uma governança compartilhada com a Área de Compliance.

O Score de Qualidade de Vendas é composto por indicadores que, em conjunto, avaliam aspectos qualitativos do processo de vendas, tais como indicadores de cancelamento, concentração de vendas e métricas de reclamações.

Como desdobramento do seu resultado, medidas disciplinares podem ser aplicadas quando o colaborador atinge determinada pontuação, como orientações, advertências e, até mesmo, desligamento. Como complementariedade aos programas de Incentivo, ele também afeta a remuneração dos times comerciais, por meio bônus SQV, que pode alavancar ou reduzir a remuneração variável dos colaboradores, dependendo do seu índice de qualidade de vendas.

Para capacitação dos colaboradores, disponibilizamos em nossa plataforma de aprendizagem treinamentos específicos sobre qualidade de vendas, juntamente dos treinamentos dos principais produtos comercializados em nossas operações, além de cartilhas com todas as regras do programa e relatórios de acompanhamentos.

Além disso, nossos clientes também participam da avaliação de qualidade de vendas, por meio de pesquisas de satisfação. A pesquisa de NPS Transacional avalia o índice de satisfação do cliente com a transação realizada (ex: vendas) e o NPS Global avalia o índice de satisfação do cliente com o Banco, de forma geral.

Para alguns casos específicos, aplicamos também pesquisas relacionadas à experiência da contratação realizada pelo cliente. São selecionados, majoritariamente, clientes com perfil de risco crítico (como públicos vulneráveis), que realizaram alguma contratação com indício de má venda, como casos de contratação simultânea de diferentes produtos e produtos contratados e cancelados sequencialmente, entre outros.

Práticas de pós-venda

Para que os clientes consigam fazer a gestão destes contratos com autonomia, nos valemos de ferramentas de autogestão intuitivas, que mostram, por exemplo, a rentabilidade dos investimentos, a evolução dos empréstimos, a cobertura dos seguros, ou a utilização do pacote de serviços.

Porém, sempre que necessário, o cliente pode contar com os diversos canais de atendimento, sejam físicos ou digitais, que resolvam suas demandas com responsabilidade e tempestividade.

Para os pedidos de alteração ou encerramento de contrato, como a liquidação antecipada, a amortização de parcelas, a portabilidade, a migração, o resgate, a suspensão ou o cancelamento de produtos e serviços, buscamos atendê-los de forma simples, sem a criação de barreiras desnecessárias.

Clientes vulneráveis

No contexto de centralidade no cliente, reforçamos nossa atuação direcionada aos interesses e necessidades dos clientes, especialmente àqueles em situação de vulnerabilidade. A definição do público vulnerável no âmbito das instituições financeiras surge a partir da Resolução CMN nº 4949/2021, que prevê como um dos seus princípios “o tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades associadas” e passa a ser autorregulada através do Título III do Normativo SARB nº 027/2023 da FEBRABAN, que tem por objetivo estabelecer diretrizes e procedimentos a serem observados durante o relacionamento com os consumidores considerados potencialmente vulneráveis.

São consideradas características de vulnerabilidade, isoladamente ou em conjunto, a capacidade civil, deficiência física ou intelectual, doença grave, superendividamento, grau de escolaridade, habilidade e/ou maturidade digital, idade e renda, sendo certo que todos os clientes pessoa física deverão ser classificados entre graus de vulnerabilidade, que variam de acordo com a criticidade das condições individuais consideradas.

Os clientes classificados entre os graus mais elevados de vulnerabilidade são direcionados para ações institucionais específicas, que visam garantir um atendimento mais tempestivo, prioritário, empático e personalizado no relacionamento, assim como o direcionamento estratégico de ofertas de produtos e serviços mais adequados aos interesses.

Educação e orientação financeira

Buscamos exercer nosso potencial positivo na inclusão socioeconômica dos nossos clientes e da sociedade também a partir do apoio a clientes em atraso ou em situação de superendividamento, da educação e orientação financeira e da ética e responsabilidade na oferta de produtos e serviços, com recomendações adequadas e com informações simples e claras sobre as condições oferecidas.

Acreditamos que esses pilares são fundamentais para que as pessoas possam tomar suas decisões de forma mais assertiva, controlando melhor o uso do dinheiro e reduzindo o endividamento, conquistando melhor qualidade de vida e realizando sonhos.

Temos um compromisso público de Cidadania Financeira, com metas focadas nos momentos financeiros dos clientes do Itaú por meio de três pilares: Inclusão Financeira, Reorganização Financeira e Reinserção Financeira. **SAIBA MAIS** em [Banco de varejo e Inclusão financeira](#), pág. 92.

Planejamento e saúde financeira

Ferramenta de controle de gastos

Itaú Minhas Finanças: disponibilizamos a ferramenta aos nossos clientes no aplicativo Itaú, que permite acompanhar os gastos por categoria, fazer balanço mensal, definir metas de gastos, categorizar dados e ver as principais categorias na aba inicial, facilitando o controle financeiro e o alcance de objetivos de economia. Alcançamos em média 1,9 milhão de usuários mensais em 2023.

Programa de organização financeira

Poupar para Render: para quem recebe salário pelo Itaú, disponibilizamos conteúdos sobre organização financeira, investimentos, relação emocional com dinheiro, entre outros temas. Além disso, capacitamos nossos colaboradores sobre saúde financeira para que possam engajar e orientar nossos clientes. Em 2023, realizamos 56 palestras com mais de 4,8 mil clientes, alcançando um índice de satisfação de 96%.

Site de educação financeira

Reúne os principais conteúdos sobre educação financeira e facilita o acesso a esse assunto por parte de clientes e sociedade. Em 2023, alcançamos 749 mil usuários e mais de 826 mil sessões.

Blog com dicas sobre finanças

Conteúdos focados em reorganização financeira e renegociação de dívidas, recebeu mais de 2,8 mil pessoas no período.

Plataforma de dicas

Meu Bolso em Dia: iniciativa setorial, mantida em parceria com os membros da FEBRABAN, traz dicas de educação financeira, ferramentas para facilitar o dia a dia, como a calculadora da Saúde Financeira e trilhas de conteúdo customizado para cada situação financeira.

Conteúdo em redes sociais

Mantemos uma programação diversificada de conteúdo e entretenimento de educação financeira envolvendo segurança digital e prevenção de fraudes, uso consciente do crédito e renegociação de dívidas, entre outros temas de finanças pessoais. Essa agenda contou com a parceria de diferentes produtores de conteúdo digital, que contribuem para um maior alcance dos conteúdos e um melhor engajamento com a audiência, alcançando mais de 101 milhões de acessos em 2023.

Prevenção ao endividamento

Atenção ao público endividado

Buscamos sempre atuar na prosperidade e independência financeira de nossos clientes, incentivando e orientando o uso responsável do crédito, disponibilizando ferramentas de gestão financeira, conteúdo de educação financeira, dentre outros recursos. Sabemos que um dos públicos vulneráveis que devemos ter atenção, especialmente no atual cenário econômico de alta inflação e taxas de juros, são os clientes que estão endividados. Apoiamos o processo de reorganização financeira e a reinserção num ciclo virtuoso de uso do crédito. Conheça a seguir

como o Itaú Unibanco apoia o cliente na organização de suas dívidas.

Conscientização

Acompanhamos nossos clientes de crédito com uma gestão preventiva e, ao notar sinais de possível desequilíbrio financeiro, preventivamente, enviamos estímulos em canais físicos e digitais, oferecendo orientação e soluções mais adequadas às necessidades e ao seu momento de vida, além da possibilidade de renegociação, quando necessário.

Em nossa página de educação financeira, há uma aba com guias específicas para o público que precisa de apoio para reorganização financeira:

- **Guia saia do vermelho:** com dicas para organizar as finanças pessoais e superar as dívidas.
- **Guia de crédito responsável:** elaborado pela FEBRABAN, ajuda o cliente a escolher o crédito mais adequado ao seu perfil.
- **Orientações para cuidar** melhor do dinheiro e saúde financeira.

Tratamento do cliente superendividado

Ao longo do ano, analisamos as carteiras de clientes em dia e em atraso, avaliando o grau de endividamento, a fim de identificar os consumidores superendividados. O gerenciamento da carteira de clientes ocorre de forma contínua, por meio de indicadores e métricas efetivas de crédito, considerando variáveis como condições de renda, aspectos envolvidos na utilização do crédito e perfil de pagamento dos clientes.

Superendividamento é a impossibilidade de o consumidor pagar a totalidade de suas dívidas de consumo sem comprometer seu mínimo existencial. Nos termos da Lei 11.418/21, o consumidor é classificado como superendividado considerando a relação entre o comprometimento mensal com dívidas de crédito em produtos sem garantia (no Itaú e no mercado) e a renda eleita, devendo sempre ser garantida a preservação do mínimo

existencial (ME), atualmente estabelecido em R\$600,00.

A partir dessa identificação, são definidas ações para tratamento diferenciado ao cliente superendividado, que podem incluir inibição de crédito e oferta adequada de produtos de renegociação.

Em relação ao tratamento do cliente que se autodeclara superendividado, nos termos da referida Lei 11.418/21, mantemos uma agenda contínua com os representantes dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, objetivando a ampliação e a identificação de oportunidades na promoção de ações de cooperação.

Se acionados por qualquer Órgão da Administração Pública Direta ou Indireta para participação de procedimento de repactuação de dívida, nos termos da Lei 11.418/21 do Superendividamento, possuímos esteira própria para repactuação de dívidas, constituída desde setembro/2021, que avalia a situação financeira do cliente, caso a caso, e elabora propostas de acordos com taxas e prazos diferenciados, objetivando sempre a melhor oferta e condição para regularização da dívida.

Pessoas em situação de endividamento de risco

Segundo o Banco Central do Brasil, uma pessoa pode ser considerada endividada de risco quando apresentar duas ou mais das características listadas abaixo:

- Estar inadimplente com parcelas de crédito, isto é, atrasos superiores a 90 dias no cumprimento das obrigações creditícias.
- Ter comprometimento da renda mensal com o pagamento do serviço das dívidas acima de 50%.
- Ter exposição simultânea às seguintes modalidades de crédito: cheque especial, crédito pessoal sem consignação e crédito rotativo (multimodalidades).
- Ter renda disponível mensal, após o pagamento do serviço das dívidas, abaixo da

linha de pobreza.

Em 2023, de forma adicional aos processos de Gestão Preventiva e Renegociação de dívidas, passamos a monitorar, com base nos conceitos estabelecidos acima, a parcela de pessoas em situação de endividamento de risco junto ao Itaú Unibanco, oferecendo a essas pessoas estímulos direcionados de ofertas para reorganização financeira e conteúdo educativo.

Renegociação

Soluções para reorganização financeira

Ao longo do ano, apoiamos nossos clientes com diferentes iniciativas para reorganização financeira e disponibilizamos em nossos canais de atendimento (como agência, app, site, WhatsApp e plataforma de parceiros) soluções para regularização de dívidas.

Em 2023, como parte da nossa meta de reorganização financeira, ofertamos condições especiais de renegociação para mais de 430 mil clientes com alto comprometimento de renda por mês.

Parcerias para reorganização financeira

Para ampliar a oferta de soluções de reorganização financeira e quitação de dívidas em atraso, firmamos parcerias com importantes empresas no Brasil:

- Duas campanhas de negociação com o Serasa, empresa privada referência em análises e informações para decisões de crédito, que reúne dados enviados por lojistas, bancos e instituições financeiras, com descontos de até 96% aos clientes inadimplentes no Feirão Limpa Nome.
- Dois mutirões de negociação e orientação financeira com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Por meio dessas campanhas, participamos do programa proposto pelo Governo Federal para renegociação de dívidas, o Desenrola Brasil, iniciativa do Governo Federal que busca reduzir o nível de endividamento da população brasileira e facilitar a recuperação do acesso de pessoas ao mercado de crédito ao possibilitar a renegociação de dívidas e beneficiar a população que está negativada.

O programa contemplou pessoas físicas com dívidas de até R\$20 mil, em rede varejista, bancos e financeiras, subdivididos em duas faixas. A faixa 1, com início em outubro de 2023, ainda está em vigor em 2024, engloba clientes de renda de bruta mensal de até dois salários-mínimos. A faixa 2, com início de negociações em julho, e encerrado em dezembro de 2023, considerou apenas as dívidas bancárias de clientes com renda bruta mensal entre dois salários-mínimos e R\$20 mil. Nas duas faixas, o Itaú Unibanco atuou como financiador e credor das operações, permitindo a renegociação de cerca de 345 mil devedores em 2023.

Whatsapp de renegociação

O WhatsApp de renegociação é um assistente virtual 100% digital, que possibilita ao cliente renegociar dívidas, antecipar parcelas, quitar contratos, solicitar 2ª via de boleto e muito mais. Para algumas situações, os clientes podem continuar o atendimento com um especialista. Em 2023, mais de 24 milhões de conversas foram iniciadas por usuários no WhatsApp, em busca de atendimento, e emitimos mais de 2,8 milhões de 2ª via de boletos.

O Whatsapp de renegociação também disponibiliza conteúdos de educação financeira com foco nos clientes que estão passando por dificuldades para honrar seus compromissos. Em 2023, mais de 66 mil pessoas acessaram a cartilha de educação financeira no menu de autoatendimento.

Perfil de crédito

O perfil de crédito é uma funcionalidade disponível no App Itaú, que permite manter a renda atualizada no crédito e acompanhar a situação do seu CPF para não acumular pendências e contas em atraso. A funcionalidade contribui para a saúde financeira e melhora as chances de conseguir limites de crédito. Atualmente é possível consultar as seguintes informações sobre dívidas e atrasos:

Pendências

Visualização de atrasos junto ao Itaú Unibanco e qual o melhor canal para renegociação.

Negativações e protestos

Consulta de dívidas negativadas, que foram cadastradas em órgãos de proteção ao crédito.

Receita Federal

Consulta de pendências junto a Receita Federal.

Banco Central

Verificação de comunicado ao Banco Central de atraso em outros bancos ou instituições financeiras.

Decisões de investimento

Podcast com notícias sobre investimentos

Semanalmente, o podcast Investidor em Foco apresenta conteúdos sobre investimentos e planejamento financeiro, que vão desde análises de mercado e cenário econômico, até economia comportamental e finanças pessoais. Os episódios abordam ainda produtos, classes de ativo e conteúdos educativos de forma simples e didática. Em 2023, tivemos 374,6 mil visualizações e uma média de audiência de 2,7 mil ouvintes por episódio.

Plataforma de conteúdo Inteligência Financeira

Plataforma de conteúdo que educa e informa sobre o mercado financeiro de forma ágil, analítica e prática para quem quer viver com mais autonomia. O canal é fiel ao propósito de levar mais inteligência financeira à vida das pessoas. Para isso, um time de redatores e colunistas reconhecidos no setor publicam as principais notícias do dia, reportagens exclusivas e análises sobre investimentos, economia e política. Também escrevem sobre como lidar de forma mais consciente com as finanças pessoais, planejamento, dicas para alcançar a independência financeira e o cenário de diferentes aplicações para que a audiência possa colher os melhores lucros na renda fixa, variável, cripto etc., além de produzirem guias e ferramentas para apoiar a jornada de investimento dos leitores.

A audiência média da Inteligência Financeira foi de 3,1 milhões de sessões e quase 2,5 milhões de usuários mensais no último trimestre de 2023.

Ambiental

Gestão ambiental, **117**

Emissões GEE, **122**

Emissões financiadas, **132**

Energia, **138**

Água, **141**

Materiais e resíduos, **145**

IMPACTO POSITIVO:



Gestão Ambiental

Contribuímos para o ODS:



Meta
11.6



Metas
12.1, 12.5,
12.6 e 12.7



Compromisso

| GRI 2-25 | GRI 304-2 |

Ser o banco da transição climática significa adotar todos os esforços possíveis para reduzir nossas emissões GEE em operações e negócios, mas, sobretudo, refletir esta estratégia na gestão do portfólio de crédito e nos nossos serviços, engajando e apoiando nossos clientes em suas jornadas de descarbonização, por meio de produtos, serviços e Advisory que reduzam riscos e gerem oportunidades.

Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como objetivo nos orientar, por meio de diretrizes e processos, em como reduzir os impactos ambientais significativos da nossa operação, realizar o gerenciamento e minimização dos impactos da nossa cadeia de valores, adotar processos de gerenciamento de riscos e oportunidades sociais, ambientais e climáticas que contribuam para a conservação e uso sustentável dos recursos, além de apoiar nossos clientes na redução dos seus impactos ambientais, por meio dos produtos oferecidos. A política também aborda as diretrizes para relacionamento com as nossas partes interessadas, de acordo com o tipo de interação (clientes, fornecedores, colaboradores, entre outros).

A estratégia de gestão ambiental das nossas operações é conduzida pela Diretoria Executiva de Operações, Atendimento e Itaú Gestão Ambiental (IGA) – que integra o Comitê Executivo – e supervisionada pelo próprio Comitê, com reporte direto ao CEO.

O tema é reportado a diferentes órgãos de governança, como a Comissão Superior ESG, o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e o Conselho de Administração, ao qual cabe orientar, revisar, aprovar e monitorar a efetividade das nossas estratégias e políticas.

Portfólio

Nosso principal impacto ambiental se dá no financiamento e ofertas de crédito. **SAIBA MAIS** no capítulo Sustentabilidade nos Negócios, pág. 61.

O alcance do compromisso Net Zero em 2050 depende da disponibilidade de dados, ferramentas e metodologias apropriadas para o monitoramento das ações, da evolução das tecnologias que contribuem para a descarbonização dos setores e de sua adoção por parte de nossos clientes e do poder público. Alguns executivos, diretores, gestores e colaboradores das unidades de negócios responsáveis por infraestrutura têm sua remuneração vinculada ao cumprimento dessas metas.

Operação

Em nossas operações, temos baixo impacto ambiental, visto que temos baixo consumo de recursos e geração de resíduos.

Mantemos a gestão de indicadores, metas e compromissos públicos para promover continuamente ganhos de ecoeficiência, além de investimentos constantes em ferramentas e sistemas automatizados que nos mantêm atualizados a respeito das legislações ambientais aplicáveis ao nosso escopo do Sistema de Gestão Ambiental (SGA), reforçando nosso

compromisso da adoção de melhores práticas de mercado e propostas pelas certificações de padrão internacionais.

O SGA é orientado pela Política do Sistema de Gestão Ambiental, que tem como objetivo:

- **Cumprir a legislação ambiental e normas regulamentares.**
- **Proteger o meio ambiente, incluindo a prevenção à poluição:** gerenciar e minimizar impactos ambientais decorrentes de nossas atividades, através dos processos de melhoria contínua, com o estabelecimento de objetivos e metas específicos.
- **Promover o uso consciente de recursos naturais:** evitando o desperdício de água e energia, além do gerenciamento dos resíduos gerados a uma destinação ambientalmente mais favorável.
- **Manter canais permanentes de comunicação com as partes interessadas:** para questões do meio ambiente, buscando o esclarecimento de dúvidas e o atendimento de demandas.
- **Incentivar a educação ambiental:** através de treinamentos e meios de conscientização dos colaboradores e prestadores de serviços.

Certificações

ISO 14001

Mantemos nosso SGA aderente à certificação da ABNT NBR ISO 14001 e promovemos sua contínua expansão. Desde 2011, atuamos com o objetivo de mapear, controlar e mitigar riscos atrelados à operação de nossas instalações e alcançamos a certificação nos principais prédios administrativos, que recebem cerca de 45% da nossa força de trabalho e prestadores de serviço.

A certificação exige a adoção de um processo contínuo avanço de nosso desempenho ambiental, por meio de monitoramentos ambientais para o registro e gestão das ações de melhoria, cronograma anual de auditorias, análise crítica pela alta direção e tratamento e correção de possíveis não conformidades. **SAIBA MAIS** em nosso [Certificado ISO 14001](#).

LEED

A certificação LEED, sigla em inglês para Liderança em Energia e Design Ambiental, é considerada a principal referência para edificações com menor impacto ambiental, com diretrizes específicas que vão desde a construção até a operação da edificação.

Em nossa sede do Banco de Atacado, temos certificação LEED Platinum (nível mais alto de exigência), os Investments Centers em Campinas e no Rio de Janeiro, que estão em processo de verificação do LEED e nossa nova torre administrativa, inaugurada em 2023, foi inteiramente projetada seguindo os critérios da certificação.

Gestão de riscos

Nossa Política de Riscos Social, Ambiental e Climática apresenta as diretrizes para o tratamento dos riscos que podem ocasionar perdas para a Instituição, inclusive de natureza reputacional. O gerenciamento dos riscos deve se pautar nos seguintes instrumentos:

- Preceitos e diretrizes previstos na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática ("PR SAC"), em linha com a Resolução CMN 4.945/21.
- Disposições da Política de Gerenciamento de Riscos (Global).
- Princípios de relevância e proporcionalidade.
- Determinações previstas em Regras e Procedimentos correlatos.
- Compromissos públicos assumidos pelo Itaú Unibanco.

Nosso SGA prevê a manutenção de um processo sistemático para identificação e avaliação dos aspectos ambientais de nossas atividades, produtos e serviços, rotineiros ou não, e seus impactos e oportunidades. Os impactos diretos e significativos identificados são comunicados aos diversos níveis e funções relacionados e sua gestão e mitigação são contempladas no SGA, prevenindo ou reduzindo efeitos indesejáveis.

As potenciais emergências ambientais, bem como os planos de ação para tratar ou desenvolver esses riscos e/ou oportunidades, são identificadas em procedimentos. A gestão do impacto ambiental indireto, decorrente de nosso negócio, se dá por meio dos rigorosos processos de gestão de risco na concessão de crédito e financiamento (**SAIBA MAIS** em Riscos social, ambiental e climático, pág. 45) e do financiamento de impacto positivo em clientes ou setores que geram avanços na redução do impacto ambiental na sociedade.

Desde 2020, realizamos o projeto para resgate de carbono do nosso data center em Mogi Mirim (SP), através do plantio de 5.300 árvores, com o objetivo de resgate de toda emissão de carbono do polo, chegando a 835 tCO₂e/ano quando todas as árvores estiverem em sua fase adulta. O custo total do projeto está estimado em R\$ 278 mil e o término do plantio está previsto para 2024.

Conformidade ambiental no escopo do Sistema de Gestão Ambiental

Dentro do processo do SGA, não foram registradas infrações ou penalidades ambientais.

Gestão de fornecedores

Os fornecedores contratados de forma centralizada pela Área de Compras passam por processos de homologação, no qual são avaliados aspectos sociais, ambientais e de conformidade legal. **SAIBA MAIS** em Fornecedores, pág. 216.

Dentro do SGA, os fornecedores também passam por homologação técnica e, para fornecedores com atividades potencialmente poluidoras, é realizada a homologação ambiental, em que são avaliados os processos e práticas, visando garantir a aderência aos nossos padrões de gestão e compromissos.

Monitoramento dos impactos ambientais

Frente ao cenário de agravamento dos eventos naturais extremos, em consequência das mudanças climáticas, realizamos um estudo piloto de vulnerabilidade com algumas agências que têm histórico recente de eventos climáticos, a fim de direcionar ações preventivas a partir da identificação de potenciais impactos ambientais.



Risco de inundação das agências e interrupção do atendimento ao cliente

Descrição do risco

Anualmente, no período de chuvas, algumas de nossas agências sofrem com inundações, que afetam a nossa operação, causando riscos diversos, como à segurança de nossos clientes e colaboradores e de prejuízos financeiros para o negócio.

Natureza do impacto

Financeiro e não financeiro (ambiental, social e econômico).

Horizonte de tempo do risco

Curto prazo, principalmente.

Abrangência

Nacional, com maior volume de agências afetadas nos estados de SP, RJ e MG.

Severidade

Aproximadamente 63 agências (ou 1,8% do total) com histórico e potencial risco de novos eventos.

Ações de mitigação

Direcionamos a avaliação a especialistas, que indicarão as possíveis soluções mitigatórias para as agências, considerando o relevo do entorno, histórico de inundações e características do imóvel.

Principais resultados

Em 2023, 22 agências foram encaminhadas para adaptação arquitetônica (como instalação de comportas, alterações de layout, entre outras benfeitorias) e duas agências passaram a ser monitoradas. Nos demais casos, a recomendação foi o remanejamento das agências para outras localidades que não estejam expostas ao risco de inundação.



Plano de contingência para os riscos hídrico e energético

Descrição do risco

Falta de energia elétrica e de abastecimento de água, provenientes de concessionárias, por período indeterminado.

Natureza do impacto

Financeiro e não financeiro (imagem).

Horizonte de tempo do risco

Como são eventos cíclicos e imprevisíveis, os impactos podem acontecer no curto, médio e longo prazo.

Abrangência

Centro Empresarial e Data Center.

Severidade

Áreas de negócio afetadas, como agências digitais.

Ações de mitigação

Manutenção anual programada das subestações, com monitoramento dos níveis dos tanques de óleo diesel dos geradores e simulados de falta de energia, manutenção dos níveis de entrada dos reservatórios de água em, no mínimo, 80%, acompanhamento dos níveis dos reservatórios pelo centro de operações e emissão de níveis de alertas para abastecimento.

Principais resultados

Não houve indisponibilidade nas instalações elétricas ou de água no centro empresarial nos últimos cinco anos.

Conscientização e treinamento

Promovemos continuamente a capacitação e conscientização sobre nossa Política e Sistema de Gestão Ambiental aos colaboradores e terceiros que trabalham nos prédios certificados. As ações de conscientização são desenvolvidas pelas áreas de Escola de Negócios, Endomarketing e Gestão Ambiental, contudo, é de responsabilidade de todas as áreas fomentarem o processo de conscientização dentro da Organização.

Atualmente, mais de 32 mil pessoas realizaram o treinamento relacionado a ISO 14001. Também contamos com um procedimento institucional que define as práticas e rotinas de comunicação sobre gestão ambiental aos stakeholders, apontando as partes interessadas, internas e externas, e mapeamos suas necessidades e expectativas para garantir a transparência e comunicação adequada do sistema de gestão ambiental. Em 2023, realizamos cerca de 280 ações de comunicação, 45 treinamentos e 2.175 pessoas foram capacitadas sobre SGA.

Eficiência, adaptação e modernização ambiental

Em 2023, somamos mais de R\$ 334 milhões investidos em projetos que visam trazer ecoeficiência e avanço de nossa gestão ambiental, incluindo a certificação externa de sistemas de gestão ambiental, tratamento de água, uso de energia renovável e tratamento e disposição de resíduos.

Projetos	Valor investido em 2023 ¹ (R\$ milhões)
Sistema de Gestão Ambiental	1,3
<ul style="list-style-type: none">Manutenção da certificação LEED, recertificação e expansão da ABNT NBR ISO 14001.	
Consumo e tratamento de água	29,4
<ul style="list-style-type: none">Redução do consumo de água de concessionária e água de reúso e diminuição dos custos do tratamento de água.Ativação da ETE para atendimento de três prédios administrativos, com retorno de 24.000 m³/ano.Melhoria nos drenos de captação das águas de superfície, com retorno de 3.600 m³/ano.	
Energia e energia renovável	300,9
<ul style="list-style-type: none">Compra de Certificados de Energia Renovável (REC) e redução do consumo de energia.Migração das cargas e desativação de sistema Nobreak, com investimento de R\$ 287,5 milhões e retorno de 479 MWh/ano.Substituição de ventiladores centrífugos por moto ventiladores, com investimento de R\$ 2,2 milhões e retorno de 1.752 MWh/ano.Otimização das centrais de água gelada, com investimento de R\$ 5,1 milhões e retorno de 615 MWh/ano.	
Geração e descarte de resíduos e reciclagem	2,8
<ul style="list-style-type: none">Coleta seletiva na rede de agências e aterro zero nas principais instalações administrativas, com investimento de R\$ 76 mil e 195 toneladas de resíduos enviados para coprocessamento com recuperação de energia.	

¹ Valor investido e custo operacional

Emissões GEE

Contribuímos para o ODS:



Metas
13.1, 13.2
e 13.3.



Compromisso

| GRI 302-1 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-4 |
| GRI 305-7 | SASB FN-AC-410b.1 | SASB FN-CB-410b.1 |
| SASB FN-IN-410c.1 |

Diante do cenário de mudanças climáticas que enfrentamos em nossa época e das projeções científicas que mostram o agravamento da frequência e intensidade dos eventos climáticos, é indiscutível a necessidade de atuação na busca por redução dos impactos ambientais. Nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática tem como diretriz a mensuração das emissões de gases de efeito estufa, a compensação das emissões próprias e a implementação de plano de descarbonização para nossas operações e negócios.

Desde 2008, construímos nosso inventário de emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), seguindo a metodologia do Programa Brasileiro GHG Protocol, e divulgamos os resultados anualmente no Registro Público de Emissões. Nosso inventário segue procedimentos internos verificáveis para sua elaboração, contempla os Escopos 1, 2 e 3 e é verificado por terceira parte independente, certificada pelo Inmetro, o que nos possibilita, recorrentemente, o reconhecimento com o Selo Ouro pelo GHG Protocol.

Para dar mais transparência aos nossos stakeholders e aprimorar nossa capacidade de identificar potenciais riscos e oportunidades relacionadas à gestão climática, adotamos boas práticas de mercado e reportamos anualmente nossos principais indicadores e dados de emissões de GEE ao CDP e ao Índice Carbono Eficiente da B3 (IC₂).

Governança

A gestão das nossas emissões é feita por meio de uma governança dedicada. Um grupo de trabalho mapeia e reúne os dados de todas as áreas da Organização mensalmente, com o propósito de monitorar a geração de emissões, propor estratégias e planos de redução e conduzir a compensação das emissões inevitáveis.

Como forma de mitigar impactos, buscamos reduzir continuamente as emissões das nossas operações a partir de projetos direcionados para as atividades com maior representatividade e, todos os meses, o grupo de trabalho e o time de Compliance traçam planos de ação e são acompanhadas as iniciativas para melhoria na gestão dos insumos. Temos avançado de maneira relevante nessa jornada:

- Desde 2019, adotamos os Certificados de Energia Renovável (em inglês, RECs) garantido compra de energia limpa e renovável e minimizando os impactos pelo consumo de energia do Brasil (Escopo 2).
- Compensamos 100% das emissões remanescentes de Escopo 1 (Brasil, Argentina e Uruguai) e Escopo 2 (Argentina e Uruguai) relativas ao ano anterior, por meio do Programa Compromisso com o Clima, com a aquisição de 25.628 certificados de Redução de Emissões, gerados por projeto de REDD+ (redução das emissões por desmatamento e degradação florestal) que protege florestas localizadas na Amazônia e que possuem risco de desmatamento.
- Desde 2021, temos o objetivo de nos tornar carbono neutro (Net Zero) até 2050 e temos trabalhado em planos e metas alinhadas ao NZBA.

Programa Compromisso com o Clima

Somos fundadores da iniciativa que reúne empresas que desejam compensar suas emissões com créditos de carbono oriundos de projetos responsáveis (ambientais, sociais ou climáticos). O Programa conta com outras 10 empresas apoiadoras institucionais. Durante o período, os projetos da plataforma Compromisso com o Clima geraram impactos significativos.



3.366.320 tCO₂e
emissões totais e verificadas



406 pessoas
capacitadas



785.481.276 KWh
de energia renovável gerada



16.982 t
combustível que deixou de ser utilizada



321.893 t
resíduos aproveitados



186 famílias
diretamente beneficiadas



3.026 HA
área de floresta preservada



R\$ 2.046.305
renda gerada de forma direta

Nota: Dados referentes aos projetos desenvolvedores de reduções de emissões verificadas, avaliados pela metodologia de integridade de crédito do Programa Compromisso com o Clima.

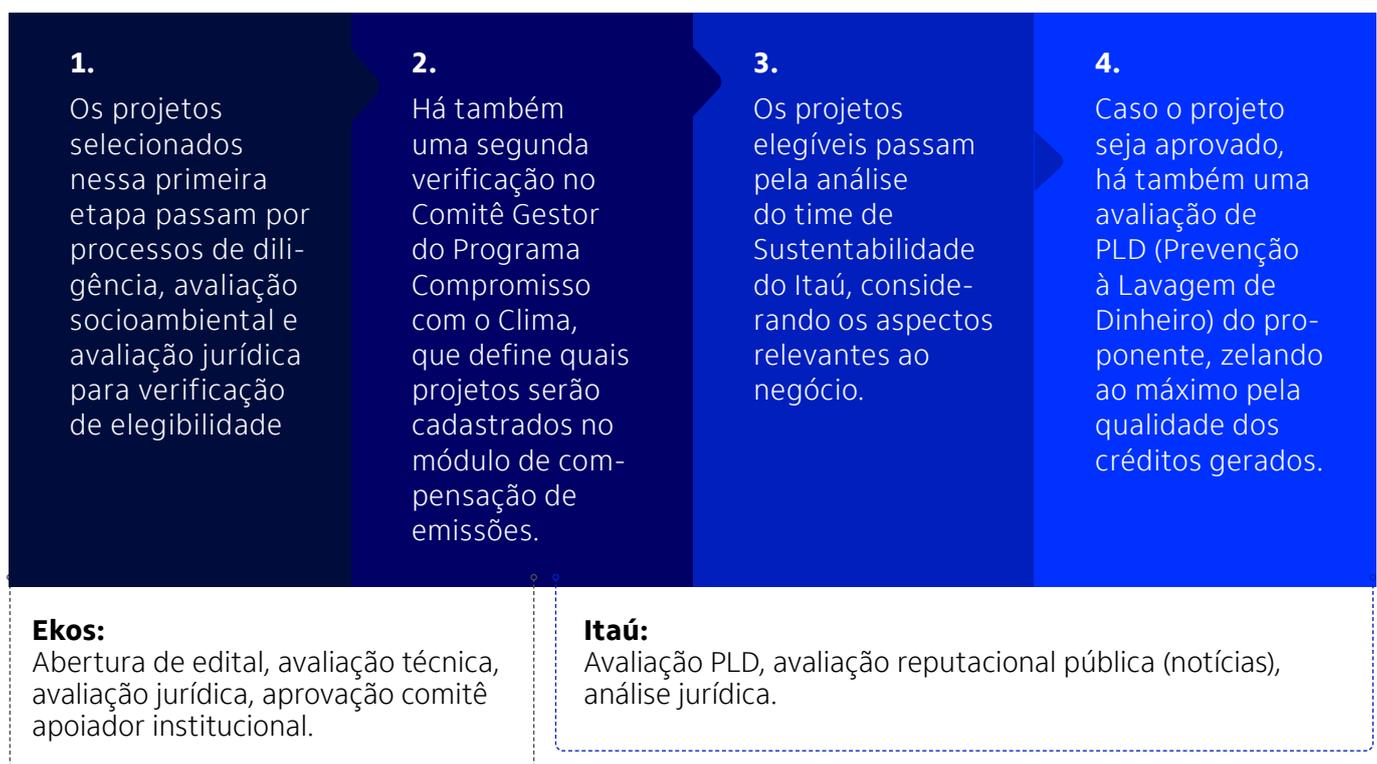
O programa está sob a liderança técnica do Instituto Ekos Brasil e os projetos selecionados para a originação dos créditos passam por um rigoroso processo de diligência e análise. Os proponentes precisam atender variados critérios de elegibilidade como área de atuação, estágio de desenvolvimento, certificação, autorizações e cessão para desenvolvimento do projeto. Além disso, existem as etapas de avaliação social, ambiental e climático pela Ekos e avaliação jurídica feita por um escritório de advocacia, com o intuito de verificar se todos os riscos e impactos potenciais foram mapeados e se há o atendimento dos requisitos descritos no regulamento do programa.

A avaliação jurídica busca verificar também a conformidade da titularidade das áreas onde os projetos estão localizados, o cumprimento e a legislação ambiental e do Código Florestal, a demonstração de inexistência de dupla contagem da redução de emissões e quaisquer informações relativas a sanções judiciais ou administrativas e investigações ambientais.

Após todo esse processo, há também uma verificação das iniciativas no Comitê Gestor do Programa Compromisso com o Clima, que define quais projetos serão cadastrados no módulo de compensação de emissões da Plataforma Ekos.

Baseando-se na lista de projetos elegíveis na Plataforma, nosso time de Sustentabilidade faz a seleção dos projetos considerando impactos positivos gerados, aspectos jurídicos e técnicos, adicionalidade, aderência à estratégia de descarbonização e outros fatores pontuais e o encaminha para análise do jurídico socioambiental. Caso o projeto seja aprovado, há também uma avaliação de PLD (Prevenção à Lavagem de Dinheiro) do proponente que submeteu a iniciativa na Plataforma antes de acontecerem as negociações e o pagamento. Dessa forma, zelamos pela qualidade dos créditos gerados e alinhamento dos projetos às diretrizes do Itaú Unibanco.

Os projetos aplicados na Plataforma Ekos passam pelas seguintes etapas:



Emissões GEE e preço interno de carbono

| GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-4 | GRI 305-5 |

Nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa segue a diretriz do GHG Protocol, da ISO 14064:2022 e da metodologia de cálculo do GWP (Global Warming Potential)¹ de acordo com o Quinto Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas (IPCC – Fifth Assessment Report ou AR5), conforme determinado pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC) no Acordo de Paris.

No inventário de 2023, contabilizamos somente as emissões sob controle operacional do Itaú Unibanco, não considerando o controle societário, que é facultativo. Ele inclui nossos prédios administrativos, agências e Data Centers no Brasil e na América Latina (Paraguai e Uruguai), conforme diretriz estabelecida pelo GHG Protocol. Os valores consideram o mesmo exercício adotado nas Demonstrações Contábeis Consolidadas (de 01 de janeiro a 31 de dezembro).

Nosso procedimento interno para realizar o cálculo das emissões conta com três etapas principais – coleta de informações, consolidação dos dados e verificação – em que os pontos focais das áreas operacionais fazem a inserção dos dados de consumo dos insumos na plataforma de ecoeficiência e a gestão de documentos e evidências relacionados. Ao longo do ano, esses dados são acompanhados e aqueles de maior representatividade passam pelo processo de auditoria externa, em que ocorre a visita in loco dos locais selecionados, bem como entrevistas com os responsáveis para maior compreensão dos dados e do processo de gestão e uso dos insumos.

Emissões GEE totais – tCO₂e	Gases incluídos no cálculo⁷	2021	2022	2023
Escopo 1 ²	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O e HFC	17.048	22.925	19.208
Escopo 2 ³	CO ₂	54.907	19.475	14.468
Escopo 3 – Outras ⁴	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O	59.479	41.659	63.490
Escopo 3 – Emissões financiadas ⁵	–	19.020.571	20.607.872	22.451.714
Emissões totais		19.152.005	20.691.931	22.548.880
Preço interno de carbono ⁶ - R\$		32,64	26,76	55,00
Intensidade de emissões GEE⁸ – tCO₂e				
Por colaborador ⁹		1,5	0,9	1,1
Por produto bancário ¹⁰		1,0	0,6	0,6

¹ GWP (potencial de aquecimento global) é a capacidade de um gás de efeito estufa reter calor na atmosfera em comparação à capacidade de retenção de calor atribuída ao dióxido de carbono (CO₂).² Considera emissões de fontes estacionárias, fontes móveis, emissões fugitivas e efluentes. ³ Considera emissões relacionadas à compra de energia elétrica. ⁴ Considera emissões relacionadas ao deslocamento de colaboradores, transporte e distribuição (upstream e downstream), viagens a negócios e tratamento e disposição de resíduos. ⁵ Considera as emissões financiadas de clientes Pessoa Jurídica escopos 1 e 2; e Pessoa Física (Financiamento de veículos e crédito imobiliário). ⁶ Valor calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido pelo Itaú Unibanco no ano e utilizado para análises internas sobre o mercado voluntário de carbono no Brasil e para criação de cenários. ⁷ Não foi identificado o uso de PFCs e SF8. ⁸ Considera emissões de Escopo 1, 2 e 3, exceto emissões financiadas. ⁹ Total de colaboradores no Brasil, pág. 151. ¹⁰ Produto Bancário total no período em R\$ milhões (Relatório de Análise Gerencial da Operação, pág. 20).^{Nota:} As emissões de escopo 1, 2 e outras emissões de escopo 3, consideram as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, consideram as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai. ^{Nota:} As emissões financiadas consideram Brasil, Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile e Colômbia, Europa, América Central e América do Norte.

Preço interno de carbono

A Itaú Asset Management é pioneira no Brasil na utilização da precificação de carbono como um dos parâmetros para a integração de cenários e riscos climáticos na avaliação de investimentos. No Brasil, há projetos de lei ainda em votação para estabelecer mecanismos de precificação de emissões (cap and trade ou imposto). No entanto, em função da evolução do tema em outros países e das metas climáticas assumidas pelo Brasil, espera-se que a precificação de emissões se torne um tema relevante no médio prazo.

Essa tendência pode afetar a estrutura de custos de empresas com emissões intensas, como do setor de óleo e gás, indústria pesada e geração de energia termoeletrica. Por outro lado, alguns setores com baixas emissões, como o setor florestal e a produção de energia renovável, podem obter receitas através da transação de créditos e licenças de emissão de carbono em mercados organizados. Dessa forma, a precificação das emissões é um risco de transição que deve impactar os resultados financeiros das empresas.

Nesse cenário, a Itaú Asset, em seus modelos de integração ESG e avaliação sobre a resiliência climática de portfólios, adota valores de precificação das emissões de carbono baseados em diversas experiências globais, como mercados regulados de carbono, para gerar estimativas e cenários de impacto nos resultados das empresas investidas e portfólios de investimento. Os cenários são gerados adotando valores entre R\$ 50 e R\$ 500 por tCO₂e.

Outra vertente de precificação interna de carbono que adotamos para identificar e priorizar medidas de mitigação das emissões próprias e subsidiar a estratégia de descarbonização das emissões do Escopo 1, se refere ao custo para compensar as emissões com créditos de carbono. O preço interno adotado no último ciclo para o crédito foi de R\$ 55,00. O valor é calculado com base no preço médio do crédito de carbono adquirido no ano e utilizado para análises internas.

SAIBA MAIS sobre nossas emissões GEE no [Relatório Climático 2023](#).

Metas

Metas de emissões GEE GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5	Emissões em 2023	Status
Entre 2018 ¹ e 2030, reduzir em 50,4% nossas emissões de Escopo 1 no Brasil	↑ 0,4%	<input type="checkbox"/>
Escopo 1: Compensar 100% das emissões de Escopo 1 do ano anterior ²	100%	<input checked="" type="checkbox"/>
Escopo 1: Até 14.740 tCO ₂ e de emissões absolutas no Brasil em 2023	18.738 tCO ₂ e	<input type="checkbox"/>
Escopo 1: Até 1.279 tCO ₂ e de emissões de combustão móvel no Brasil em 2023	985 tCO ₂ e	<input checked="" type="checkbox"/>
Escopo 2: Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil em 2023 seja de fonte renovável com zero emissões pela metodologia de escolha de compra	0	<input checked="" type="checkbox"/>

Metas de 2024

Escopo 1: Até 13.957 tCO₂e de emissões absolutas no Brasil

Escopo 1: Compensar 100% das emissões de Escopo 1 do ano anterior².

Escopo 2: Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil em 2024 seja de fonte renovável com zero emissões pela metodologia de escolha de compra

¹ Baseline 2018: 18.658 tCO₂e de emissões Escopo 1 – Brasil. ² Até 2022, consideram as operações no Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai e a partir de 2023, consideram as operações no Brasil, Paraguai e Uruguai.

Escopo 1

| GRI 305-1 | GRI 305-5 |

As emissões de Escopo 1 são emissões diretas, oriundas de combustão móvel, estacionária e emissões fugitivas. Acompanhamos a evolução das emissões com os times responsáveis através de um comitê mensal, temos metas de longo prazo alinhadas com o Acordo de Paris, com propósito de limitar o aquecimento global a 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais, e traçamos planos de ação que buscam a redução do nosso Escopo 1, geridos dentro do mesmo comitê e reportados mensalmente ao time de Compliance Interno.

Em linha com nosso compromisso de ser Net Zero, nos comprometemos a reduzir em 50,4% as emissões de Escopo 1 entre 2018 e 2030.

As emissões fugitivas, principalmente relacionadas à refrigeração, com o uso de fluidos refrigerantes em nossas agências e polos administrativos, representam quase 80% de nosso Escopo 1. Desde 2020, criamos uma governança dedicada ao controle de fluidos, contando com ações de melhoria da aferição dos dados, de manutenção preventiva das máquinas, de uso de tecnologias avançadas para detecção de vazamentos, de mapeamento e estudo focados na substituição por gases menos nocivos e de reciclagem desses gases, para descarte ambientalmente adequado.

Alinhado ao nosso compromisso de reduzir os gases nocivos à camada de ozônio, descritos pelo Protocolo de Montreal, realizamos projetos de substituição do gás HCFC-22 em máquinas de nossas agências e prédios administrativos, diminuindo em 39% o consumo desse fluido em 2023, ou seja, uma redução de 5.177 tCO₂e.

Além disso, temos ações de educação com comunicados trimestrais, orientando as melhores práticas nas operações, e realizamos um workshop com fornecedores em 2023, promovendo a conscientização sobre o uso dos fluidos.

Em 2023, reduzimos as emissões em 16% em relação a 2022, devido às seguintes ações realizadas durante ano:

Melhoria na aferição dos dados de fluidos refrigerantes

Junto aos fornecedores na rede de agências, com métrica de eficiência interna baseada em indicadores de perdas de fluido por capacidade instalada em nossas máquinas. Para isso, atuamos tanto em tecnologia, como na conscientização do time de manutenção e dos fornecedores para reduzirmos os vazamentos de fluidos na atmosfera conforme o benchmark de cada equipamento.

Gestão de Dados

Na jornada de melhoria na mensuração das nossas emissões, passamos a utilizar o Salesforce como ferramenta para reporte da recarga de fluidos, o que nos permite entender a performance individual das agências e apoiar nossa tomada de decisão conforme ocorrência.

Workshops de Letramento com Fornecedores

Realizamos workshop sobre premissas, dados, métricas e uso da ferramenta Salesforce, visando o letramento ESG e engajamento de nossas quatro gerenciadoras e 14 fornecedores de manutenção de agências, apoiando sua gestão e orientando sobre a realização do reporte correto dos dados de recarga dos fluidos na manutenção do ar-condicionado.

Ajustes Contratuais

Incluimos premissas ESG e obrigações contratuais de emissão de certificados ambientais de descarte dos fluidos nos contratos com nossos fornecedores e realizamos cotações de mercado para readequação de fornecedores à nossa estratégia. Em 2023, na rede de agências, foram descartados 294 kg de fluidos 410a, 407c e R22, evitando a emissão de 347,3 tCO₂e.

Instalações de Grades Antivandalismo

Considerando que o vandalismo é a causa de um terço das emissões decorrentes de vazamentos de fluidos refrigerantes das agências, investimos R\$ 3 milhões na instalação de grades antivandalismo para a proteção das máquinas em 2023 e iremos investir mais R\$ 3 milhões em 2024 para expandir essa prática para mais agências.

Retrofit de máquinas

Realizamos o retrofit de 114 máquinas obsoletas em nossas agências, reduzindo os vazamentos de fluidos na atmosfera.

Redução da recarga de SDOs

Desincentivamos o uso de HCFC-22 e HCFC-141b, reduzindo em 35% no ano o consumo em agências de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDOs), em linha com as recomendações do Protocolo de Montreal.

Viagens a negócios: combustão móvel

Nas viagens a negócios, consideramos as emissões de combustão móvel sob nosso controle operacional e veículos próprios, provenientes de atividades de deslocamento da frota executiva, frota agro e de nossa aeronave própria.

A evolução das emissões é acompanhada mensalmente pelo Comitê de Gestão Responsável, dentro do detalhamento das emissões de Escopo 1,

e trabalhamos continuamente na gestão e busca por eficiência. O aumento anual dessas emissões está diretamente relacionado com o retorno de agendas presenciais, anteriormente restritas pela pandemia, e a inclusão recente da frota agro em nosso Escopo 1, devido ao controle operacional dessa atividade, desde 2020.

A frota executiva é composta pelos carros executivos, que ficam estacionados no centro empresarial e realizam o transporte de colaboradores de cargos executivos. Em 2023, nossa frota executiva passou a contar com veículos híbridos e com abastecimento a etanol, o que contribuiu para uma menor emissão comparado a carros movido a diesel.

A Frota Agro é composta por veículos movidos a diesel, destinados para visita a clientes espalhados em todo território nacional. Os carros ficam em posse dos funcionários da Diretoria Agro.

A atividade teve expansão em 2023, com aumento da nossa frota e foram inseridos novos veículos flex (veículos que podem ser abastecidos por gasolina e/ou Etanol), de menor emissão que o diesel. Com os novos veículos flex, evitamos a emissão de aproximadamente 72,3 tCO₂e que seriam emitidos com carros a diesel.

A aeronave própria, que realiza viagens sob demanda dos executivos, teve um aumento de consumo no ano de 2023 devido à retomada das atividades presenciais, causando um aumento de 14% nas emissões, comparado ao ano anterior.

Emissões Escopo 1 – tCO₂e GRI 305-1 GRI 305-5 	2021	2022	2023
Emissões absolutas – Total¹	17.048	22.925	19.208
Emissões absolutas – Brasil	16.477	22.328	18.738
Combustão estacionária	1.325	1.463	2.415
Combustão móvel	553	878	985
Emissões fugitivas	14.599	19.959	15.310
Tratamento de resíduos	–	28	28

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023 consideram operações no Brasil, Paraguai e Uruguai.

Escopo 2

| GRI 302-2 | GRI 305-2 | GRI 305-5 |

São as emissões indiretas provenientes da aquisição de energia elétrica e podem ser calculadas por meio de duas abordagens, por localização e por escolha de compra. Nosso inventário conta com ambas as visões.

Por localização

Quando a companhia consome direto do sistema elétrico, é usado como fator de emissão a média das emissões para geração da energia elétrica no sistema, considerando seu limite geográfico e um dado período. Essa abordagem é obrigatória pelo Programa Brasileiro GHG Protocol.

Por escolha de compra

Quando a companhia escolhe consumir de fontes mais limpas, é usado o fator de emissão específico associado a cada fonte de geração da eletricidade que a Companhia escolheu consumir, como, por exemplo, a compra de energia proveniente de fontes renováveis e zero emissão, que recebem Certificado de Energia Renovável (REC). O reporte dessa abordagem é opcional pela empresa inventariante.

Pela abordagem de localização, tivemos uma redução em nossas emissões absolutas no Brasil de aproximadamente 15% em relação ao ano anterior, principalmente na redução do fator de emissão do grid nacional, e aproximadamente 72% quando comparado ao cenário de acionamento das usinas térmicas em 2021. Além disso, atuamos em busca de eficiência energética interna, por meio de projetos ambientais.

Pela abordagem de escolha de compra, investimos continuamente em energia limpa, renovável e zero emissão. Temos painéis fotovoltaicos em prédios administrativos, geração distribuída em agências com projeto de expansão para 2023, e estamos no Mercado Livre de Energia. Desde 2019, adquirimos Certificados de Energia Renovável (RECs) comprovando que 100% da nossa energia provém de fontes renováveis. Além disso, nossos certificados possuem o Selo REC Brasil, de usinas que também buscam a sustentabilidade em aspectos sociais e de impacto na comunidade, atendendo a pelo menos cinco dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Emissões Escopo 2 – tCO₂e GRI 305-2 GRI 305-5 GRI 2-4 	2021	2022²	2023
Emissões absolutas – Total¹			
Por localização	54.907	19.475	14.468
Por escolha de compra	2.739	2.703	132
Emissões absolutas – Brasil			
Por localização	52.168	16.773	14.336
Por escolha de compra	–	–	–

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023 consideram operações no Brasil e Uruguai. ² Dado de 2022 foi revisado para ficar em linha com o assegurado no Registro Público de Emissões.

Escopo 3

| GRI 305-3 | GRI 305-5 |

São as emissões indiretas, de fontes que não pertencem à nossa operação, mas que temos responsabilidade porque são consequência das nossas atividades. Nossas emissões de Escopo 3 estão nas categorias transporte e distribuição, deslocamento de colaboradores, geração de resíduos sólidos, viagens a negócios e emissões financiadas.

Resíduos sólidos

São considerados no inventário os resíduos incinerados, coprocessados, destinados a compostagem e aterros, com cobertura 100% das operações no Brasil. Mapeamos e classificamos os resíduos em perigosos e não perigosos e de acordo com a sua destinação. **SAIBA MAIS** em [Materiais e resíduos](#), pág. 145.

Com o retorno dos colaboradores para os polos e a melhoria na contabilização dos resíduos, de acordo com a destinação independente do processo que os gerou, tivemos um aumento no volume de resíduos gerados, tanto nos enviados para aterro, quanto nos recicláveis. Importante ressaltar que nos principais polos administrativos adotamos o modelo de aterro zero e todo resíduo é enviado para a compostagem. O principal tipo de resíduo enviado para aterro são os resíduos de obras. Apesar do aumento na geração de resíduos, conseguimos reduzir

em aproximadamente 17% as emissões quando comparado a 2022, devido a maior eficiência na gestão e reciclagem.

Deslocamento casa-trabalho

O deslocamento casa-trabalho (nacional) contribui com aproximadamente 40% das emissões de Escopo 3 (só no Brasil, temos 89.922 colaboradores). Com a manutenção do home office e a experimentação de sistemas de trabalho flexível, híbrido e presencial, em 2023, as atividades presenciais aumentaram, mas o fluxo de colaboradores nos prédios administrativos continuou reduzido, diminuindo também as emissões de deslocamento casa-trabalho (nacional) em relação ao período pré-pandemia. Mesmo assim, temos trabalhado em iniciativas de redução de rotas de transporte de colaboradores e priorização das reuniões remotas.

Viagens a negócios

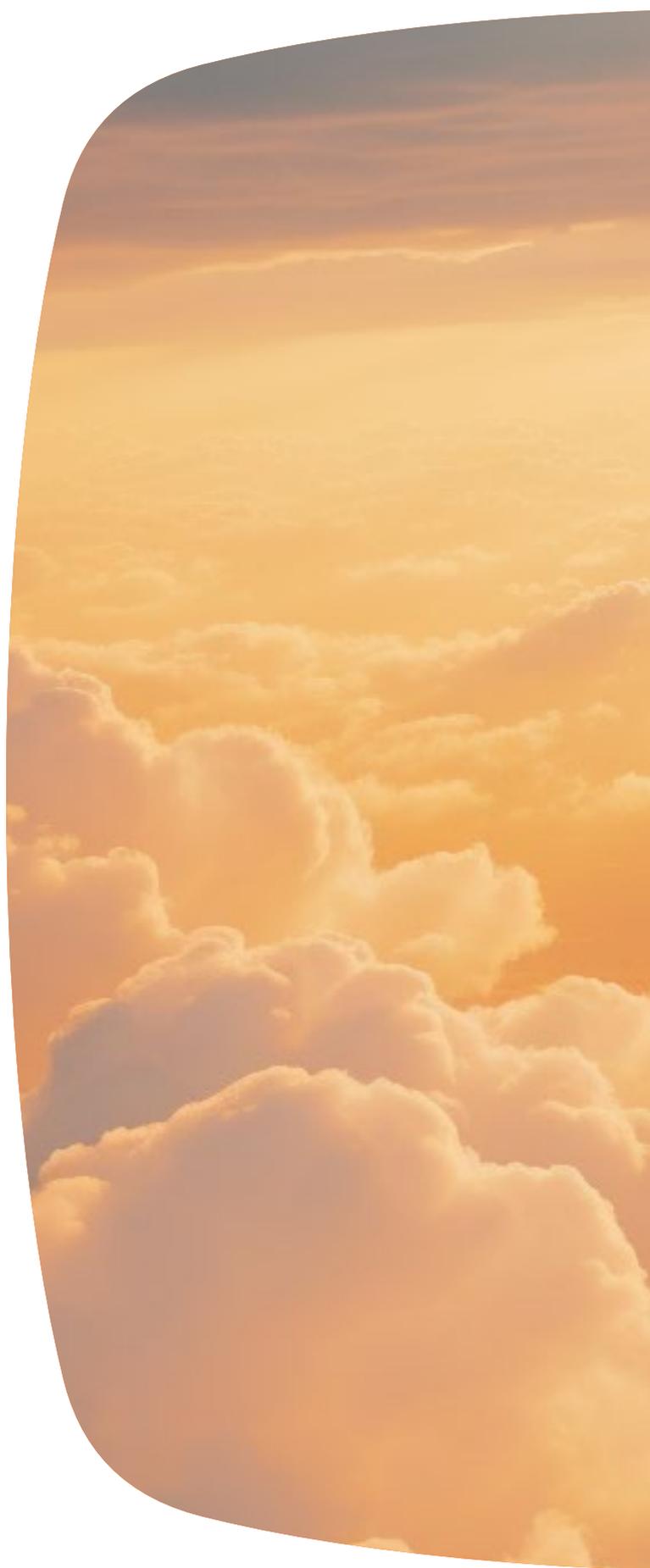
São compostas por atividades que envolvem deslocamentos aéreos e terrestres realizados por colaboradores em veículos de terceiros, como viagens aéreas, frotas terceirizadas e serviços de táxi. Contamos com nossos fornecedores para envio das informações de custo, combustível consumido e quilômetros rodados mensalmente, dados que são consolidados e acompanhados por nossas equipes de Gestão de Viagens e Aeronave.

Emissões Escopo 3 – tCO₂e GRI 305-3 GRI 305-5 	2021	2022	2023
Outras emissões absolutas – Total¹	59.479	41.659	63.490
Outras emissões absolutas – Brasil	58.477	40.525	62.682
Deslocamento casa-trabalho	12.480	12.710	24.419
Resíduos gerados	31.616	5.439	4.647
Transporte e distribuição (Upstream)	11.608	8.096	10.343
Transporte e distribuição (Downstream)	116	343	353
Viagens a negócios	2.657	13.937	22.920
Emissões financiadas	19.020.571	20.607.872	22.451.714

¹ Considera as operações do Brasil, Argentina, Paraguai e Uruguai até 2022. Em 2023, consideram operações no Brasil, Paraguai e Uruguai.

As emissões de nossas viagens a negócios aumentaram quando comparadas a 2022, devido ao retorno das agendas presenciais. As atividades mais representativas nesse Escopo são as viagens aéreas realizadas pelos colaboradores e o reembolso de combustível consumido em veículos comuns (carros).

Durante 2023, mantivemos a suspensão das frotas que realizavam o transporte de colaboradores entre os polos administrativos da cidade de São Paulo. Temos uma administração contínua das frotas de veículos facilitadores (ônibus), e solicitamos reportes padronizados dos fornecedores sobre dados relevantes, como quilômetros rodados, trajetos e horários, contribuindo para que a gestão possa capturar sinergias e aprimorar as estratégias buscando otimização. Continuaremos a incentivar a utilização de combustíveis mais limpos, a encorajar o uso de transporte público e administrar de forma consciente a maior utilização das ferramentas de trabalho online.



Emissões financiadas

GRI 305-3	GRI 305-4	GRI 305-5	SASB FN-CB-1	SASB FN-CB-2	SASB FN-CB-3	SASB FN-CB-4	SASB FN-CB-5
SASB FN-IN-410c.1	SASB FN-IN-410c.2	SASB FN-IN-410c.3	SASB FN-IN-410c.4	SASB FN-CB-410b.1	SASB FN-CB-410b.2		
SASB FN-CB-410b.3	SASB FN-CB-410b.4	SASB FN-AC-410b.1	SASB FN-AC-410b.2	SASB FN-AC-410b.3	SASB FN-AC-410b.4		

Compromisso

Em 2023, continuamos aprimorando a nossa metodologia para o cálculo de emissões financiadas, evoluindo a qualidade dos dados e a abrangência da análise da nossa carteira de crédito. Estes esforços refletem nosso compromisso em fornecer aos stakeholders informações transparentes sobre o impacto ambiental dos nossos negócios no cenário climático global.

Adotamos as diretrizes da Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) para quantificar as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas às nossas atividades de concessão de crédito. Isso envolve o cálculo das emissões geradas pela atividade dos nossos clientes, proporcionais aos recursos financeiros

concedidos a eles, em uma abordagem que reconhece a importância da nossa atuação apoiando os nossos clientes em sua jornada de descarbonização.

Como destaque da relevância desta agenda, em 2023, o coordenador responsável pela atividade de cálculo das emissões financiadas foi aprovado para participar do Core Team da PCAF, sendo o único representante das instituições financeiras da América Latina, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento do padrão de mensuração das emissões financiadas.

Como resultado do trabalho, na tabela abaixo detalhamos a visão geral do cálculo, ao longo dos últimos três anos, que detalharemos nos capítulos seguintes, de acordo com cada unidade de negócios.

Panorama de emissões financiadas GRI 305-3 	dez/21	dez/22	dez/23
Total de emissões financiadas – MMtCO₂e	19,0	20,6	22,5
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhões	628,1	680,8	716,1
Total da carteira de crédito – R\$ bilhões	1.027,2	1.141,5	1.176,5
Cobertura de avaliação em relação ao total da carteira – %	61,1%	59,6%	60,9%
Cobertura de avaliação em relação às carteiras com metodologia aplicável – %	100%	100%	100%
Carteiras sem metodologia de cálculo aplicável – R\$ bilhões	399,1	460,7	460,4

¹ Considera as emissões financiadas de clientes Pessoa Jurídica, Escopos 1 e 2

Metodologia de cálculo de emissões

A metodologia PCAF abrange a mensuração de emissões provenientes de sete categorias de ativos¹, que podem ser medidas por meio de cinco métodos, a depender da disponibilidade dos dados de nossos clientes (cada método possui um score, sendo 1 o melhor e 5 o pior). Quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, maior a acurácia deste cálculo.

Carteira de crédito de pessoa jurídica

O ano de 2023 marcou um significativo avanço em nosso processo de elaboração e divulgação do inventário de emissões financiadas de pessoa jurídica. Esse avanço está em linha com a ambição do Itaú Unibanco de apoiar nossos clientes na transição para uma economia de baixo carbono e com o nosso compromisso assumido em 2021, quando passamos a ser signatários da NZBA (Net Zero Banking Alliance), de nos tornarmos carbono Net Zero até 2050, com metas intermediárias e para os setores carbono intensivos, como energia, aço, cimento, alumínio, óleo e gás, imobiliário, transportes e agronegócio. **SAIBA MAIS** no [Relatório Climático 2023](#).

Emissões financiadas – pessoa jurídica GRI 305-3 	dez/21	dez/22	dez/23
Emissões financiadas – MMtCO ₂ e	17,3	18,7	20,6
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhões ²	527,5	559,2	588,1
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,36	3,98	3,83
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – % ³	100%	100%	100%

Aperfeiçoamos os nossos métodos, ampliando a precisão e abrangência dos dados, tanto no Brasil quanto em nossas unidades internacionais. Focamos nossos esforços tanto no aprimoramento do cálculo, como na busca das melhores informações para construir um inventário aderente à nossa atuação de crédito, de acordo com a particularidade de cada setor.

Contudo, existe um grande desafio para obtermos e consolidarmos as melhores informações, sendo essencial a disponibilidade de dados de emissões de GEE de forma pública pelos nossos clientes e o compartilhamento das demonstrações financeiras entre as empresas para, assim, evoluirmos no score médio da carteira.

Na página a seguir, destacamos os critérios adotados para classificação em cada tier do score e o % da carteira em cada um deles, trazendo o comparativo dos últimos três anos. Vale ressaltar que o score PCAF mensura a qualidade da informação utilizada no cálculo das emissões financiadas, ou seja, quanto maior a disponibilidade de dados de nossos clientes, melhor é nosso score (sendo 1, superior, e 5, inferior).

Atualmente, aproximadamente 20% de nossa carteira de crédito para Pessoa Jurídica (PJ) e títulos apresenta score 1, 2 ou 3, com dados públicos disponíveis, e 80% apresentam scores 4 ou 5, com estimativas das emissões financiadas. Destacamos a nossa evolução, principalmente, na redução de 15 pontos percentuais nos clientes no Score 5.

¹ Títulos Corporativos e Patrimoniais (listados e não listados em bolsa de valores), Carteira de empréstimos, Financiamento a Projetos, Projetos Imobiliários, Hipotecas, Empréstimos para veículos automotores e Títulos de dívida pública. ² O inventário de data-base 2021 foi recalculado com a inclusão dos títulos e exclusão de avais e fianças, seguindo diretrizes da PCAF e visando manter a comparabilidade dos resultados aqui apresentados (GRI 2-4). ³ O Índice de cobertura da carteira foi calculado pela razão entre o valor da carteira avaliada e o valor total da carteira para o qual já existe metodologia PCAF disponível.

^{Nota:} Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo das categorias de ativo cobertas pela PCAF, consultar o Manual “The Global GHG Accounting & Reporting Standard – Part A Financed Emissions”, publicado pela PCAF (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard#the-global-ghg-accounting-and-reporting-standard-for-the-financial-industry>).

Dados utilizados no cálculo de emissões GRI 305-3 	dez/21	dez/22	dez/23
Score 1 – Emissões publicadas e asseguradas	9,4%	17,3%	16,5%
Score 2 – Emissões publicadas, mas não asseguradas	0,4%	1,4%	1,9%
Score 3 – Emissões estimadas por produção física	0,0%	0,0%	1,4%
Score 4 – Emissões estimadas por faturamento	24,9%	28,4%	42,2%
Score 5 – Emissões estimadas pelo crédito contratado	65,3%	52,9%	38,1%

Cabe ressaltar que, para o cálculo das emissões financiadas com scores de 1 a 4, também é necessário obtermos as informações financeiras do cliente. Na falta destas informações, as emissões são calculadas utilizando os fatores de emissão associados ao método de score 5. Conforme a PCAF recomenda, para a carteira de crédito, adotou-se a metodologia associada a classe de ativos “Business Loans and Unlisted Equity”. Em relação a carteira de títulos, adotamos a metodologia de Listed equity and Corporate Bonds¹.

Em linha com as recomendações da PCAF, neste ano, incluímos o cálculo das emissões financiadas de escopo 3 para os setores de Óleo e Gás, Transportes, Mineração, Construção Civil, Materiais e Atividades Industriais, que totalizaram 9,3 milhões de tCO₂e (score de qualidade PCAF 3,9)², detalhados nas tabelas a seguir:

Intensidade de emissões por classe de ativos GRI 305-3 	Emissões financiadas³ (MMtCO₂e)			Carteira de crédito (R\$ bilhões)			Emissões relativas³		
	2021	2022	2023	dez/21	dez/22	dez/23	2021	2022	2023
Pessoa jurídica	17,3	18,7	20,6	527,5	559,2	588,1	0,033	0,033	0,035
Business loans	12,4	12,1	11,7	406,6	416,7	412,2	0,030	0,029	0,028
Corporate bonds	4,9	6,6	8,9	120,8	142,5	175,9	0,041	0,046	0,051

Intensidade de emissões por região GRI 305-3 	Emissões financiadas³ (MMtCO₂e)			Carteira de crédito (R\$ bilhões)			Emissões relativas³		
	2021	2022	2023	dez/21	dez/22	dez/23	2021	2022	2023
Brasil	11,7	12,8	15,3	343,8	372,7	410,3	0,034	0,034	0,037
América Latina ⁴	3,3	2,9	3,0	114,8	110,9	108,7	0,028	0,026	0,027
Demais unidades internacionais ⁵	2,4	3,1	2,3	68,8	75,7	69,1	0,035	0,040	0,034

Total	17,3	18,7	20,6	527,5	559,2	588,1	0,033	0,033	0,035
--------------	-------------	-------------	-------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

¹ Para maiores detalhes sobre os métodos de cálculo das categorias de ativo cobertas pela PCAF, consultar o Manual “The Global GHG Accounting & Reporting Standard – Part A Financed Emissions”, publicado pela PCAF (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard#the-global-ghg-accounting-and-reporting-standard-for-the-financial-industry>). ² Buscando ampliar a abrangência da mensuração das emissões financiadas, PCAF indica que seus membros estimem e publiquem neste ano emissões escopo 3 dos clientes de Óleo e Gás, Transportes, Mineração, Construção de Edifícios, Materiais e Atividades Industriais (Código NACE L2: 05-09, 10-18, 19-20, 21-33, 41-43, 49-53, 81)). Para mais informações consultar Manual PCAF (pág. 51) (disponível em: <https://carbonaccountingfinancials.com/en/standard#the-global-ghg-accounting-and-reporting-standard-for-the-financial-industry>). ³ Considera emissões de Escopo 1 e Escopo 2 de clientes PJ. ⁴ América Latina corresponde a Paraguai, Uruguai, Argentina, Chile e Colômbia. ⁵ Demais unidades internacionais considera Europa, América Central e América do Norte. ^{Nota:} O inventário de data-base 2021 foi recalculado com a inclusão dos títulos e exclusão de avais e fianças, seguindo diretrizes da PCAF e visando manter a comparabilidade dos resultados aqui apresentados (GRI 2-4).

Intensidade de emissões por setor de atividade (iSetor) GRI 305-3	Emissões financiadas ¹ (MMtCO ₂ e)			Carteira de crédito (R\$ bilhões)			Emissões relativas ¹		
	2021	2022	2023	dez/21	dez/22	dez/23	2021	2022	2023
Agro	4,3	5,0	8,2	30,2	33,9	47,5	0,143	0,148	0,172
Cimento	0,8	0,9	1,6	1,4	3,1	3,2	0,541	0,296	0,508
Metalurgia e siderurgia	0,7	0,7	1,5	10,6	9,9	11,8	0,068	0,067	0,125
Comércio	1,4	1,9	1,3	96,0	114,3	107,5	0,014	0,017	0,012
Energia	1,5	1,6	1,3	28,8	42,0	50,5	0,051	0,039	0,025
Petróleo e gás	1,2	2,0	1,2	12,6	16,8	18,8	0,092	0,118	0,064
Indústria – diversos	1,2	1,4	1,0	18,6	19,7	11,7	0,063	0,073	0,087
Petroquímica e química	0,8	0,8	0,9	13,9	15,0	13,4	0,058	0,055	0,064
Alimentos e bebidas	0,7	0,7	0,8	28,2	30,6	29,4	0,025	0,024	0,027
Transporte	2,1	1,2	0,8	35,8	33,8	32,8	0,059	0,036	0,023
Serviços – diversos	0,8	0,8	0,3	64,6	58,0	57,2	0,012	0,013	0,006
Mineração	0,2	0,1	0,3	5,2	2,7	3,7	0,042	0,050	0,082
Papel e celulose	0,2	0,3	0,3	6,0	6,1	7,0	0,040	0,050	0,036
Saneamento	0,1	0,2	0,2	5,8	6,3	6,6	0,012	0,029	0,030
Farmacêuticos e cosméticos	0,2	0,2	0,2	4,5	5,5	5,5	0,042	0,042	0,028
Madeira e móveis	0,1	0,1	0,1	4,5	4,6	3,9	0,023	0,025	0,030
Calçado e têxtil	0,1	0,1	0,1	6,3	6,6	6,8	0,012	0,013	0,013
Eletroeletrônicos e TI	0,1	0,1	0,1	5,7	5,9	5,4	0,010	0,021	0,014
Veículos e autopeças	0,0	0,0	0,1	5,7	6,1	7,7	0,008	0,008	0,008
Imobiliário	0,0	0,1	0,1	19,5	28,2	28,8	0,003	0,003	0,002
Construção	0,1	0,1	0,1	22,6	24,4	28,9	0,003	0,002	0,002
Reciclagem	0,0	0,0	0,1	0,2	0,4	0,4	0,146	0,134	0,138
Carvão	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1	0,000	0,925	0,618
Bens de capital	0,0	0,0	0,0	3,4	3,7	3,6	0,011	0,009	0,009

Intensidade de emissões por setor de atividade (iSetor) GRI 305-3	Emissões financiadas ¹ (MMtCO ₂ e)			Carteira de crédito (R\$ bilhões)			Emissões relativas ¹		
	2021	2022	2023	dez/21	dez/22	dez/23	2021	2022	2023
Bancos e Instituições financeiras	0,6	0,1	0,0	43,7	27,8	27,4	0,014	0,002	0,002
Saúde	0,0	0,0	0,0	7,8	8,1	11,0	0,003	0,003	0,002
Comunicação	0,0	0,0	0,0	10,5	10,5	10,9	0,003	0,003	0,002
Lazer e turismo	0,0	0,0	0,1	6,5	6,8	6,9	0,004	0,003	0,010
Logística	0,0	0,0	0,0	2,0	4,2	4,8	0,003	0,004	0,004
Infraestrutura	0,0	0,0	0,0	3,4	5,5	6,8	0,003	0,002	0,003
Educação	0,0	0,0	0,0	4,1	5,3	5,2	0,002	0,002	0,001
Seguros, resseguros e previdência	0,0	0,0	0,0	3,7	3,9	2,7	0,003	0,003	0,003
Serviços – públicos	0,0	0,0	0,0	2,4	2,4	3,2	0,001	0,002	0,002
Cultura e recreação	0,0	0,0	0,0	1,2	1,6	1,5	0,001	0,001	0,001
Terceiro setor	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	0,0	0,001	0,001	0,003
Diversos	0,1	0,0	0,1	12,0	5,6	15,7	0,007	0,006	0,005
Total	17,3	18,7	20,6	527,5	559,2	588,1	0,033	0,033	0,035
Score	4,36	3,98	3,83	-	-	-	-	-	-

¹ Considera emissões de Escopo 1 e Escopo 2.



Carteira de crédito de pessoa física

A cada ano, temos ampliado a cobertura das informações sobre nossa carteira de crédito, com a captura de novas bases, a fim de melhorarmos a qualidade dos dados nas operações destinadas a pessoas físicas, identificando a representatividade das emissões provenientes dos automóveis e imóveis¹ financiadas pelo Itaú Unibanco.

Para as emissões provenientes dos financiamentos de veículos para indivíduos, adotamos a metodologia correspondente à classe de ativo Motor Vehicle Loans, utilizando os métodos de cálculo de scores 4 e 5.

Por fim, em relação às emissões financiadas provenientes da carteira de crédito imobiliário pessoa física, metodologia Mortgages, enfrentamos alguns desafios no Brasil relacionados à disponibilidade de dados precisos do consumo de energia, desempenho e outras características específicas por estado e tipos de propriedade.

Com isso, mantivemos a recomendação da PCAF no nosso método de cálculo, baseado no score 4, considerando o consumo médio de energia pelo metro quadrado do imóvel.

Ao longo deste ano, continuaremos engajados e contribuindo com a PCAF na evolução das metodologias de cálculo de emissões financiadas. Adicionalmente, trabalharemos na expansão da cobertura do nosso portfólio considerado na linha de base para contemplar os novos ativos com as metodologias em desenvolvimento. Caso seja necessário, faremos os ajustes retroativos nas apurações subsequentes para garantir transparência e comparabilidade dos dados.

Emissões financiadas: crédito de veículos (Varejo) GRI 305-3 	dez/21	dez/22	dez/23
Emissões financiadas – MMtCO ₂ e	1,5	1,7	1,5
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhões	29,6	31,6	33,2
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,1	4,5	4,2
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – %	100%	100%	100%

Emissões financiadas: crédito imobiliário (Varejo) GRI 305-3 	dez/21	dez/22	dez/23
Emissões financiadas – MMtCO ₂ e	0,2	0,2	0,3
Valor da carteira avaliada – R\$ bilhões	71,0	89,9	94,8
Score de qualidade ponderado (PCAF)	4,0	4,0	4,0
Cobertura de avaliação em relação a carteira total – %	83%	85%	84%

¹ A PCAF recomenda que se mesure as emissões residenciais com base no consumo energético da residência, tendo em vista a matriz energética brasileira (score 4 considera uso destas informações e adoção de um fator de emissão médio, dado o tamanho do imóvel). Já para veículos, a PCAF indica que sejam calculadas as emissões com base no modelo e combustível consumido. Adotamos score 4 para contratos nos quais a PCAF disponibiliza um fator de emissão adequados para o tipo, a marca e modelo do veículo financiado e o score 5 é utilizado quando adotamos um fator de emissão médio por tipo de veículo (passeio, ônibus ou caminhão).

Energia

Contribuímos para o ODS:



Meta
7.2



Compromisso

| GRI 302-4 | GRI 302-5 |

Frente ao cenário de mudanças climáticas, reforçamos nosso compromisso de melhorar a performance ambiental de nossas operações e promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores, incluindo o consumo de energia limpa, eficiência energética e o uso de fontes renováveis e de baixo impacto.

Desde 2019, optamos pelos certificados de energia renovável (Renewable Energy Certificate – REC) para 100% da energia elétrica consumida no Brasil, que garantem que a energia é proveniente de fontes renováveis, com zero emissão considerando a abordagem de escolha de compra.

Metas

As metas de longo prazo são estabelecidas junto com a revisão do compromisso de Gestão Responsável, já as metas anuais são repassadas pelos times operacionais, de acordo com a previsão esperada para o ano, de forma a garantir os desafios anuais e o atendimento aos objetivos da Companhia.

Gestão responsável

| GRI 302-1 | GRI 302-2 | GRI 302-3 | GRI 302-4 |

Seguimos nossa estratégia de investimento na geração distribuída de energia, por meio de fazendas de energia solar em Minas Gerais e no Ceará, abastecendo um total de 223 agências físicas no Brasil.

O modelo segue em expansão para outros 12 estados: a fazenda solar no Ceará entrou em operação em 2023 e as demais seguem com previsão de início em 2024. Esses projetos apresentavam a capacidade total instalada superior a 50 MWp, porém, com os encerramentos de agências, os contratos foram reajustados para a capacidade de 39 MWp.

Em 2023, somamos 356 agências neste modelo e, ainda no primeiro semestre de 2024, chegaremos a 510 agências migradas para o Mercado Livre de energia no Brasil.

Metas de consumo de energia GRI 302-4	Consumo em 2023	Status
Entre 2018 ¹ e 2030, reduzir em 34,9% o consumo de energia no Brasil	↓ 33%	<input type="checkbox"/>
Consumir até 413.756 MWh de energia em 2023 no Brasil	384.762 MWh	<input checked="" type="checkbox"/>
Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil em 2023 seja de fonte renovável	100%	<input checked="" type="checkbox"/>

Metas de 2024

Consumir até 390.302 MWh de energia

Certificar, pela compra de RECs, que 100% da energia consumida no Brasil em 2024 seja de fonte renovável

¹ Consumo de energia elétrica no Brasil (baseline: 575.507MWh em 2018).

Também contamos com painéis fotovoltaicos em nossos maiores prédios administrativos em São Paulo e, em 2023, aumentamos nossa capacidade com a instalação de painéis solares na nossa nova torre do Centro Empresarial.

Assim, incentivamos a ampliação do mercado de energia renovável e zeramos a emissão dos Gases de Efeito Estufa (GEE) no Escopo 2, apoiando nosso compromisso Net Zero.

Em geração distribuída, temos todos os empreendimentos, implantados e em construção, com Parecer de Acesso aprovado na Legislação Normativa 482 (denominado GD1), onde são respeitados todos os limites de potência de geração, conexão e localidades que o normativo rege.

No Mercado Livre de energia, seguimos toda a regulamentação regida pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), que é o responsável por viabilizar e operacionalizar a energia elétrica no Brasil.

Possuímos contratos de gestão com agentes homologados na CCEE, que são empresas que atuam no setor de energia elétrica nas categorias de Geração, Distribuição, Comercialização e Consumidores Livres e Especiais. Também possuímos contratos de fornecimento de energia elétrica no longo prazo.

Na parcela de energia cativa consumida, seguimos as regulamentações dos órgãos reguladores e das distribuidoras que atuam nas suas respectivas concessões.

Periodicamente, atualizamos o plano de contingência de disponibilidade elétrica, com o objetivo de manter e garantir a disponibilidade elétrica para atender aos nossos prédios próprios. Nesse plano, abordamos as ações de manutenção anual programada das subestações, monitoramento dos níveis dos tanques de diesel e simulados de falta de energia.

Energia renovável

Com a finalidade de abastecer 80% das nossas agências com energia renovável, até o início de 2025, firmamos um contrato de dez anos com a Enel, com possibilidade de prorrogação, prevendo a instalação de 32 usinas fotovoltaicas pela Enel X para atender agências em 15 concessionárias no Brasil, além da compra de energia no Mercado Livre, que atenderá 510 agências físicas no Brasil.

A parceria também inclui a implementação de um sistema de monitoramento do consumo de energia e água nas instalações da Companhia e a digitalização e a gestão de contas de serviço do Itaú Unibanco.

Com capacidade instalada total de 39 MWp, as plantas serão responsáveis por gerar energia limpa para 1.200 agências. O contrato de geração solar do Itaú Unibanco é o maior da Enel X no mundo e vai evitar a emissão anual de cerca de 10 mil tCO₂e, reforçando nossa estratégia em prol do compromisso de nos tornarmos carbono zero até 2050.

Por meio da Enel Trading, comercializadora de energia da Enel no Mercado Livre, também firmamos contratos de compra de energia elétrica com duração de oito anos e quase 1 TWh de energia comercializada.

A Enel X também irá realizar consultoria e obras de infraestrutura em aproximadamente 420 agências físicas no Brasil para adequação ao Mercado Livre, seguindo os prazos regulatórios, com foco na redução dos custos e na gestão inteligente de energia e na coordenação do uso de energia no Mercado Livre de outras 564 unidades.

Redução do consumo

Nas agências, seguimos com o projeto de consumo ideal, que monitora mensalmente as unidades ofensoras em consumo de energia, com auxílio de algoritmos que agrupam e comparam as agências por similaridade (como a quantidade de máquinas, o número de colaboradores, a localização geográfica, entre outros), gerando economia de R\$ 5,6 milhões.

Também seguimos com a expansão prevista do processo de automação, que busca o uso eficiente dos equipamentos de iluminação e ar-condicionado. Atualmente, 547 agências físicas no Brasil funcionam com módulo de inteligência artificial (IoT), gerando eficiência no consumo total de energia. Além disso, realizamos a padronização do horário de início e fim das atividades de iluminação e de ar-condicionado em 425 agências físicas no Brasil.

Em nossos data centers, devido à baixa carga utilizada, foram realizadas trocas de placas de pisos, que possibilitaram o desligamento de fancoils e line-up do sistema de ar-condicionado. Também foram realizadas alterações para otimização da rotina das lógicas de acionamento do sistema de autoajuste do ar-condicionado, além do desligamento de servidores fora de uso. No nosso Centro Empresarial, estamos otimizando as operações da central de água gelada, prevendo economia de 344 MWh/ano.

Consumo e geração de energia

| GRI 302-1 | GRI 302-3 | GRI 302-4 |

Em 2023, reduzimos em 4% o consumo total de energia elétrica consumida no Brasil. Nossas agências foram responsáveis por 62% do nosso consumo de energia elétrica no ano, enquanto os prédios administrativos, escritórios e data centers representaram 38% do consumo total.

Consumo de energia por tipo de fonte – MWh GRI 302-1	2021	2022	2023
Concessionária	269.093	251.458	218.752
Mercado Livre de Energia ¹	150.953	141.544	157.967
Geração Distribuída ²	10.553	8.308	8.043
Total de energia consumida no ano	430.599	401.310	384.762
Quantidade de Certificados de Energia Renovável (REC)	431.195	409.262	388.618

Toda energia consumida dentro da Organização é proveniente das fontes citadas acima. O gerador é acionado apenas em casos de emergência, conforme o Plano de Contingência de disponibilidade elétrica.

Intensidade energética – MWh GRI 302-3	2021	2022	2023
Por colaborador ³	4,7	4,3	4,3
Por Produto Bancário ⁴	3,4	2,8	2,5

¹ Considera prédios, escritórios administrativos, Data Centers e rede de agências. ² Considera Fazenda Solar e Placas Solares. ³ Total de colaboradores no Brasil, pág. 151. ⁴ Produto Bancário ao final do exercício: soma da Margem Financeira Gerencial e das Receitas de Serviços, Seguros, Previdência e Capitalização. SAIBA MAIS no Relatório de Análise Gerencial da Operação, pág. 20.

Água

Contribuímos para o ODS:



Metas
6.3 e 6.6



Compromisso

| GRI 303-1 |

Para alcançar a máxima eficiência hídrica, utilizamos projetos que visam a redução da retirada, do consumo e do descarte de água, além do uso de fontes alternativas para fins não potáveis, como captação de água de chuva e utilização de água de reuso proveniente da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE).

Por meio da IGA (Itau Gestão de Ativos) realizamos a gestão de água em dois aspectos: gestão do consumo da água e gestão do efluente gerado nos prédios administrativos. No que tange ao consumo de água, são obrigações, os cuidados com medições da qualidade da água, reporte do volume extraído das captações com outorga, conforme Resolução CNRH nº 16, de 2001, e todas as atividades executadas por profissionais devidamente registrados do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA), como solicitado no Decisão Normativa CONFEA nº 59, de 1997.

Quanto aos aspectos de efluente, os cuidados são com as prevenções e o controle, a fim de evitar poluição ao meio ambiente, como por exemplo, prevenções de contaminantes de esgoto, contaminantes de solo e estações de tratamento, monitorando os parâmetros dos efluentes como regulamento da Lei nº 997, de 1976.

Metas

As metas de longo prazo (2030) são estabelecidas junto com a revisão do compromisso de Gestão Responsável, já as metas anuais são repassadas pelos times operacionais de acordo com a previsão esperada para o ano, de forma a garantir o desafio ano a ano e o atendimento dos objetivos da Companhia.

Do total de água consumida no ano, 52% são referentes ao consumo da rede de agências e 48% das operações administrativas do Itaú Unibanco.

Metas de consumo de água GRI 303-1	Consumo em 2023	Status
Entre 2018 e 2030, reduzir em 62,6% o consumo de água ¹ no Brasil	↓ 54,2%	<input type="checkbox"/>
Consumir até 692.048 m ³ de água em 2023	663.713 m ³	<input checked="" type="checkbox"/>
Metas de 2024		
Consumir até 750.361 m ³ de água no Brasil		

¹ Consumo de água proveniente de concessionários e poços artesianos no Brasil (Baseline: 1.449.038 m³ em 2018).

Gestão responsável

| GRI 303-1 | GRI 303-2 |

O consumo de água em nossas operações é constituído em 91% de água de concessionária e água de poço. Também fazemos uso de outros tipos de água, como água de superfície, na alimentação hidráulica dos sistemas de resfriamento, e água de reuso nos sanitários no nosso centro empresarial, além da nossa nova torre ter sido inaugurada com um sistema a vácuo.

Periodicamente, atualizamos o plano de contingência de abastecimento e consumo de água, com o objetivo de manter e garantir a disponibilidade hídrica para atender aos nossos prédios próprios. Neste plano são abordadas as ações de:

- Manutenção dos níveis de entrada dos reservatórios de água (mínimo 80%).
- Acompanhamento dos níveis dos reservatórios pelo nosso centro de operações.
- Emissão de níveis de alertas para abastecimento.

Em 2023, seguimos expandindo os projetos para aproveitamento de água de superfície utilizada na alimentação hidráulica do sistema das torres de resfriamento para sistemas de ar-condicionado. Também contamos com estações de tratamento de efluentes para reaproveitamento da água em sanitários e limpeza de áreas externas, com projetos em expansão desde 2022, que serão concluídos 2024. Nossa nova torre, no Centro Empresarial Itaú, foi inaugurada com um sistema de esgoto a vácuo, pensando na eficiência e redução de consumo.

Temos também um representante que participa da Câmara Temática (CT) do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), em que temos como objetivo discutir compromissos, advocacy e questões sobre saneamento e uso da água, juntamente com as demais empresas que fazem parte.

Iniciativas para redução do consumo

No fim de 2023, finalizamos a melhoria dos drenos de captação das águas de cortina, com economia estimada de 300 m³/mês. Em 2024, a economia esperada é de 3.600 m³/ano.

Em 2024, será inaugurada uma nova ETE no nosso Centro Empresarial, com capacidade de tratamento anual de 24.000 m³. A nova ETE terá capacidade máxima de 4.080 m³/mês e uma estimativa de 3.000 m³/mês, devido à variação da população, já que o prédio não tem 100% de ocupação. O retorno estimado será de 3.800 m³/mês de água reutilizada.

Interações em regiões de estresse hídrico

Apesar de nossa operação não envolver o consumo significativo de água em sua atividade principal, também monitoramos a nossa exposição a zonas de elevado stress hídrico. No Brasil, nossas agências físicas são responsáveis por 52% do consumo total de água da Companhia em 2023, enquanto as operações dos prédios administrativos, escritórios e data centers representam 48%.

Aproximadamente 3% do nosso consumo de água ocorreu em regiões de estresse hídrico, correspondendo a cerca de 6% do total das agências físicas no Brasil, localizadas em municípios classificados como seca excepcional, extrema ou severa ao final de 2023, com destaque para as regiões Centro-Oeste e Nordeste, com 26% e 23% das agências, respectivamente. Nossos principais prédios administrativos, escritórios e data centers não estão localizados em regiões de estresse hídrico.

A classificação levou em consideração os dados publicados no Índice Integrado de Seca (IIS6) do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais, do Governo Federal do Brasil, referente ao período de dezembro de 2023.

Vale destacar que o Brasil é composto por 5.570 municípios, dos quais 839 estavam classificados como seca severa (15%) e 43 como seca extrema (1%).

Em 2023, não identificamos registros de desabastecimento de água em nossas agências e polos administrativos que levassem à interrupção de nossas operações no Brasil.

Consumo de água por região e estresse hídrico | GRI 303-3 | GRI 303-5 |

Região	Agências físicas e PABs no Brasil ao final de 2023	% do consumo de água ¹ em 2023	% de agências em municípios classificados como seca excepcional, extrema ou severa ¹
Norte	97	2%	23%
Nordeste	272	4%	8%
Centro-oeste	245	3%	26%
Sul	518	7%	0%
Sudeste	2.088	83%	4%
Total	3.220	100%	6%

¹ Considera o consumo de água de concessionárias e poços artesianos das agências físicas, prédios administrativos, escritórios e data centers no Brasil.



Consumo de água e descarte de efluentes

| GRI 303-3 | GRI 303-4 | GRI 303-5 |

Em 2023, o aumento do consumo de água foi reflexo da retomada das atividades presenciais aos polos de administração central, da expansão de projetos dos escritórios comerciais e da troca dos hidrômetros por modelos mais modernos, o que trouxe melhoria na gestão de coleta de faturas com dados de consumo mais assertivos.

Todo efluente gerado pelas operações é tratado, sendo que alguns prédios administrativos possuem Estação de Tratamento de Esgoto e nos demais locais o tratamento é realizado via concessionária local.

Água captada por tipo de fonte – m ³ GRI 303-3 GRI 303-4 GRI 2-4	2021 ¹	2022	2023
Concessionárias e poços artesianos	516.514	628.831	663.713
Água de chuva	2.257	21.076	15.878
Água de reúso	17.236	19.556	25.046
Cortina d'água	16.624	19.348	22.690
Total de água captada²	552.631	688.811	727.327

Consumo de água – m ³ GRI 303-5 GRI 2-4	2021 ¹	2022	2023
Água potável	516.514	628.831	663.713
Outros (Ex: água de reúso, reciclada ou água tratada) ³	36.117	59.980	63.614
Total de água consumida⁴	552.631	688.811	727.327

Intensidade de água consumida GRI 303-4	2021	2022	2023
Por colaborador ⁵	6,1	7,4	8,1
Por Produto Bancário ⁶	4,4	4,8	4,6

¹ A inclusão dos valores por tipo de fonte em 2021 gerou uma alteração no número total declarado anteriormente (GRI 2-4). ² Volume total de água consumida nas atividades e instalações do Itaú e de empresas controladas no Brasil. ³ Considerada água de chuva, água de reúso e água de cortina. ⁴ Cobertura: Volume total de água consumida nas atividades e instalações do Itaú e de empresas controladas no Brasil. ⁵ Total de colaboradores no Brasil, pág. 150. ⁶ Produto Bancário ao final do exercício: soma da Margem Financeira Gerencial e das Receitas de Serviços, Seguros, Previdência e Capitalização. SAIBA MAIS no [Relatório de Análise Gerencial da Operação](#), pág. 20.

Materiais e resíduos

Contribuímos para o ODS:



Metas
12.2, 12.5,
12.6 e 12.7



Compromisso

| GRI 306-1 | GRI 306-2 | GRI 306-3 | GRI 306-4 | GRI 306-5 |

Temos o compromisso de melhorar a performance ambiental de nossas operações e promover práticas sustentáveis em nossa cadeia de fornecedores.

Seguimos as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e trabalhamos com iniciativas de conscientização e soluções que viabilizem a redução de consumo de materiais para atender aos princípios da não geração, redução, reutilização, reciclagem e o tratamento dos resíduos sólidos ou outra destinação ambientalmente adequada, especialmente de resíduos de equipamentos eletroeletrônicos, fatores críticos do nosso negócio.

Metas

As metas de longo prazo (2030) são estabelecidas junto com a revisão do compromisso de Gestão Responsável, já as metas anuais são repassadas pelos times operacionais, de acordo com a previsão esperada para o ano, de forma a garantir o desafio ano a ano e o atendimento dos objetivos da Companhia.

Em 2023, em virtude do retorno às atividades presenciais, tivemos um aumento dos resíduos destinados para compostagem e resíduos oriundos dos restaurantes, além da melhoria na mensuração de resíduos e processos, com a inclusão dos resíduos de obras somados ao total de resíduos das operações, o que trouxe um aumento significativo não só na meta, mas também nas estimativas para o próximo ano.

Para 2024, a estimativa é de aumento na geração dos resíduos, considerando não só a maior ocupação dos prédios administrativos da Companhia, que impacta diretamente os resíduos de reciclagem, compostagem e recicláveis, como também as obras da nova torre do Centro Empresarial, que impacta nos rejeitos de obra que são enviados para aterro.

Metas de geração e destinação de resíduos¹ GRI 306-1 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5	Resíduos em 2023	Status
Entre 2018 e 2030, reduzir em 88,1% os resíduos gerados e destinados para aterro ²	↓ 89,8%	<input checked="" type="checkbox"/>
Destinar até 2.744 ton de resíduos para aterro em 2023	2.401 t	<input checked="" type="checkbox"/>
Destinar 153 ton de resíduos para compostagem em 2023	212 t	<input checked="" type="checkbox"/>
Destinar 539 ton de resíduos para incineração e copro-cessamento com geração de energia ³ em 2023	319 t	<input type="checkbox"/>
Destinar 100% dos resíduos eletrônicos para reciclagem em 2023	100%	<input checked="" type="checkbox"/>
Destinar 100% dos resíduos de papel para reciclagem em 2023	100%	<input checked="" type="checkbox"/>
Destinar 252 ton de outros materiais para reciclagem em 2023	3.497 t	<input checked="" type="checkbox"/>
Metas de 2024		
Destinar até 2.935 ton de resíduos para aterro ⁴		
Destinar 361 ton de resíduos para compostagem		
Destinar 555 ton de resíduos para incineração e coprocessamento com geração de energia		
Destinar 100% dos resíduos eletrônicos para reciclagem		
Destinar 100% dos resíduos de papel para reciclagem		
Destinar 5.647 ton de outros materiais para reciclagem		

¹ Cobertura: Total de resíduos gerados nas atividades e instalações do Itaú e de empresas controladas no Brasil. ² Total de resíduos gerados e destinados para aterros no Brasil (Baseline: 23.555 toneladas em 2018). ³ Total de incineração com geração de coprocessamento energia com a inclusão de materiais perigosos. ⁴ Para 2024 a meta de aterros está considerando os resíduos das obras de interligação da nova torre do nosso centro empresarial.

Reúso e reciclagem

No primeiro trimestre de 2023, implantamos o projeto de aterro zero nos principais polos administrativos e nos data centers, onde todo o resíduo não reciclável passará por triagem e separação, sendo posteriormente destinado para coprocessamento e enviado como matéria para alimentar fornos do processo de fabricação de cimento.

Investimos cerca de R\$ 76 mil em gastos adicionais relacionados a esse projeto. Os resíduos recicláveis gerados nos polos administrativos, por sua vez, trazem retorno financeiro e, conseqüentemente, maior eficiência à Organização, em virtude do contrato de reciclagem.

Os resíduos orgânicos de restos de alimento (dos prédios que possuem restaurante) e as podas e varrições dos jardins são enviadas à compostagem, bem como o papel toalha dos lavabos são destinados a reciclagem, como medida na diminuição dos resíduos desviados de aterro.

Buscamos garantir a precisão na mensuração do volume de resíduos com o uso de balança de mão em todas as agências para a pesagem dos sacos de resíduos orgânicos e recicláveis. Promovemos a destinação adequada aos resíduos recicláveis por meio da coleta pública seletiva, nas agências que a dispõem. Já nas que não dispõem, contratamos empresas privadas, garantindo o descarte adequado.

Consumo responsável

| GRI 301-1 | GRI 301-2 | GRI 306-4 |

Fibras de madeira

Nossos mobiliários e todo papel usado na operação interna têm a certificação de Conservação Florestal Internacional Forest Stewardship Council (FSC), garantindo que são oriundos de áreas com manejo florestal responsável e, portanto, em linha com nosso compromisso com o combate ao desmatamento.

Além da garantia da procedência, trabalhamos para reduzir o uso de papel, tanto a partir de alternativas digitais aos nossos clientes, quanto por meio dos nossos programas Zero Papel e Agência sem Papel para rever processos.

Em 2022, iniciamos um projeto que visa à redução do volume de impressões nas agências e concisão dos formulários de cadastramento. Nossa expectativa para 2023 é uma redução de aproximadamente 400 mil impressões, cerca de 27% das impressões totais, e uma economia anual de R\$ 35 mil, além da redução de outros custos operacionais, que podem alcançar R\$ 250 mil por ano. Em comparação ao ano anterior, reduzimos em 9,5% o consumo de papel em nossas operações com clientes.

Plástico

Continuamos com o uso de copos de papel nos polos administrativos e com o uso de insumos biodegradáveis nas operações prediais de alimentação, como copos, pratos, talheres etc. Realizamos também o teste de envio de galões plásticos, considerados anteriormente como resíduo classe I (perigoso), para a reciclagem, juntamente com os demais resíduos plásticos, aumentando em 15 toneladas os resíduos enviados para a reciclagem.

Eletrônicos

Os equipamentos de rede de agências passam por avaliação e processos de revitalização contínuos, a fim de prolongar sua vida útil, e doados a instituições ao fim da vida na Organização. Para os que são descartados, desde 2009, temos um processo específico no Brasil que promove a destinação de 100% para reciclagem, por meio de logística e manufatura reversas e reinserção na cadeia produtiva como matéria-prima.

Papel e fibras de madeira – ton GRI 301-1 	2021	2022	2023
Cheques	93	84	63
Correspondências	789	714	757
Total de papel utilizado¹	882	798	820
Intensidade do uso de papel por cliente ² - Kg/cliente	0,01	0,01	0,01

Plástico – ton GRI 301-1 	2021	2022	2023
Total de plástico utilizado³	51	71	87
Materiais renováveis ou reciclados utilizados – %	100%	100%	100%

¹ Volume total de papel utilizado nas atividades e instalações do Itaú Unibanco e empresas controladas no Brasil. ² Aproximadamente 70 milhões de clientes pessoas-física no Brasil ao final de 2023. ³ Volume total de plástico utilizado nas atividades e instalações do Itaú Unibanco e empresas controladas no Brasil.

Resíduos recicláveis

Melhoramos nosso processo de destinação de resíduos e, em 2023, foram enviadas 3,5 toneladas para a reciclagem nos prédios administrativos. Na rede de agências foi implementada a coleta privada nos locais onde não há coleta seletiva pública para garantir a destinação adequada dos resíduos, viabilizando a destinação de, aproximadamente, 1 tonelado de resíduos para reciclagem.



Resíduos gerados

Com o retorno dos colaboradores para os polos e a melhoria na contabilização dos resíduos, de acordo com a destinação independente do processo que os gerou, tivemos um aumento no volume de resíduos gerados, tanto nos enviados para aterro, quanto nos recicláveis. Importante ressaltar que nos principais polos administrativos adotamos o modelo de aterro zero e todo resíduo é enviado para a compostagem. O principal tipo de resíduo enviado para aterro são os resíduos de obras.

Durante o ano, não tivemos registros de derramamentos significativos.

Resíduos destinados por tipo de descarte – ton GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 2-4	2021	2022	2023
Aterros ¹	12.820	2.511	2.401
Compostagem ²	85	177	212
Incineração e coprocessamento com geração de energia ³	308	361	319
Reciclagem ⁴	4.829	4.034	6.329
Total de resíduos gerados⁵	18.042	7.083	9.261

Resíduos destinados por classificação⁶ – ton GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5 GRI 2-4	2021	2022	2023
Resíduos perigosos	3.103	1.777	2.157
Resíduos não perigosos	14.016	3.791	4.345
Resíduos de obras	923	1.516	2.759
Total de resíduos gerados⁷	18.042	7.083	9.261

¹ Resíduos CL.I – aterro – amianto; Resíduos CL.II – aterro – comum; Resíduos CL.II – aterro – restos de alimentos; Resíduos RCC – aterro – rejeito. ² Resíduos CL.II – compostagem – borra de café; Resíduos CL.II – compostagem – cigarro; Resíduos CL.II – compostagem – poda; Resíduos CL.II – compostagem – restos de alimentos. ³ Resíduos CL.I – incineração – infectantes; Resíduos CL.I – incineração – medicamentos; Resíduos – obras – madeira; Resíduos CL.I – coprocessamento – líq. cont.; Resíduos CL.I – coprocessamento – sól. cont.; Resíduos CL.II – Coprocessamento – comum. ⁴ Resíduos CL.I – reciclagem – caixa de gordura; Resíduos CL.I – reciclagem – lâmpadas; Resíduos CL.I – reciclagem – pilhas e baterias; Resíduos CL.II – reciclagem – alumínio; Resíduos CL.II – reciclagem – isopor; Resíduos CL.II – reciclagem – Mmadeira. ⁵ Resíduos gerados nas atividades e instalações do Itaú Unibanco e empresas controladas no Brasil. ⁶ Classificação de acordo com a ABNT NBR 10.004:04. ⁷ Total de resíduos gerados nas atividades e instalações do Itaú Unibanco e empresas controladas no Brasil. ^{Notas:} Tivemos alterações nos números dos anos anteriores devido à inclusão de alguns resíduos não contabilizados de obra e revisamos a nomenclatura utilizada | **GRI 2-4** |.

Social

Força de trabalho, **150**

Diversidade e inclusão, **152**

Atração e retenção, **168**

Desenvolvimento, **174**

Experiência do colaborador, **181**

Relações trabalhistas, **184**

Remuneração e benefícios, **188**

Saúde e segurança, **200**

Direitos Humanos, **209**

Fornecedores, **216**

Investimento social privado, **220**

IMPACTO POSITIVO:



Força de trabalho

| GRI 2-7 | GRI 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 | SASB FN-IB-330a.1 |



A seguir, apresentamos um panorama da nossa força de trabalho por país e região.

Colaboradores por país e região GRI 2-7 	2021	2022	2023
Brasil	91.083	92.791	89.922
Sudeste – %	83,4%	83,7%	83,2%
Sul – %	7,1%	6,8%	6,9%
Centro-Oeste – %	3,4%	3,4%	3,5%
Norte – %	1,2%	1,3%	1,4%
Nordeste – %	4,8%	4,8%	5,0%
Unidades internacionais	4.241	4.273	2.975
Argentina	1.642	1.486	38
Paraguai	988	1.161	1.199
Uruguai	1.055	1.085	1.179
Estados Unidos	261	261	264
Portugal	102	135	159
Chile	34	–	–
Suíça	76	83	79
Reino Unido	52	25	24
Bahamas	18	17	15
Espanha	2	9	7
México	7	7	7
França	1	2	2
Luxemburgo	–	2	2
Alemanha	3	–	–
Total de colaboradores	95.324	97.064	92.897

Nota: Total de colaboradores por região demográfica do Brasil, dividido pelo total de colaboradores no Brasil. Nota: A informação sobre o número de colaboradores do Brasil, por região, não considera as categorias executivos e diretores.

A seguir, apresentamos o panorama da nossa força de trabalho no Brasil por nível hierárquico.

Colaboradores por nível hierárquico – Brasil GRI 2-7 	2021	2022	2023
Executivos	11	11	11
Diretores	103	112	122
Superintendentes	513	578	619
Gerentes	1.980	2.089	2.098
Coordenadores	6.964	7.112	7.008
Demais gestores	2.765	2.613	2.348
Colaboradores em cargos de gestão	12.336	12.515	12.206
Administrativo	39.322	41.305	38.361
Comercial e Operacional (áreas geradoras de receita)	39.913	32.817	33.229
Trainees	41	52	44
Colaboradores em tempo integral	84.612	86.689	83.840
Aprendizes	1.889	1.511	1.316
Estagiários	4.582	4.591	4.766
Total de colaboradores	91.083	92.791	89.922
Colaboradores com contrato permanente – %	92,8%	93,3%	93,2%
Colaboradores com contrato temporário – %	7,2%	6,7%	6,8%

Nota: Colaboradores por tipo de contrato, dividido pelo total de colaboradores.



SAIBA MAIS

Conheça mais detalhes da nossa força de trabalho na [Planilha de Indicadores ESG](#) →

Diversidade e inclusão

Contribuímos para o ODS:



Metas
5.1 e 5.5



Metas
10.2 e
10.3



Meta
16.7



Compromisso

| GRI 2-7 | GRI 405-1 | SASB FN-AC-330a.1 |
| SASB FN-IB-330a.1 |

Somos feitos de pessoas e acreditamos que ter um quadro com pluralidade de origens, culturas, crenças, experiências, raças, deficiências, gêneros, orientações afetivo-sexuais e gerações ampliam as perspectivas e contribuem para um clima de respeito e valorização das diferenças.

Por isso, desde 2017, seguimos as diretrizes estabelecidas na Carta de Compromisso com a Diversidade, assumindo um compromisso público com colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e sociedade, que vai além das exigências legais.

Esse compromisso visa estimular um ambiente respeitoso e saudável para todas as pessoas que trabalham na Companhia, promover a equidade de oportunidades para todos os colaboradores e desenvolver lideranças corporativas sensíveis e engajadas com o tema.

Para isso, estruturamos nossas ações de diversidade e inclusão em cinco pilares, que representam atualmente os maiores desafios, além de atuar em relação aos vieses inconscientes, pilar transversal que permeia todas as nossas ações.

Nossas iniciativas nesta agenda refletem também as diretrizes estabelecidas pelo Compromisso do Itaú com os Direitos Humanos e estão em consonância com os temas avaliados na devida diligência de Direitos Humanos. **SAIBA MAIS** em Direitos Humanos, pág. 209.



Gênero



Raça



**Pessoas com
deficiência**



LGBT+



**Diversidade
etária**

Em 2022, lançamos os nossos **Objetivos de Diversidade até 2025**, com o propósito de avançarmos na equidade e representatividade de gênero e raça no Itaú Unibanco:

35-40%

de mulheres na liderança

Considerando cargos de gerência, superintendência e diretoria

27-30%

de representatividade negra na Organização

Considerando todos os cargos, inclusive de liderança.

Objetivo de aumentar a representatividade na contratação, mantendo:

50% mulheres

40% pessoas negras

Para gênero, nosso principal desafio é aumentar a representatividade feminina nos cargos de média e alta liderança (gerentes e acima), na Companhia como um todo, e ampliar a representatividade geral em áreas como tecnologia, finanças e Banco de Atacado.

Nosso objetivo até 2025, é ter de 35% a 40% de mulheres em cargos de média e alta liderança, que inclui cargos de nível executivo, diretoria, superintendência, gerência e especialista. Partimos do cenário de 32,6% em 2019, atingindo 35,4% em 2023 e entrando na faixa projetada para o desafio. Adicionalmente, buscamos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 50% de mulheres. Em 2023, ultrapassamos o objetivo de contratação, encerrando o ano com 53,9% de mulheres nas contratações.

Para raça, nosso desafio é ampliar a representatividade de colaboradores negros em todas as áreas e níveis hierárquicos, a partir de ações afirmativas, conscientização e sensibilização sobre o tema.

O objetivo até 2025 é ter de 27% a 30% de representatividade negra no Itaú Unibanco, com evolução em todos os níveis de cargos efetivos, incluindo a liderança. Partimos do cenário de 22,2% em 2019, entrando no intervalo proposto para o objetivo em 2023, fechando o ano com 27,5% de colaboradores negros (exceto aprendizes, e estagiários). Adicionalmente, buscamos ter representatividade no fluxo de entrada (contratação) de 40% de pessoas negras. Em 2023, atingimos o indicador de 40,9% de representatividade negra nas contratações, tendo um ganho de 4,1 p.p. em relação à 2022.

Com a nova cultura organizacional (Cultura Itubers), a pauta ganhou força e foi disseminada para toda a Companhia. No processo de avaliação de performance comportamental, os critérios são baseados em nossa cultura, com isso, todos os colaboradores são avaliados, anualmente, pela conscientização, atuação e propagação do tema dentro da Organização. **SAIBA MAIS** em Avaliação de Performance, pág. 192.

Governança

Contamos com diferentes estruturas voltadas a promover a diversidade e inclusão na Organização. Desde 2018, a Área de Diversidade e Inclusão é responsável pela estratégia e gestão do tema. Com atribuições equivalentes a um Diretor de Diversidade e Inclusão (CDO), nosso Diretor de Pessoas é o responsável pelo tema na alta liderança.

A responsabilidade por um ambiente mais seguro e respeitoso se estende à toda liderança, que conduz as jornadas de diversidade e inclusão em suas áreas, monitorando indicadores e endereçando os desafios específicos de cada time.

O Comitê Consultivo de Diversidade e Inclusão, composto por Executivos e profissionais do Itaú Unibanco e de outras Organizações, além de especialistas sobre o tema, discute tendências, constrói parcerias e debate os avanços necessários relacionados ao tema, com reporte direto à Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade.

Nossa Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é responsável por promover a Responsabilidade Social Corporativa e o Investimento Social Privado, através do diálogo junto às entidades representativas da sociedade, como Organizações da Sociedade Civil (OSC), Poder Público, e com as áreas de negócio e de operações do Itaú Unibanco, apoiando o desenvolvimento de iniciativas que geram impacto social positivo e sustentável em temas importantes para o desenvolvimento do País, como a promoção da Diversidade, Equidade e Inclusão.



Políticas institucionais

Diferentes políticas institucionais orientam a todos em relação ao compromisso com a diversidade, inclusão e combate à discriminação:

[Política Corporativa de Diversidade e Inclusão](#) →

[Código de Ética e Conduta](#) →

[Compromisso com os Direitos Humanos](#) →

[Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática](#) →

[Carta Compromisso com a Diversidade](#) →

[Código de Relacionamento com Fornecedores](#) →

Atuação

Compromissos voluntários

Fazemos parte dos principais compromissos empresariais pela promoção da diversidade e inclusão:



Iniciativa Empresarial pela Igualdade Racial: plataforma de articulação entre empresas e instituições para avanço da diversidade étnico-racial.



Coalizão Empresarial para Equidade Racial e de Gênero: estimula implementação e aprimoramento de políticas públicas e práticas empresariais para superar a discriminação de gênero e raça nas organizações.



OUTstand Financial Market Pride Group: grupo que discute a inclusão e promove a valorização de profissionais LGBTQ+ no setor.



Princípios de Empoderamento Feminino (Women's Empowerment Principles – WEPs): plataforma de orientadores para apoiar empresas a desenvolverem práticas que eliminem discriminação e violência contra as mulheres e promovam a equidade de oportunidades.



Movimento Mulher 360: sistematiza e difunde os avanços nas políticas e nas práticas empresariais para equidade de gênero.



Women in Leadership in Latin America (WILL): apoia e promove o desenvolvimento da carreira das mulheres na América Latina, reconhecendo suas habilidades e competências, além de estimular as empresas sediadas na América Latina implementarem programas relacionados com as mulheres e negócios.



Women on Board: reconhece, através do Selo WOB, a empresa que valoriza a diversidade de gênero em seu ambiente corporativo tendo, pelo menos, duas mulheres em seus Conselhos de Administração.



Fórum de Empresas e Direitos LGBT+: estabelece dez compromissos para orientar as empresas na promoção dos direitos LGBT+ e oferece uma agenda de trabalho sobre o tema.



Padrões de Conduta para Empresas (ONU): cinco padrões de conduta para apoiar empresas no enfrentamento à discriminação contra pessoas LGBTQIA+.

Grupos de afinidade

Nossos grupos de afinidade, formados voluntariamente por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida, buscam acolher e promover um ambiente de pertencimento e identidade, apoiar e subsidiar a tomada de decisão da Organização no desenvolvimento de iniciativas internas e externas de diversidade e inclusão, e multiplicar o engajamento e conscientização sobre o tema.

Tema	Principais grupos de afinidade
 Gênero	<ul style="list-style-type: none">• Com todos. Por todas• iEla• Tech Power
 Raça	<ul style="list-style-type: none">• Blacks at Itaú
 Pessoas com Deficiência	<ul style="list-style-type: none">• Incluir
 LGBTQ+	<ul style="list-style-type: none">• Sou como Sou

Jornada de Diversidade

Com o apoio da Área de Pessoas, as Áreas Executivas criaram suas jornadas de diversidade, com grupos de trabalho para agregar e potencializar as iniciativas de diversidade em cada Diretoria. As jornadas contam com ações afirmativas, calendário anual com atividades institucionais e específicas para cada realidade, acompanhamento de indicadores (especialmente para gênero, raça e pessoas com deficiência) e agendas de conexão e letramento, construídas em parceria com os grupos de afinidade e o time de Diversidade, com o propósito de atingir objetivos e especificidades de cada estrutura.

Conscientização e treinamento

Mantemos um diálogo contínuo sobre o tema, buscando promover formação sobre os conceitos essenciais ao entendimento da necessidade e relevância das iniciativas de inclusão e combate à discriminação.

Em 2023, lançamos a trilha de conceitos básicos de diversidade e inclusão, disponibilizada para todos os colaboradores em um formato prático, objetivo e acessível, e reforçamos continuamente os valores da nossa cultura com constantes ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre os temas de diversidade, e

encorajando os colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação. No ano, divulgamos a todos os colaboradores o novo Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, além de orientações para que os colaboradores possam aprender a reconhecer e denunciar casos suspeitos. **SAIBA MAIS** em Canais de manifestação, pág. 266.

Principais treinamentos realizados:

Liderança: realizamos treinamento com a alta liderança sobre o pilar da nossa Cultura “a gente quer diversidade e inclusão”.

Colaboradores: disponibilizamos na ferramenta de aprendizagem corporativa conteúdos básicos, intermediários e avançados sobre os temas de Diversidade e Inclusão, com frequente atualização e revisão do time de especialistas da Área de Diversidade. Proporcionamos workshops, eventos, treinamentos, rodas de conversas e ações de comunicação sobre o tema ao longo do ano para nossos colaboradores e lideranças. Em 2023, lançamos também a 2ª edição do podcast “Entre Itubers”, disponível no Spotify e nos canais internos, que debate assuntos importantes ligados à Diversidade e Inclusão, com colaboradores representativos que contam suas experiências dentro e fora Itaú Unibanco.

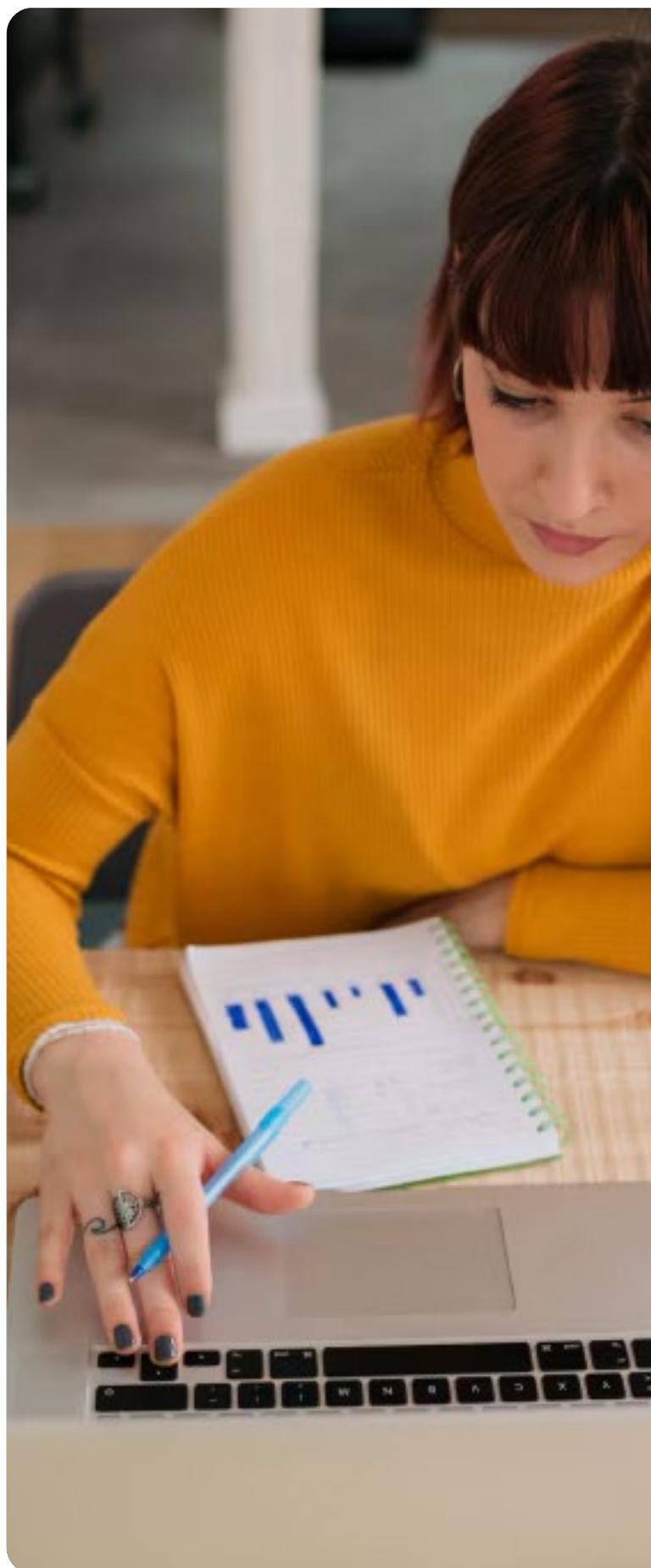
Times de atendimento: colaboradores com atendimento ao público devem realizar treinamentos obrigatórios, disponíveis para todos os colaboradores, sobre empatia no atendimento, observando questões de diversidade e inclusão, garantia dos direitos humanos e atuação com os públicos de vulnerabilidade social e financeira.

Fornecedores: na frente de atuação ESG para gestão de fornecedores abordamos práticas pertinentes aos direitos humanos e à diversidade e inclusão, com destaque para iniciativas como o projeto Cadeia de Valor Itaú, voltado ao letramento de pequenas e médias empresas junto à ONU, e a Trilha de Formação Itaú, com módulo de Direitos Humanos, previsto para o primeiro semestre de 2024. **SAIBA MAIS** em Fornecedores, pág. 216.

Além disso, demos continuidade ao encontro de benchmark de diversidade e inclusão, com troca de experiências, recomendações de boas práticas e atitudes alinhadas à nossa estratégia ESG, além da aplicação de um questionário para acompanhar a evolução e a maturidade dos nossos fornecedores no tema, incluindo perguntas específicas sobre governança e ações afirmativas.

Equipes de segurança: treinamos os representantes das empresas de segurança que prestam serviço ao Itaú Unibanco e colaboradores da Área de Segurança sobre vieses inconscientes e boas práticas de diversidade e direitos humanos.

Itubercast: também divulgamos em 2023 a 2ª edição do podcast "Entre Itubers". A série, no podcast "ituber cast" disponível no Spotify e nos canais internos, para debater assuntos importantes ligados à Diversidade e Inclusão, com colaboradores representativos que contam suas experiências dentro e fora Itaú Unibanco.



Atração e seleção inclusiva

Em 2023, tivemos importantes avanços na representatividade da nossa força de trabalho, ampliando a inclusão de mulheres, colaboradores negros e pessoas com deficiência.

No programa de trainee, mantivemos a prática da representatividade de gênero e raça na composição das bancas avaliadoras e realizamos treinamento de viés inconsciente para todos os avaliadores, inclusive Executivos. Seguimos com um perfil diverso entre os selecionados, com 63% de mulheres e 31% de trainees negros, que integram o nosso quadro de colaboradores a partir de 2024.

No programa de estágio, demos continuidade à iniciativa “estag experience”, com foco na atração e inclusão de estudantes negros.

No Banco de Atacado, lançamos o programa “Transforma IBBA”, que inspira e apoia o crescimento profissional de pessoas pretas e pardas no início da carreira e representa um novo passo rumo a um mercado financeiro mais equânime e inclusivo. O processo de seleção contou com aulas de pré-capacitação sobre o mercado financeiro, para que todos os candidatos pudessem se destacar no processo seletivo. A primeira turma do programa é composta por 33 colaboradores negros, que iniciam suas jornadas no Itaú BBA em 2024, como analistas juniores.

No Banco de Varejo, demos continuidade à iniciativa “Impulsione”, que concede bolsas exclusivas para pessoas com deficiência e pessoas negras para as certificações financeiras CPA-10 e CPA 20, oportunizando a ampliação da diversidade no mercado financeiro.

Também inovamos no processo seletivo do Varejo, com o programa “#ComeceJá”, acelerando o tempo do processo e contratando, de forma ágil, pessoas negras nas posições de Gerente de Relacionamento e Agente de Negócios.

As áreas de Tecnologia, Operações e demais áreas Institucionais tiveram como destaque o evento “Feito com Elas”, disponível para o público interno e externo, que teve como foco a conexão e o diálogo com mulheres em cargos de liderança.

Com o fortalecimento das ações afirmativas, ampliamos e expandimos a criação de vagas afirmativas para públicos diversos: “+ituber + oportunidades”, compostas pelas frentes “+black + oportunidades” (pessoas negras), “+mulheres + liderança” (mulheres), e “+incluir + oportunidades” (pessoas com deficiência). As oportunidades abrangem diferentes níveis hierárquicos e os candidatos passam a integrar o nosso banco de talentos para os perfis mencionados.

A seguir, apresentamos as principais iniciativas em cada um dos cinco pilares e um panorama do perfil da nossa força de trabalho em 2023.

Diversidade de gênero



Compromisso de gestão inclusiva

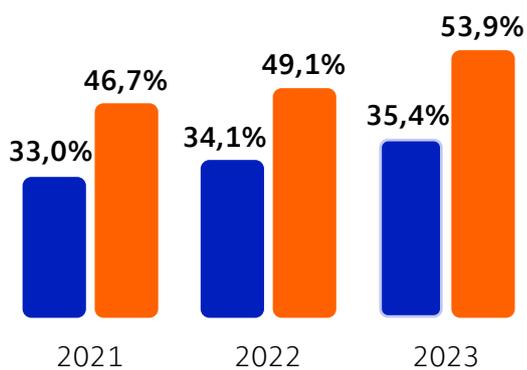
Objetivos de Diversidade e inclusão	Realizado em 2023	Status
Até 2025, ter entre 35% a 40% de mulheres em cargos de alta e média liderança ¹	35,4%	<input checked="" type="checkbox"/>
Ter 50% de representatividade feminina no fluxo de contratações ²	53,9%	<input checked="" type="checkbox"/>

¹ Considera cargos de nível executivo, diretoras, superintendentes, gerentes e algumas especialistas.² Considera contratações em todos os níveis de cargo.

Nosso quadro de colaboradores possui a maioria das pessoas do gênero feminino, com 54,1% de representatividade. Além disso, nosso compromisso com a equidade de gênero e o empoderamento feminino se estende aos nossos clientes e à sociedade. Para avançar frente aos desafios, em 2023, seguimos desenvolvendo ações, em parceria com o grupo institucional de afinidade de gênero “Com Todos. Por Todas”.

Conheça a seguir as principais iniciativas voltadas a promover equidade de oportunidade e avanço de carreira das mulheres no Itaú Unibanco:

Evolução dos objetivos de diversidade de gênero



- Mulheres em cargos de Alta e Média liderança – %
- Mulheres no fluxo de contratação – %¹

¹ Em 2023, para alinhar o reporte ao conceito da nossa meta, os percentuais de 2021 e 2022 foram ajustados para contemplar as contratações em todos os níveis de cargos (GRI 2-4).

Inclusão

Vagas afirmativas: oportunidades focadas para mulheres nos diversos perfis e níveis de cargos, incluindo liderança.

Patrocínio e participação em eventos para promover a equidade de gênero: eventos externos com objetivo de conectar mulheres do mercado financeiro e ações em áreas majoritariamente masculinas, como tecnologia e finanças.

Ambiente seguro

Programa de apoio à família: oferecemos licença adicional à legislação e contamos com programas de apoio às gestantes, aos colaboradores ou às colaboradoras com parceiras gestantes e colaboradores em processo de adoção. SAIBA MAIS em [Saúde e Segurança](#), pág. 200.

Avaliação de desempenho das pessoas gestantes em licença maternidade é baseada no trabalho realizado e não no período de atuação: preservando as boas avaliações e, conseqüentemente, mantendo a elegibilidade das mulheres pós maternidade aos programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções.

Participação nos lucros ou resultados das mulheres em licença maternidade paga integralmente: desde 2018, não há desconto do período não trabalhado em função da licença.

Combate à violência contra mulher: ação de letra-

mento e conscientização para todos os colaboradores, em parceria com o Instituto Maria da Penha, com a finalidade de abordar o tema de enfrentamento a violência doméstica e familiar contra a mulher e políticas públicas de denúncia, inclusive com formas de ajudar mulheres que passam por algum tipo de violência.

Percurso de Masculinidades Responsáveis: trilha para explorar algumas das principais questões e desafios sobre diversidade, equidade e transformações dos homens.

Ações e eventos em datas celebrativas: promovemos no dia da mulher uma ação de networking na qual, em conjunto com o grupo de afinidade, convidamos algumas lideranças a compartilhar com os colaboradores suas experiências e desafios em bate-papos sobre maternidade e paternidade. Além disso, tivemos pela primeira vez os temas de gênero no Entre Itubers, ação interna para debater assuntos importantes ligados à diversidade e inclusão, com colaboradores representativos contando suas experiências dentro e fora do Itaú Unibanco.

Programa de mentoria para mulheres negras: participamos do programa em parceria com a WILL (Women in Leadership in Latin America), com o objetivo de desenvolver mulheres negras em posição de liderança, com a participação de mentoradas e mentores. Em 2023, 10 mulheres e 22 líderes executivos participaram da iniciativa, que será concluída em 2024.

Programa de mentoria para liderança feminina: iniciado em 2022, voltado a coordenadoras, para acelerar o desenvolvimento da carreira e fomentar o encareiramento de mulheres para o nível de gerência, contribuindo para o avanço do nosso compromisso. Em 2023, 70 coordenadoras foram selecionadas para participar.

Comitê de Sucessão: avalia e reconhece talentos para posição de liderança, seguindo nossos princípios de meritocracia. Com o objetivo de aumentar o percentual de mulheres na liderança da Companhia, todo comitê de sucessão (vagas de gerente e acima) deve contar com a participação de, ao menos, uma mulher entre as finalistas a serem entrevistadas e, pelo menos, uma mulher entre os avaliadores da banca.

Conexão e desenvolvimento: agendas exclusivas para colaboradoras com objetivo de desenvolvimento, networking e autoconhecimento, abordando temas como Liderança Feminina Estratégica e Imagem Profissional, buscando apoiar seu encareiramento.

Sociedade

Programa Itaú Mulher Empreendedora: alinhado à nossa estratégia de negócios inclusivos, o programa atua no desenvolvimento e fortalecimento de empresas lideradas por mulheres em todo território nacional, a partir de iniciativas de capacitação, aceleração, mentorias e geração de conteúdo para as empreendedoras, além da capacitação da nossa equipe Comercial sobre os desafios da pauta de gênero. **SAIBA MAIS em [Banco de varejo e Inclusão Financeira](#), pág. 92.**



Representatividade de mulheres na força de trabalho

Representatividade por nível hierárquico – Brasil GRI 2-7 	2021	2022	2023
Mulheres na força de trabalho	56,1%	54,8%	54,5%
Mulheres em cargos de gestão⁴ – %	51,3%	51,7%	52,0%
Mulheres em cargos de gestão senior ¹ – %	13,2%	13,8%	15,8%
Mulheres em cargos de média gestão ² – %	35,8%	36,7%	38,2%
Mulheres em cargos de gestão júnior ³ – %	55,8%	56,3%	56,5%
Mulheres em cargos de gestão em áreas geradoras de receita ⁵ – %	68,7%	66,7%	65,4%
Mulheres em cargos de entrada ⁶ – %	56,9%	58,2%	59,2%
Mulheres em áreas de STEM ⁷ – %	34,1%	34,3%	33,9%
Mulheres por nível hierárquico – Brasil GRI 2-7 	2021	2022	2023
Executivas	1	1	1
Diretoras	14	16	20
Superintendentes	141	156	177
Gerentes	751	824	861
Coordenadoras	3.755	3.827	3.757
Demais gestoras	1.669	1.648	1.527
Colaboradoras em cargos de gestão	6.331	6.472	6.343
Administrativo	18.435	18.899	17.269
Comercial e Operacional (áreas geradoras de receita)	22.606	21.902	21.723
Trainees	25	31	31
Colaboradoras em tempo integral	47.397	47.304	45.366
Aprendizes	1.235	1.004	877
Estagiárias	2.447	2.546	2.720
Total de mulheres na força de trabalho	51.079	50.854	48.963

¹ Mulheres em cargos Executivos e Diretoras. ² Mulheres em cargos de Superintendente e Gerentes. ³ Mulheres em cargos de Coordenações e demais cargos de gestão. ⁴ Mulheres em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ⁵ Mulheres que atuam nas áreas Comercial e Operacional. ⁶ Mulheres trainees, aprendizes e estagiárias. ⁷ Mulheres em áreas de ciência, tecnologia, engenharia e matemática.

Raça



Compromisso de gestão inclusiva

Objetivos de Diversidade e inclusão	Realizado em 2023	Status
Até 2025, ter entre 27% a 30% de representatividade negra na força de trabalho (cargos efetivos) ¹	27,5%	☑
Ter 40% de representatividade negra no fluxo de contratações ²	40,9%	☑

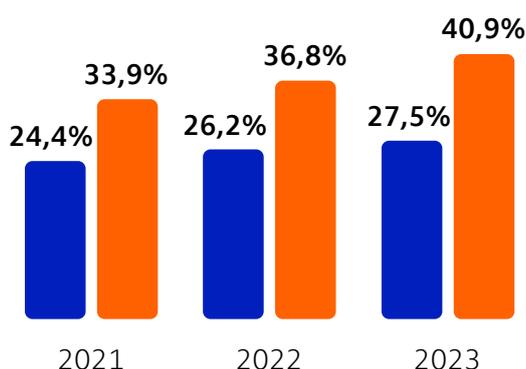
¹ Não considera aprendizes e estagiários. ² Considera contratações em todos os níveis de cargo.

Dado o nosso objetivo com a agenda de inclusão, representatividade e equidade de racial, em 2023, além das ações destacadas no tópico de Atração e Seleção, promovemos avanços em diferentes frentes, com o apoio do grupo de afinidade Blacks At Itaú.

Inclusão

Indicações: realizamos um programa de indicação para pessoas pretas e pardas na Diretoria de Design e Experiência para preenchimento das oportunidades da área em 2024.

Evolução dos Objetivos de diversidade racial



- Colaboradores negros em tempo integral – %
- Total de negros no fluxo de contratação – %

Encontro com Coletivos Negros: organizamos a 2ª edição do evento “Encontro com Coletivos Negros”, ação desenhada para conexão com coletivos universitários.

Conteúdo preparatório: compartilhamos conteúdo para apoiar candidatos negros, em parceria com o grupo de afinidade “Blacks at Itaú”.

Conexões: participamos de eventos de conexão entre profissionais negros, estudantes e o mercado de trabalho, como a Afro Presença e Conferência Juntos.

Conexão de talentos: realizamos através da estrutura do atacado o +encontros para empoderar e conectar talentos negros do mercado, contando com palestrantes inspiradores de dentro e fora do Itaú Unibanco, com transmissão online para todos inscritos, colaboradores e não colaboradores.

Ambiente seguro

Trocas: realizamos agendas exclusivas para colaboradores negros com o objetivo de conectar, inspirar e empoderar, com destaque para os encontros da iniciativa Conexão da Liderança Negra, para que líderes negros de todas as hierarquias possam se reconhecer e compartilhar suas trajetórias.

Encontros: promovemos agendas de conexão, acolhimento e desenvolvimento da pauta com o Blacks at Itaú.

Reconhecimento: celebramos o dia da Mulher Negra Latino Americana e Caribenha, trazendo reconhecimento e pertencimento em um encontro exclusivo para colaboradoras negras.

Consciência: pautamos a importância do antirracismo no ambiente corporativo e o papel do aliado na pauta racial na 2ª edição do podcast “Entre Itubers raça”, para celebrar o mês da Consciência Negra.

Desenvolvimento

Mentoria: seguimos, por mais um ano, com o Programa de Mentoria Institucional para profissionais negros, contemplando 60 analistas seniores e 20 gerentes negras, com o intuito de fomentar o encareiramento, promoção e representatividade em todos em diferentes cargos.

Estagiários: atualizamos o programa de desenvolvimento para estagiários negros, o Level Up (LUP), composto por encontros que abordam questões socioemocionais, comportamentais e técnicas, visando o empoderamento e evolução dos universitários negros na Companhia.

Sociedade

Alinhado à nossa estratégia de Investimento Social Privado, no âmbito da Equidade Racial, mantivemos em 2023 o apoio a diversos programas para concessão de bolsas de estudo universitário, incentivando a inclusão e a permanência de estudantes autodeclarados pretos, pardos ou indígenas nas universidades de diferentes regiões do País. **SAIBA MAIS em Investimento Social Privado**, pág. 220.

Dentre estes programas, destacam-se:

Programa Potências: lançado em 2022, em parceria com a Fundação Itaú, prevê investimento de R\$ 25 milhões, para a oferta de até 385 bolsas para estudantes universitários ingressos em cursos de graduação, através da Lei de Cotas, além do acompanhamento dos

indicadores sobre a jornada acadêmica dos bolsistas. Em 2023, o Programa firmou parceria com a Universidade Federal do Maranhão e a Fundação Josué Montello para a oferta de 129 bolsas.

Programa Prosseguir: apoiamos o programa, desenvolvido pelo Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT), que oferece bolsa de auxílio financeiro, curso online de Língua Inglesa e encontros formativos para evidenciar futuras lideranças negras que estão nas universidades públicas e privadas e estabelecer diálogos e pontes com o mercado de trabalho. Em 2023, o Programa alcançou 168 universitários.

USP Diversa: apoiamos o programa, implementado em 2023 pela Pró-Reitora de Inclusão e Pertencimento da Universidade de São Paulo, para engajar a sociedade no apoio aos estudantes de graduação, ingressantes ou veteranos, em situação de vulnerabilidade socioeconômica, egressos do ensino público, através de doações financeiras que asseguram a oferta de bolsas de estudo. Em 2023, foram ofertadas 277 bolsas.

Faculdade Zumbi dos Palmares: contribuimos com a oferta de bolsas aos seus alunos, apoio na execução do Plano Capacitação dos Profissionais Administrativos e do Corpo Docente e na manutenção de equipamentos de tecnologia e plataformas de conteúdo da Organização.

Plataforma Alas: apoiamos a plataforma que busca a equidade racial por meio da formação de lideranças negras e periféricas para atuação ativa em instituições públicas e privadas, e o desenvolvimento da Plataforma Aberta de Dados Raciais, do Centro de Estudos e Dados sobre Desigualdades Raciais (Cedra), que compila e organiza informações e dados abertos para viabilizar estudos e subsidiar a elaboração de políticas públicas para a promoção da equidade racial.

¹ Considera todos os colaboradores negros em cargos efetivos, exceto estagiários e aprendizes.

Perfil de diversidade racial no Brasil

Representatividade negra por nível hierárquico	2021	2022	2023
Colaboradores negros na força de trabalho¹ – %	25,6%	27,4%	28,9%
Colaboradores negros em cargos de gestão⁶ – %	15,4%	16,6%	17,7%
Colaboradores negros em cargos de gestão sênior ² – %	1,8%	3,3%	2,3%
Colaboradores negros em cargos de média gestão ³ – %	8,0%	8,8%	9,8%
Colaboradores negros em cargos de gestão júnior ⁴ – %	17,4%	18,9%	20,2%
Colaboradores negros em cargos de entrada ⁵ – %	41,2%	43,6%	47,2%
Representatividade de mulheres negras GRI 2-7 	2021	2022	2023
Colaboradoras negras – %	14,4%	15,1%	14,9%
Colaboradoras negras em cargos de gestão ⁶ – %	7,8%	8,5%	9,0%
Perfil de diversidade racial da força de trabalho⁷	2021	2022	2023
Branco – %	71,0%	69,4%	68,4%
Negro – %	24,4%	26,2%	27,5%
Amarelo – %	2,9%	2,9%	2,9%
Indígena – %	0,2%	0,2%	0,2%
Raça não informada – %	1,5%	1,2%	1,0%

¹ Considera todos os colaboradores, incluindo estagiários e aprendizes. ² Colaboradores negros em cargos Executivos e Diretoras. ³ Colaboradores negros em cargos de Superintendente e Gerentes. ⁴ Colaboradores negros em cargos de Coordenação e demais cargos de gestão. ⁵ Trainees, aprendizes e estagiários negros. ⁶ Colaboradores negros em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ⁷ Considera todos os colaboradores, menos estagiários e aprendizes. ^{Nota:} Considerados negros colaboradores que se autodeclararam pretos ou pardos.



Autodeclaração de gênero e raça

Queremos que o nosso ambiente de trabalho seja cada vez mais diverso e representativo como os nossos clientes, onde os colaboradores possam ser quem são e tenham as melhores experiências. Para isso, no Itaú Unibanco, todos os colaboradores podem declarar qual o seu gênero, raça, orientação afetivo-sexual e se possui ou não algum tipo de deficiência, para que possamos conhecermos melhor nossos colaboradores e suas necessidades, possibilitando o planejamento de ações para o desenvolvimento e inclusão de todas as pessoas. A autodeclaração é uma ferramenta que possibilita o planejamento de ações para o desenvolvimento e inclusão de todas as pessoas.

Pessoas com Deficiência



Compromisso de gestão inclusiva

Trabalhamos a inclusão dos colaboradores, clientes e não clientes com deficiência, com base nas diretrizes da Lei Brasileira de Inclusão e na Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Em parceria com o Incluir, grupo de afinidade de pessoas com deficiência, desenvolvemos iniciativas para promover os seis tipos de acessibilidade: comunicacional, instrumental, metodológica, atitudinal, programática e arquitetônica.

Inclusão

Inclusão de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA): desenvolvemos atividades de inclusão específicas para 150 pessoas, triplicando o número de participantes em relação ao ano anterior dado o aumento de contratação de talentos com TEA e o aumento da autodeclaração, devido ao diagnóstico tardio de pessoas que já eram colaboradoras.

Programa Acreditar: inclui 40 pessoas com deficiência intelectual, com a metodologia de Emprego Apoiado, onde há o acompanhamento especializado específico para o perfil de cada colaborador participante, sendo que a maior parte dos participantes atuam nas agências Personnalité. Como forma de desenvolvimento, o Programa utiliza a metodologia de Emprego Apoiado, onde há o acompanhamento especializado específico para o perfil de cada colaborador participante.

Programa de Bolsas de Graduação: oferecemos 27 bolsas de graduação para profissionais com deficiência em 2023.

Feira Internacional de Inclusão, Acessibilidade e Reabilitação: patrocinamos pela primeira vez a feira Reatech que promove debates sobre a empregabilidade e carreira de pessoas com deficiência.

Desenvolvimento

Mentoria: nosso programa fomenta o desenvolvimento da carreira para 60 pessoas com deficiência nos cargos operacionais e de analistas.

Jornada de Desenvolvimento: lives disponibilizadas para todos os colaboradores com deficiência, abordando conteúdos comportamentais, contribuindo para seu desenvolvimento profissional.

Workshops: realizamos encontros com foco na liderança, nos quais trabalhamos os temas: inclusão na prática e acessibilidade como chave da inclusão.

Retenção: implementamos um projeto piloto de retenção de talentos, com uma turma de 30 pessoas com deficiência, visando o desenvolvimento de carreira para alavancar sua performance.

Acessibilidade

Curso de LIBRAS: continuamos formando colaboradores em nos níveis básico, intermediário e avançado.

Conscientização: realizamos uma ação de conscientização de acessibilidade para a comunidade surda, promovendo a inclusão e compartilhando o conhecimento da importância da disponibilização de LIBRAS e legendas para todos os eventos, reuniões e interações com pessoas surdas.

Atendimento inclusivo de pessoas com deficiência auditiva: ampliamos o alcance da Central de Atendimento em LIBRAS, que possibilita que nossos clientes com deficiência auditiva sejam atendidos por pessoas que se comunicam em LIBRAS através de um canal online exclusivo no bankline e nos aplicativos da Itaúcard e do Itaú Unibanco. Em 2023, a funcionalidade também foi implementada em todas as agências físicas Laranja do País. Dessa forma, clientes e não clientes que possuem deficiência auditiva podem solicitar atendimento em Libras também no relacionamento presencial, com o time de Atendimento nas agências. **SAIBA MAIS em [Banco de varejo e Inclusão financeira](#), pág. 92.**

Pessoas com Deficiência na força de trabalho

Representatividade por nível hierárquico – Brasil	2021	2022	2023
Total de Pessoas com Deficiência (PcDs)	4.196	4.126	4.250
Total de PCDs em cargos de gestão⁴	176	178	190
Total de PCDs em cargos de gestão senior ¹	1	1	1
Total de PCDs em cargos de média gestão ²	16	18	25
Total de PCDs em cargos de gestão júnior ³	159	159	164
Total de PCDs em cargos de entrada ⁵	19	27	35

¹ Colaboradores PcDs em cargos Executivos e Diretoras. ² Colaboradores PcDs em cargos de Superintendente e Gerentes. ³ Colaboradores PcDs em cargos de Coordenação e demais cargos de gestão. ⁴ Colaboradores PcDs em cargos que possuem gestão de pessoas independente do nível hierárquico. ⁵ Colaboradores PcDs em cargos de Trainees, aprendizes e estagiários.

LGBT+



Compromisso de gestão inclusiva

Trabalhamos com o propósito de estimular o respeito e promover um ambiente psicologicamente seguro, para que as pessoas se sintam confortáveis em serem quem são independentemente de orientação afetivo-sexual e identidade de gênero. Além disso, nosso objetivo é promover a conscientização e combate à discriminação nas relações ou processos, garantindo um ambiente de respeito, acolhimento e segurança para todos.

Para acompanhar os avanços nessa agenda, fazemos anualmente uma pesquisa sobre a percepção dos colaboradores em relação ao ambiente seguro e de respeito, além da percepção sobre os avanços na agenda de diversidade na Organização. Nessa pesquisa, os colaboradores que se sentem confortáveis podem fazer sua autodeclaração antes das respostas, não há identificação dos respondentes e os dados são tratados com sigilo e confidencialidade.

Segundo os resultados de nossa pesquisa de 2023, que contou com a participação de aproximadamente 26 mil colaboradores, 13% dos nossos colaboradores se autodeclararam pertencentes à comunidade LGBT+.

Inclusão

Mudança de nome: criamos uma célula de back office dedicada ao processo para que nossos clientes possam ter um serviço de eficiência para a alteração do nome civil ou inclusão do nome social de pessoa Trans (Transexuais, Transgêneras e Travestis) nos produtos, serviços e canais do Itaú Unibanco.

Patrocínio de eventos empregabilidade LGBT+: participamos como empresa anfitriã da Feira Diversa 2023.

Ambiente seguro

Sou como Sou: nosso grupo de afinidade formado voluntariamente por colaboradores que compartilham interesses, origens ou experiências de vida, e buscam acolher e promover um ambiente de pertencimento e identidade, apoiar e subsidiar a tomada de decisão da Organização e multiplicar o engajamento e conscientização sobre o tema.

Datas celebrativas: em parceria com o grupo de afinidade, atuamos no dia da visibilidade trans e em ações de celebração para o mês do orgulho, com convidados internos e externos para abordar os temas e comunicação estruturada atingindo a todos os colaboradores e todos os canais de comunicação internos e canais externos.

Desenvolvimento

Em 2023, iniciamos uma agenda de conexão e desenvolvimento com dados e insights de ações para promovermos a inclusão de todas as pessoas da comunidade LGBTQ+.

Letramento: realizamos ações híbridas para conscientização e letramento sobre a pauta trans, com mais de 1.200 pessoas impactadas

Sociedade

Edital “LGBT+ Orgulho”: investimos no edital que apoia o desenvolvimento de iniciativas que auxiliem e estimulem a visibilidade, segurança e respeito às pessoas LGBTQ+.

Em 2023 fomos reconhecidos no ranking HRC Equidade BR como uma das melhores empresas para profissionais LGBTQ+ atuarem, reforçando os resultados das nossas ações de desenvolvimento e troca que propiciaram o acolhimento e crescimento profissional.

Diversidade etária e gerações



Compromisso de gestão inclusiva

Trabalhamos para romper paradigmas limitantes e incentivar ações voltadas para todos os nossos colaboradores, para que questões relacionadas à idade não tragam impacto no encarecimento. Incentivamos a inclusão de pessoas de diferentes gerações, por isso, não temos requisitos referentes à idade para os cargos da Organização, exceto aprendiz, que tem direcionamento de idade definido em lei.

Por meio do Itaú Viver Mais, fomentamos e patrocinamos iniciativas e geramos dados e conteúdo para contribuir para o debate sobre o envelhecimento populacional e a inclusão social.

SAIBA MAIS em [Investimento Social Privado](#), pág 220.

Perfil de colaboradores por faixa etária – Brasil GRI 2-7	2021	2022	2023
Abaixo de 30 anos	36,6%	36,5%	35,4%
Entre 30 e 50 anos	56,8%	57,5%	58,8%
Acima de 50 anos	6,6%	6,0%	5,7%

Nota: Total de colaboradores por faixa etária, dividido pelo total de colaboradores.

Atração e retenção

Contribuímos para o ODS:



Meta
8.6



Meta
10.3

A capacidade de atrair e reter colaboradores com alto potencial é essencial para mantermos nossa competitividade, oferecermos os melhores serviços e fazermos a diferença na vida das pessoas.

Por isso, buscamos fortalecer nossa marca empregadora, nos aproximando dos profissionais do mercado e levando oportunidades relevantes de emprego e desenvolvimento de carreira, e remuneração competitiva. Tudo isso alinhado à experiência do colaborador, para que ele queira ficar e crescer com o nosso time.

Adicionalmente, consideramos em nossa estratégia a diversidade no recrutamento, o acolhimento em um ambiente inclusivo e uma cultura e “mindset” ágil e tecnológico, de modo que sejamos reconhecidos como uma empresa aspiracional para profissionais diversos e para especialistas em carreiras digitais.



Alguns prêmios recebidos em 2023:

- Ranking Global 500 2023 – A marca mais valiosa da América Latina e uma das mais valiosas do mundo
- Talent Awards LinkedIn 2023 – 1º lugar na categoria Talent Insights Pioneer.
- Great Places to Work 2023 – 1º lugar na categoria +10.000 colaboradores.
- Great Places to Work Instituições Financeiras 2023 – 1º lugar na categoria +1.000 colaboradores.
- Great Places to Work 2023 – Ranking Diversidade, Inclusão de Pessoas com Deficiência e Étnico-Racial.
- LinkedIn Top Companies 2023 – 1º lugar.
- 14º Prêmio CIEE Melhores Programas de Estágio – 1º lugar nas categorias Empresa Com Melhor Programa de Estágio e Trófeu Oportunidades.
- Carreira dos Sonhos da Cia de Talentos – 5º lugar.
- Lugares Incríveis Para Trabalhar 2023 da Fia UOL.
- Prêmio Melhores Empresas para Jovens Aprendizes – classificado entre as 10 melhores e destaque na categoria Integração.

People analytics

Usamos ferramentas de people analytics para ganhar precisão e eficiência na escolha de candidatos com algoritmos para triagem em vagas de alto volume na rede de agências.

Recentemente, implementamos um novo modelo de seleção, que conta com a Inteligência Artificial da Gupy, a GAIA, para recomendar até 15 candidatos aderentes ao perfil em vagas de estágio e agente da rede de agências.

A inteligência artificial da GAIA faz um cruzamento de informações do currículo do candidato e a descrição da vaga e aprende conforme a interação dos gestores dentro da plataforma (ex: avaliações e evoluções dos candidatos nas etapas).

Nesse modelo, os gestores da rede de agências conseguem conduzir o processo seletivo de sua vaga de forma autônoma, sem necessidade de auxílio de um recrutador. Além de trazer velocidade para o processo, o recrutamento digital proporciona uma eficiência exponencial para a operação.

Também adotamos uma ferramenta de people analytics que gerencia a força de trabalho com planejamento de curto, médio e longo prazo, trazendo maior previsibilidade de demanda, eficiência na composição de escalas, gestão da capacidade (alocação de recursos de acordo com a demanda), cumprimento do acordo de nível de serviço (SLA), aumento da produtividade e evolução do desempenho.

Principais movimentações

| GRI 2-7 | GRI 401-1 |

Apesar do contexto de mercado competitivo, nossos indicadores refletem esforços bem-sucedidos na gestão e retenção de talentos. Destacamos a redução no turnover voluntário e a longa permanência dos itubers na organização. Mais de 75% dos colaboradores têm 5 anos de casa ou mais.

Outra parte importante da nossa estratégia é o investimento na formação de equipes com habilidades adequadas para os desafios da transformação digital, priorizando o desenvolvimento interno e reduzindo as contratações externas. Em 2023, preenchemos 53% das vagas com talentos internos. Esses resultados, aliados aos prêmios consecutivos de melhores empresas para se trabalhar, validam nossas estratégias e investimentos em gestão de talentos.

Retenção

Quando olhamos o quadro de retenção, temos mais de 75% dos colaboradores com mais 5 anos de tempo de serviço. No grupo de mulheres, este número chega a 80%.

Retenção de colaboradores	Até 1 ano	1 – 2 anos	2 – 5 anos	5 – 10 anos	Acima de 10 anos
Taxa de retenção por tempo de serviço – %	10,9%	14,1%	23,4%	19,9%	31,8%
Homens	11,6%	16,5%	27,7%	17,3%	26,9%
Mulheres	10,2%	12,0%	19,7%	22,1%	35,8%

Nota: Colaboradores (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

Rotatividade de colaboradores

O índice de rotatividade se manteve no patamar do ano anterior. O cálculo considera o total de desligamentos (voluntários e involuntários) dividido pela média mensal de colaboradores ativos no ano.

Rotatividade dos colaboradores GRI 401-1 	2021	2022	2023
Índice de rotatividade total – %	15,6%	14,6%	14,9%
Rotatividade por gênero – %			
Homens	17,7%	15,0%	14,7%
Mulheres	14,0%	14,3%	15,1%
Rotatividade por raça – %			
Negros	14,0%	13,8%	15,7%
Branco	15,7%	14,7%	14,6%
Outros grupos	16,7%	13,4%	14,6%
Rotatividade por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	16,0%	13,0%	11,1%
Entre 30 e 50 anos	14,2%	14,0%	16,0%
Acima de 50 anos	22,4%	27,5%	30,4%
Rotatividade por nível hierárquico – %			
Liderança	17,3%	13,2%	13,5%
Não liderança	15,0%	14,6%	15,2%
Índice de rotatividade involuntária – %	7,9%	9,1%	11,2%
Índice de rotatividade voluntária – %	7,7%	5,5%	3,7%
Rotatividade voluntária por gênero – %			
Homens	5,9%	4,3%	4,2%
Mulheres	10,1%	6,9%	3,2%
Rotatividade voluntária por raça – %			
Negros	6,5%	5,3%	3,7%
Branco	7,9%	5,5%	3,7%
Outros grupos	10,6%	6,8%	4,3%
Rotatividade voluntária por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	11,0%	7,6%	4,3%
Entre 30 e 50 anos	6,3%	4,6%	3,6%
Acima de 50 anos	0,6%	0,6%	0,5%
Rotatividade voluntária por nível hierárquico – %			
Liderança	5,4%	3,4%	2,2%
Não liderança	8,1%	5,8%	3,9%

Nota: Total de contratações e desligamentos divididos pela média de colaboradores no ano (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários).

Contratações e desligamentos

Novas contratações GRI 401-1 	2021	2022	2023
Total de colaboradores contratados¹	15.093	14.224	9.701
Contratações por gênero – %			
Homens	57,5%	54,4%	49,2%
Mulheres	42,5%	45,6%	50,8%
Contratações por raça² – %			
Negros	31,3%	34,6%	38,8%
Branco	64,9%	62,7%	58,6%
Outros grupos	3,8%	2,7%	2,6%
Contratações por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	59,3%	60,0%	61,6%
Entre 30 e 50 anos	39,9%	39,6%	38,0%
Acima de 50 anos	0,8%	0,3%	0,4%
Contratações por nível hierárquico – %			
Liderança	1,8%	2,1%	2,2%
Não liderança	98,2%	97,9%	97,8%
Desligamentos GRI 401-1 			
Total de colaboradores desligados¹	12.551	12.451	12.803
Desligamentos por gênero – %			
Homens	51,4%	45,9%	45,0%
Mulheres	48,6%	54,1%	55,0%
Desligamentos por raça – %			
Negros	22,1%	24,9%	28,7%
Branco	72,9%	71,1%	67,5%
Outros grupos	5,0%	4,0%	3,8%
Desligamentos por faixa etária – %			
Abaixo de 30 anos	32,2%	28,2%	27,5%
Entre 30 e 50 anos	57,4%	59,5%	61,9%
Acima de 50 anos	10,4%	12,3%	10,6%
Desligamentos por nível hierárquico – %			
Liderança	17,5%	13,4%	12,8%
Não liderança	82,5%	86,6%	87,2%

¹ Para calcular os indicadores de movimentação de pessoas, consideramos o total de contratações ou de desligamentos no ano dividido pelo total de colaboradores no ano (apenas Brasil e sem contar aprendizes, expatriados, aposentados por invalidez, diretores e estagiários). ² Considera o total de contratações no Brasil, independente do nível hierárquico.

Programas de atração e desenvolvimento

Jovem aprendiz

Proporciona o primeiro emprego para jovens talentos, priorizando aqueles em situação de vulnerabilidade social, e contou com 1,2 mil jovens, em 2023, que recebem capacitação e são acompanhados por um gestor, responsável por sua avaliação e feedback. A taxa de encarecimento em 2023 foi de 49%, dos quais 89% continuam no Itaú Unibanco.

Estágio

O programa é voltado à rede de agências e tem duração de até 24 meses. Em 2023, o programa somou a contratação de 2,6 mil estagiários, com efetivação de 58%, dos quais 96% continuam ativos no Itaú Unibanco. Já o estágio corporativo pode se estender por até dois anos e contou com 2,2 mil estagiários, sendo 53% efetivados. Os estagiários passam por diversas ações de desenvolvimento e contam com o apoio do gestor, responsável por sua avaliação e feedbacks.

Estágio de férias

O programa oferece a jovens de países do hemisfério norte uma experiência corporativa com projetos desafiadores durante suas férias de verão. Em 2023, tivemos seis estagiários.

Trainees

Com duração de até 18 meses, o programa possibilita a vivência por duas trilhas distintas: Negócios Varejo ou Negócios Atacado, em que desenvolvem diferentes conhecimentos, passando por treinamentos, rotações e imersões em diversas áreas, e participam de projetos reais e desafiadores dos negócios do Itaú Unibanco. Durante todo o período, realizam mentoria com executivos da Organização, além de vivências práticas que apoiarão na construção da carreira. No processo seletivo de 2024, foram mais de 87 mil inscritos, dos quais 53 foram aprovados, sendo 31% negros e 63% mulheres.

MBA Summer e Full Time Associate

Com o objetivo de atrair talentos cursando MBA internacional para os cargos de liderança na Organização, recrutamos estudantes das melhores escolas de negócios (MBA) dos Estados Unidos e da Europa para estágios de verão, totalizando três profissionais em 2023. Como continuidade, os participantes do MBA Summer com performance diferenciada e potencial para se tornarem lideranças de alto impacto, podem participar do Full Time Associate. Dessa turma, um dos participantes do MBA Summer entrou para o Full Time Associate.

Summer acadêmico

Programa de contratação de mestrandos e doutorandos para aplicarem suas pesquisas em casos reais do mercado em um projeto no Itaú Unibanco, geralmente ligado às áreas de tecnologia, oferecendo uma experiência corporativa a profissionais com perfil acadêmico durante três meses, com a possibilidade de efetivação. Em 2023, tivemos uma turma com 31 "summers", dos quais 33% foram efetivados, sendo 26% negros e 40% mulheres.



Mobilidade Interna

Por meio da plataforma de recrutamento Carreiras Internas, colaboradores e estagiários podem buscar oportunidades alinhadas às suas expectativas de carreira e os gestores podem identificar pessoas com perfis aderentes às suas vagas e já familiarizadas com a cultura e valores do Itaú Unibanco.

Além do Carreiras Internas, temos também outras formas de movimentação de colaboradores que impulsionam a mobilidade interna. Em 2023, foram mais de 10 mil movimentações de colaboradores, representando 53% do total de posições preenchidas internamente.

Programas de requalificação e adaptação

| GRI 404-2 |

Programa que atua na readaptação e que tem como objetivo acolher a pessoa colaboradora apta ao trabalho que esteja retornando de licença por doença ou acidente, com retomada gradual às atividades habituais da função. O programa é realizado por equipe multidisciplinar (minimamente composta por médicos e assistentes sociais), prevê redução da carga horária por período de 30 dias e é utilizado para ajuste de remuneração variável para elegíveis. Em 2023, 1.411 participaram do programa.

Movimentações gerais	2021	2022	2023
Mobilidade Interna	39.250	14.716	10.763
Contratações externas	15.093	14.224	9.701
Total	54.343	28.940	20.464
Mobilidade interna ¹ – %	72%	51%	53%
Homens	15.391	6.372	4.747
Mulheres	23.859	8.344	6.016

¹ Total de vagas preenchidas via carreiras internas sobre total de Movimentações Internas. Nota: Colaboradores com contrato de trabalho no Brasil, exceto aprendizes, estagiários e estatutários.

Desenvolvimento

Contribuímos para o ODS:



Meta 4.5



Ecosistema de aprendizagem

| GRI 404-1 | GRI 404-3 |

Queremos proporcionar aos colaboradores um ambiente com aspectos e elementos, culturais e ferramentais, que estimulem continuamente o alcance de seu pleno potencial de desenvolvimento pessoal e profissional e de uma trajetória próspera, apoiando a sustentação do nosso negócio com excelência.

Por isso, temos construído um ecossistema de aprendizagem conectado às novas formas de aprender, a um mundo cada vez mais digital e às carreiras em constante transformação.

A iox, nosso ecossistema de aprendizagem completa e contínua, composto por pessoas, ambientes e experiências, é responsável por impulsionar o desenvolvimento dos colaboradores. A iox tem se consolidado no dia a dia dos colaboradores por meio da nossa plataforma digital de aprendizagem, programas e trilhas de educação corporativa, apoio à formação, atuação de experts que disseminam internamente suas habilidades-chave, acompanhamento e aceleração de carreira, entre outros.

Em 2023, promovemos programas e ações de aprendizagem que sustentaram o lançamento da Cultura Itubers, realizado em 2022, e reforçamos nossos valores, dentre os quais temos o “A gente não sabe de tudo”, que fomenta para o colaborador a importância de buscar novos conhecimentos e habilidades. **SAIBA MAIS** no Relatório Anual Integrado 2023, pág. 18.

Pilares e componentes iox que trabalham juntos para criar uma experiência de aprendizagem completa e uma cultura de aprendizagem contínua



Pessoas



Ambientes



Experiências

“Owner”

Designers e guardiões da jornada de aprendizagem

Digital

Plataformas da iox (Degreed) e ferramentas/sistemas complementares (ex. provedores de conteúdo externos)

Tradicional

- Sala de aula
- Certificações formais
- Cursos obrigatórios

Expert

Engenheiros da aprendizagem

Físico

Ambiente que fomenta a criatividade, inovação, reuniões colaborativas, produção de conteúdos (mini estúdio)

Individual

Consumo de conteúdos (artigos, vídeos, podcasts, livros)

Líder

Guia (coach) dos colaboradores

Compartilhado

- Coaching e Mentoria
- Fóruns e grupos
- Job Rotation e Projetos

R\$119,8mi

investidos em
treinamento

90.097

colaboradores
treinados

1.349.888

horas de
treinamento

33

participações
por colaborador

R\$1.330

investidos por
colaborador

2.994.323

participações
em treinamento

2 mil

trilhas de aprendizagem
disponíveis

15h

treinamento
por colaborador

Na plataforma da iox, contamos com aproximadamente duas mil trilhas de aprendizagem disponíveis, incentivando a aprendizagem autodirigida e constante, de acordo com as necessidades de negócio e carreira de cada um. Em 2023, fechamos o ano com mais de 11,8 milhões de conclusões de conteúdos, um aumento de 65% em relação ao ano passado.

Dentre essas conclusões, foram mais de 2,9 milhões de participações nas ações formais (com controle de tempo, formalização de presença e forte recomendação de participação), totalizando aproximadamente 1,3 milhão de horas treinadas (média de 15 horas por colaboradores em ações formais de desenvolvimento).

Vale reforçar que os números refletem apenas as iniciativas de capacitação que fazemos gestão, entretanto, alinhado à Cultura itubers, acreditamos que a aprendizagem deve ser contínua e fluída, portanto, incentivamos que os colaboradores pratiquem mentorias, conversas e trocas que acontecem de forma orgânica, ou seja, ações

informais no dia a dia em que o próprio colaborador controla seu processo de aprendizagem.

Também contamos com colaboradores internos para a construção de conteúdos teóricos e práticos, aplicados à realidade da Organização: os nossos experts. Temos um programa de formação de experts, com o objetivo de proporcionar conhecimento mais aprofundado sobre técnicas de curadoria, produção de conteúdos e facilitação de treinamentos. Em 2023, foram mais de 425 experts capacitados.

Em relação à experiência do colaborador em nossas ações de aprendizagem e desenvolvimento, destacamos um NPS médio da plataforma iox, em 2023, de 85,0 e de 93,6 nas ações síncronas avaliadas.

Adicionalmente, com o intuito de expandir o conhecimento e aprendizado, estabelecemos parcerias com mais de 20 instituições educacionais para desenvolver e oferecer programas de treinamento conjunto para a equipe.

Treinamento por metodologia GRI 404-1 	Ações assíncronas	Ações síncronas	Total
Colaboradores treinados	85.474	50.889	90.097
Participações em treinamento	2.819.092	175.231	2.994.323
Horas de treinamento	1.088.466	261.423	1.349.888
Média de horas de treinamento por colaborador	13	5	15

Treinamento por nível hierárquico GRI 404-1	Aprendiz e Estagiário	Operacional e Técnico	Liderança	Total
Colaboradores treinados	8.803	68.586	12.708	90.097
Participações em treinamento	413.259	2.280.280	300.784	2.994.323
Horas de treinamento	140.161	1.033.551	176.177	1.349.888
Média de horas de treinamento por colaborador	16	15	14	15

Treinamento por gênero GRI 404-1	Mulheres	Homens	Total
Colaboradores treinados	49.298	40.799	90.097
Participações em treinamento	1.785.519	1.208.804	2.994.323
Horas de treinamento	792.923	556.965	1.349.888
Média de horas de treinamento por colaborador	16	14	15

Treinamento por raça GRI 404-1	Branco	Negros	Outros grupos	Total
Colaboradores treinados	59.802	26.775	3.520	90.097
Participações em treinamento	1.889.777	1.006.657	97.889	2.994.323
Horas de treinamento	865.074	440.485	44.329	1.349.888
Média de horas de treinamento por colaborador	14	16	13	15

Treinamentos por faixa etária GRI 404-1	Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	Total
Colaboradores treinados	35.892	50.776	3.429	90.097
Participações em treinamento	1.516.507	1.423.882	53.934	2.994.323
Horas de treinamento	623.502	696.700	29.686	1.349.888
Média de horas de treinamento por colaborador	17	14	9	15

Bolsas, patrocínios e incentivos à educação GRI 404-2	2021	2022	2023
Bolsa auxílio CCT (Graduação e Pós-graduação)	5.500	5.500	5.500
Formação Acadêmica (Pós-graduação, Mestrado e Doutorado)	143	109	117
Cursos externos e Idiomas	376	325	416
Certificações	2.189	1.994	1.913
Total	8.208	7.928	7.946

Nota: Todas as tabelas acima não consideram fornecedores, trabalhadores terceiros e unidades internacionais.

Desenvolvimento da liderança

| GRI 404-2 |

As iniciativas de aprendizagem voltadas à Liderança têm como foco temas estratégicos prioritários para a Organização, definidos pelo Comitê Executivo e Diretoria de Pessoas e Recursos Humanos. Conheça a seguir as principais ações em 2023:

Evolução Transformação cultural

Em parceria com uma consultoria especializada, capacitamos a alta liderança por meio da Jornada de Transformação Cultural, com quatro encontros síncronos sobre autonomia, abertura ao erro e relações de confiança. Nos encontros, o público convidado teve acesso a uma formação sobre o tema e, na sequência, trocou com seus pares sobre os desafios apresentados e as lições aprendidas. A Jornada contou ainda com e-books específicos para cada tema, exemplificando boas práticas a partir de conceitos, entrevistas e cases internos e externos.

Coaching

O Coaching Cultural é um programa personalizado para superintendentes, desenvolvido para ativar comportamentos específicos alinhados à nossa Cultura. Esse compromisso toma forma por meio de sessões mensais de coach, ministradas por uma consultoria especializada, com o objetivo de fortalecer a integração desses comportamentos na prática diária. Em 2023, registramos 228 sessões individuais. Ao todo, 48 líderes passaram pelo processo de coaching institucional nos últimos três anos, para acompanhamento e aceleração de seu processo de desenvolvimento pessoal.

Formação básica de novos gestores

Para novos gestores de pessoas nos cargos de coordenador e gerente, oferecemos uma jornada essencial voltada para a formação básica, concluída por 4.113 líderes (45%) no ano:

- Duas trilhas mandatórias com cursos e vídeos assíncronos, voltados para desenvolver as habilidades-chave em gestão de pessoas, e sobre os principais processos e ferramentas de apoio relacionados à jornada de trabalho e assédio e discriminação no time.
- Três Módulos síncronos, altamente recomendados e com inscrição compulsória, com conclusão de 2.189 líderes em ao menos um dos módulos, e conteúdos voltados a conscientizar os líderes do seu papel dentro da Organização, como realizar gestão no dia a dia criando relações de confiança e dando autonomia em suas equipes, além de trazer os vieses inconscientes que devemos analisar de maneira mais consciente.
- Sete outras trilhas, altamente recomendadas e com inscrição compulsória, que trazem os conceitos básicos de diversidade e inclusão, saúde e bem-estar, gestão em modelo híbrido, feedbacks, conversas difíceis, planos de desenvolvimento individual e como conduzir boas conversas 1:1.

Formação de líderes comerciais

O Líder Desenvolve é a nossa jornada de capacitação para líderes comerciais do varejo, com o objetivo de fortalecer a gestão de pessoas e desenvolver as competências técnicas e comportamentais identificadas como oportunidades no ciclo de avaliação.

Em 2023, foram abordados os temas de feedback e conversas difíceis, comunicação e “storytelling”, resolução de problemas, saúde mental e ética e qualidade de vendas. Ao longo do ano, foram cerca de 250 turmas, contando com mais de 15 mil participações de líderes, uma jornada de aproximadamente 10 horas de treinamento por colaborador e NPS 92.

Formação de líderes de tecnologia

Quando perfis de profissionais de Tecnologia mais caracterizados como técnicos adquirem níveis de liderança, é necessário alavancar a

aceleração na aquisição de habilidades de gestão de pessoas. Por isso, contamos com um programa de desenvolvimento de habilidades-chaves do líder tech (Connect – pilares de liderança de pessoas) para superintendentes, gerentes e coordenadores da área.

Em 2023, foram mais de 1.900 líderes envolvidos, com 65% de conclusão das trilhas de desenvolvimento. Além disso, Tecnologia possui um programa de formação de 30 coordenadores e especialistas com perfis de diversidade (mulheres, pretos e pardos), desenvolvendo habilidades técnicas e comportamentais para liderança.

Programa de Carreira Acelerada

Visa acelerar o desenvolvimento de ex-trainees, com potencial de crescimento, para um próximo passo de carreira e fortalecer o pipeline de liderança, trabalhando liderança de pessoas e modelo ágil, por meio de treinamentos, coaching e vivências diferenciadas. Foram selecionados 19 ex-trainees (73%) para o PCA atual, com base no grupo de trainees de 2020.

Desenvolvimento de colaboradores

| GRI 404-2 |

Cultura e valores

O Comitê Executivo, diretores, superintendentes e consultoria de pessoas passaram pelos treinamentos da jornada da transformação cultural, somando 72 turmas, 144 horas de conteúdo e mais de 713 pessoas treinadas. Os NPS dos diretores e superintendentes em relação à jornada foram, respectivamente, 92 e 79.

Os temas foram cascadeados para a média liderança em dois formatos: três lives temáticas para gerentes e coordenadores com 9.658 líderes e quatro edições de um evento com talks e painéis temáticos com convidados internos e externos, o “Aproximar”, que uniu lideranças no

Itaú Unibanco. Foram 11 empresas participantes, 10.270 líderes impactados e NPS médio de 95.

Para a 22ª edição do Prêmio Walther Moreira Salles, realizamos uma revisão à luz da Cultura Itubers com categorias que refletem os valores estabelecidos. Foram 154 iniciativas inscritas, 15 iniciativas finalistas e cinco iniciativas vencedoras, com 1.084 colaboradores acompanhando o evento presencialmente e 1.584 colaboradores assistindo a transmissão online.

Onboarding de novos colaboradores

A partir de outubro de 2023, construímos uma jornada de onboarding (dos níveis de aprendiz, estagiário, operacional, júnior, pleno, sênior, coordenador e gerente), que visa encantar, aproximar e ambientar os novos colaboradores, com conteúdo voltado ao entendimento sobre quem somos (Itaú Unibanco), a conhecer nossa cultura, valores e direcionadores, a aprender e se informar em relação aos temas essenciais para seu início na Organização e a identificar como nos organizamos.

Inovação e tecnologia

Metodologias ágeis

Disponibilizamos jornadas de aprendizagens síncronas e assíncronas sobre o as carreiras que atuam no modelo de trabalho ágil, com conteúdo para diferentes níveis de conhecimento e maturidade, que prevê o fortalecimento da cultura de times multifuncionais em busca de um objetivo único.

Autosserviço em TI

Capacitamos os colaboradores em habilidades técnicas sobre serviços e ferramentas de cloud AWS (Cloud Operating Model) para apoiar o autosserviço da infraestrutura de TI, permitindo maior ganho de agilidade no lançamento de produtos de infraestrutura e de novas funcionalidades.

Data driven

Para evoluir o mindset dos colaboradores no uso de dados e analytics e alcançar uma abordagem "data-driven" centralizada no cliente, realizamos capacitação em Dados e Analytics, impactando mais de 12 mil colaboradores, com 22 mil medalhas digitais (badges) e 60 mil horas, além da formação de 140 diretores, incluindo o comitê executivo em Dados e Analytics, em parceria com a universidade de Berkeley.

Engenharia de Processos

Investimos na evolução de carreiras especialistas no tema, com a emissão de mais de 10 mil medalhas digitais (badges) relacionadas às principais habilidades estratégicas da área como Lean, Método Solução de Problemas, Planejamento e Controle de Produção e Gestão da Qualidade.

Produtos digitais

Temos um programa para Desenvolvimento dos profissionais de Produtos Digitais (PMs) que lideram as squads ágeis, em parceria com outras disciplinas, como design e tecnologia, que capacitou mais de 510 profissionais e mais de 70 mentores em 2023.

ESG Academy

Frente à nossa estratégia climática e os compromissos assumidos, identificamos a necessidade de capacitarmos nossos colaboradores, especialmente os times comerciais, visando uma melhor assessoria aos nossos clientes sobre os temas ESG, além de habilitar os times a incorporarem ESG e Descarbonização na conversa com os clientes.

Para isso, contamos com um programa de desenvolvimento ESG para todos os times comerciais do Itaú BBA que, em 2023, tiveram mais de 3.400 conclusões nas cinco trilhas lançadas ao longo do ano, com temas como Net Zero e Mercado de Carbono.

Adaptação e novas funções

Começando por aqui

Nosso programa de onboarding para os times comerciais do varejo, consiste em uma robusta jornada de capacitação, durante os 30 dias iniciais do colaborador, para desenvolvimento em um amplo espectro de temas, desde a nossa cultura e negócio até trilhas essenciais para executar os primeiros passos no novo cargo e prestar o melhor atendimento aos nossos clientes. Aproximadamente 10.000 colaboradores já passaram pelo programa.

Desenvolvimento de novas carreiras

Em 2023, direcionamos esforços a consolidar o modelo de atuação de Experiência e Design nos times ágeis, com o objetivo de evoluir e modernizar a forma como construímos produtos digitais, priorizando jornadas que geram mais valor para o cliente. Definimos treze especialidades, cinco grupo de habilidades-chave e quatro modelos de atuação nos times ágeis.

Plataforma de investimentos (Academia de Íon)

Nas jornadas de desenvolvimento para média liderança e equipes da estrutura da Diretoria de Investimentos (Íon), treinamos toda a média liderança (mais de 180 pessoas) em conteúdos de gestão de pessoas e gestão de negócios, e mais de 300 pessoas das equipes dos escritórios de investimentos em temas de gestão de carteira, parcerias e abordagem comercial.

Foram mais de 1.000 horas de treinamentos, distribuídas ao longo de seis meses, por meio de conteúdos síncronos e assíncronos para acelerar a curva de aprendizagem e a prontidão para assumirem as carteiras de clientes, avançando o objetivo da área de ser a marca referência de escolha de assessoria de investimentos no Brasil.

Evolução Middle Market

Capacitação dos colaboradores da estrutura atual do Middle Market para atuação no novo modelo de atendimento, organizado por clusters, através da jornada de aprendizagem técnica e comportamental.

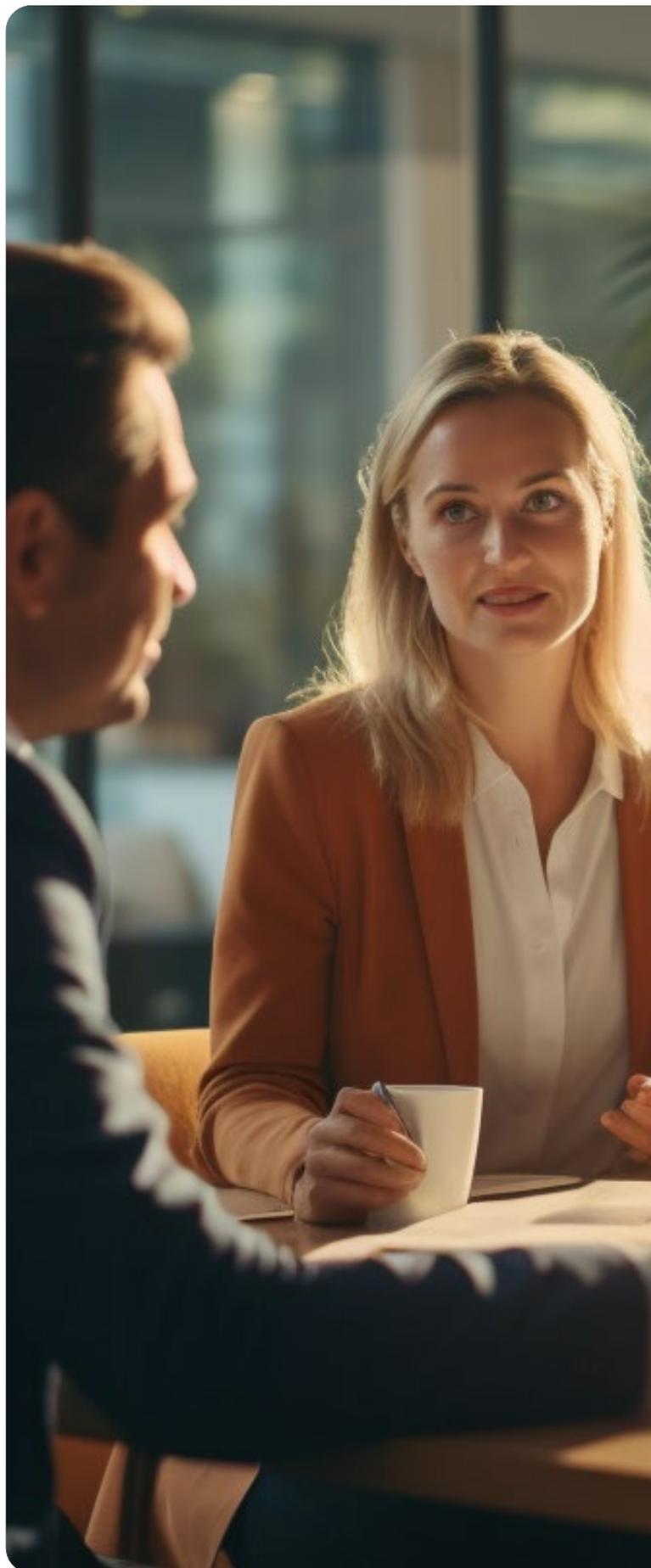
Ao longo do ano tivemos mais de 500 participações, com 140 horas de capacitação, que trouxeram conteúdos síncronos e assíncronos para garantir a prontidão para atuação no novo modelo de atendimento, alavancando o objetivo do negócio de se tornar o segmento benchmark global em eficiência rentabilidade e satisfação de clientes.

Formação das equipes comerciais

A iniciativa Evoluindo com o negócio é nossa jornada de capacitação para equipes comerciais do varejo, com objetivo de desenvolver as competências técnicas e comportamentais identificadas como oportunidade no ciclo de avaliação. A jornada abordou os temas de resolução de problemas, ética e qualidade de vendas e feedback ascendente. No ano, foram realizadas cerca de 40 lives, com mais de 17 mil participações, aproximadamente seis horas de treinamento por colaborador, e NPS 97.

Novos formatos de aprendizagem

Em 2023, lançamos o Desenvolvecast, primeiro podcast de carreira dedicado aos colaboradores do Varejo, com objetivo de trazer dicas para alavancar a carreira, além de impulsionar o consumo de produtos de desenvolvimento em qualquer local e horário. Foram seis episódios na plataforma interna de desenvolvimento (iox) e nas principais plataformas de áudio e vídeo, com mais de 33 mil plays e com 69% do público consumindo o conteúdo até o final. Em junho, alcançamos a 46ª posição na categoria de podcasts de negócios mais ouvidos no Spotify Brasil.



Experiência do colaborador

| GRI 2-29 |

As pessoas são o pilar central de nossa cultura e sua satisfação e engajamento são fundamentais para alcançarmos nossa visão. Por isso, temos o compromisso de oferecer uma excelente experiência para o colaborador, com um ambiente de trabalho próspero e saudável, que impulse seu desenvolvimento pessoal e profissional, a inclusão e a representatividade para todas as identidades e o reconhecimento e recompensa por sua dedicação e desempenho.

Em 2023, esses esforços foram reconhecidos e fomos novamente premiados entre as melhores empresas para trabalhar no Brasil, por meio de pesquisas externas realizadas junto aos nossos colaboradores por organizações independentes.

Além das pesquisas externas, monitoramos o engajamento e a satisfação de nossas pessoas com pesquisas internas, que nos dão insumos para entender as oportunidades de melhoria, apoiando líderes e equipes na definição de ações para evolução.



15º ano consecutivo entre As Melhores Empresas para Trabalhar.

Ficamos em 1º lugar na categoria Grandes Empresas, com mais de 10 mil colaboradores, na pesquisa “Melhores Empresas para Trabalhar”, realizada pelo Instituto Great Place to Work em parceria com a Revista Época Negócios.



4º ano consecutivo reconhecidos no prêmio Lugares Incríveis para Trabalhar e destaque de “Mais Incrível em Carreira”.

Conquistamos o 1º lugar na categoria Carreira do prêmio “Lugares Incríveis para Trabalhar”, realizado pela Fundação Instituto de Administração – FIA, em parceria com o UOL, a partir de avaliação de nossas práticas na pesquisa FIA Employee Experience (FEEx).

Satisfação de colaboradores

Pesquisa Pulso

Realizamos anualmente a pesquisa Pulso, que explora aspectos sobre o clima e ambiente de trabalho, a partir de 22 afirmativas, divididas em seis temas: engajamento, equipe, saúde e segurança psicológica, liderança, meritocracia e carreira, e políticas e processos. Para cada afirmativa, o colaborador seleciona seu nível de concordância, em uma escala de cinco opções entre “discordo sempre” e “concordo sempre”.

Todos os colaboradores são convidados e podem responder a pesquisa, que é aplicada em formato confidencial.

Índice de satisfação de colaboradores GRI 2-29 	2021	2022	2023
Índice de Satisfação total – %	88%	89%	87%
Respondentes elegíveis – %	71%	83%	85%
Gênero – %			
Mulheres	87%	88%	87%
Homens	89%	90%	88%
Faixa etária – %			
“Baby boomers”	88%	91%	91%
Geração X	88%	89%	88%
Geração Y	87%	88%	87%
Geração Z	–	91%	89%
Nível hierárquico – %			
Gestores	89%	89%	89%
Equipe	88%	89%	87%

Nota: Todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar da Pesquisa Pulso.

Pesquisa eNPS

Também acompanhamos o engajamento dos colaboradores utilizando a metodologia Employee Net Promoter Score (eNPS) em pesquisa realizada três vezes ao ano, de forma confidencial, convidando todos os colaboradores a responder.

O score do eNPS é calculado a partir da subtração entre da porcentagem de Promotores (que têm notas entre 9 e 10) e a porcentagem de Detratores (que têm notas entre 0 e 6) na pergunta: Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o Itaú Unibanco como uma boa empresa para se trabalhar?

Pesquisa de satisfação de colaboradores GRI 2-29	2021	2022	2023
eNPS total (-100 a 100)	80	88	82
Promotores – %	84%	89%	85%
Neutros – %	13%	9%	12%
Detratores – %	3%	2%	3%
Total de colaboradores elegíveis respondentes	61.988	73.285	72.952

Nota: Todos os colaboradores cadastrados no sistema de pessoas são convidados para participar da pesquisa eNPS.

Pesquisa de clima organizacional

A Área de Pessoas avalia anualmente o clima da nossa Organização, por meio de uma pesquisa institucional que tem grande aderência dos nossos colaboradores, e utiliza os resultados nos processos PDCA (sigla em inglês para Planejar-Fazer-Verificar-Agir) das equipes de Recursos Humanos e das Áreas estratégicas do Itaú Unibanco.

A gente **trabalha para o cliente.**

A gente **não sabe de tudo.**

Pra gente, **ética é inegociável.**

A gente é **movido por resultado.**

A gente quer **diversidade e inclusão.**

A gente **vai de turma**

Relações de trabalho

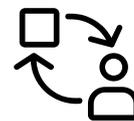
Contribuímos para o ODS:



Meta
8.8



Meta
16.10



Compromisso

| GRI 407-1 |

Respeitamos a legislação, a Constituição e o sistema sindical, adotamos boas práticas de mercado e aderimos aos principais compromissos internacionais de respeito aos Direitos Humanos. Nos relacionamos com órgãos reguladores, entidades sindicais, suas federações e confederações e organizações representativas dos colaboradores.

No Brasil, a Constituição Federal é a norma originária que trata das relações do trabalho. É a norma que define a organização sindical e veda a criação de mais de uma representação, em qualquer grau, de categoria profissional ou econômica, na mesma base territorial, que será definida pelos trabalhadores ou empregadores interessados.

A legislação trabalhista determina direitos e deveres, para uma relação socialmente responsável e justa entre a empresa e o colaborador.

Todos os nossos colaboradores e terceiros no Brasil, com registro em carteira de trabalho, estão cobertos pela Constituição Federal, Consolidação das Leis de Trabalho (CLT) e Previdência Social (INSS), exceto os jovens aprendizes e estagiários, que têm contrato temporário. No exterior, são observadas as legislações locais.

Além disso, 100% dos colaboradores são cobertos por Acordos Coletivos de Trabalho e não identificamos operações (parceiros comerciais e fornecedores) nos quais o direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco.

Atuamos de forma estratégica junto aos Sindicatos de empregados espalhados pelo país, nas negociações e formalizações de Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, na prevenção de conflitos e nas tratativas de demandas individuais ou coletivas entre a Instituição e o sindicato, que servem de parâmetro e subsídios para as negociações coletivas e estudos das reivindicações, de forma que os acordos firmados sejam convenientes para ambas as partes, sempre respaldados nos direitos cobertos na legislação trabalhista atual.

Também realizamos, de forma recorrente, reuniões temáticas com os sindicatos, a fim de debater as condições de trabalho em busca de soluções adequadas para questões decorrentes de conflitos gerados no âmbito das relações do trabalho, prezando pelo bom relacionamento com as entidades sindicais.

Governança

A Superintendência de Relações do Trabalho Sindicais é a área que administra o cumprimento das normas coletivas estabelecidas em acordos, convenções, dissídios coletivos e regras previstas na legislação trabalhista, bem como, discute, analisa e negocia acordos e convenções, com o objetivo de disponibilizar um ambiente permanente para debate e busca de soluções para as reivindicações das entidades representativas, empresas e empregados.

Regularmente, realizamos reuniões com a participação da Superintendência de Relações do Trabalho/Sindicais e Comissão de Conciliação

Voluntária bem como, da gerência, coordenação e suas equipes de analistas da respectiva área e, em caso de temas mais específicos, com a participação da Diretoria do Jurídico Trabalhista, a fim de buscar soluções adequadas para questões decorrentes de conflitos nas relações trabalhistas, prezando pelo bom relacionamento com as entidades sindicais.

Políticas e diretrizes

Contamos com três procedimentos internos, por meio dos quais reforçamos o direito dos colaboradores sindicalizados de elegerem seus representantes como dirigentes sindicais, orientam gestores e colaboradores sobre as regras de campanhas de sindicalização, ratificam a livre associação e o direito de sindicalização dos colaboradores à entidade sindical que os representa e administram os mandatos sindicais e de cooperativas.

Nossos procedimentos atendem às principais normas, acordos coletivos e legislações vigentes no Brasil. A gestão das unidades internacionais é realizada localmente, de acordo com as diretrizes e legislações locais.

Auditoria

A Auditoria Interna promove a avaliação independente, periódica e obrigatória, para todas as unidades, da eficiência e eficácia dos processos e procedimentos estabelecidos nos sistemas de pessoas para controle e gestão dos riscos e pode contratar recursos externos quando julgar necessário.

As áreas auditadas têm a responsabilidade de disponibilizar informações requeridas e atender as demandas da auditoria contidas nos sistemas internos. O acesso é total, livre e irrestrito a todos os registros, propriedades físicas e pessoais pertinentes à realização dos trabalhos.



Principais procedimentos e políticas corporativas

- **Relações Sindicais:** orientações pertinentes às relações sindicais, assegurando relacionamento direto e permanente com os Sindicatos Profissionais e Patronais.
- **Livre Associação Sindical:** diretrizes para o cumprimento de legislação e normas coletivas, reforça o compromisso do Itaú Unibanco e ratifica nossa posição a respeito da liberdade de associação sindical, com princípios a serem observados e respeitados para evitar discriminação e retaliação a colaboradores que integram sindicatos.
- **Dirigente Sindical:** procedimentos, direitos, obrigações, limites e regramentos na relação entre o empregador e os colaboradores com mandato sindical, corroborando as garantias e as prerrogativas associadas à sua condição estabelecida na legislação vigente e em acordos, convenções e dissídios coletivos.

Boas práticas

| GRI 2-29 | GRI 2-30 |

Benefícios

Garantimos aos colaboradores os principais direitos e/ou benefícios previstos pela legislação ou, de forma mais vantajosa, aqueles estabelecidos nas convenções e acordos coletivos:

- Desconto de vale transporte.
- Compensação de horas diferenciada.
- Parcelamento do crédito ao retorno férias.
- Aviso prévio proporcional indenizado, podendo chegar até 90 dias.
- Prorrogação da licença-maternidade e paternidade.
- 13º salário.
- Vale alimentação e vale refeição.
- 13º cesta alimentação.
- Bolsa auxílio educação.
- 14º e 15º salário em regiões específicas.
- Requalificação profissional ao ex-colaborador.

Gestão de mudanças

Em todo processo de reestruturação que possa impactar significativamente nossos colaboradores, como encerramento de unidades ou Planos de Desligamento Voluntários, criamos um grupo multidisciplinar, a fim de estabelecer a estratégia de comunicação, prazos, capacitação, realocações e demais condições, de maneira a proteger os colaboradores e prepará-los para a mudança.

Conscientização

Compartilhamos informações aos colaboradores quanto aos direitos trabalhistas, acordos e convenções coletivas, participação em assembleias de sindicatos, entre outras temas, através da Intranet, de comunicados corporativos e de procedimentos internos. As unidades internacionais, com gestão própria, também realizam a comunicação de maneira relevante ao seu público e em seu idioma.

Dentre as principais melhores práticas estabelecidas nos Acordos Coletivos aderidos pelo Itaú Unibanco, destacamos:

- **Compensação de horas na pandemia coronavírus:** em virtude de força maior decorrente da situação de pandemia causada pelo coronavírus, permitiu os trabalhadores exercerem suas atividades em regime de home-office.
- **Compensação de horas diferenciada:** permite que as horas trabalhadas além da jornada normal do empregado sejam compensadas com descanso ou pagas se não compensadas, dentro de um prazo específico, e que seja uma regra mais vantajosa do que o previsto pela legislação ou Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).
- **Teletrabalho (ajuda de custo home office):** permite que o trabalhador exerça suas atividades remotamente, fora das nossas dependências, com pagamento de ajuda de custo sem integração ao salário, para que o empregado possa arcar com as despesas que tiver para exercer sua atividade à distância, como pacote de dados (internet), energia elétrica, água e demais.
- **Termo de quitação do Ponto Eletrônico:** objetiva consolidar semestralmente o controle de jornada do trabalhador para, se necessário, viabilizar os devidos acertos ou regularizar pendências. O documento reforça a idoneidade e transparência dos controles do sistema de ponto eletrônico, utilizando as melhores práticas de mercado.
- **Sistema alternativo de controle de jornada:** permite a utilização de nosso sistema próprio para controle de jornada dos trabalhadores, seguindo os parâmetros de exigência da legislação.
- **Programas de participação de lucros ou resultado:** pactua, reconhece e valida as regras de elegibilidade para fins de distribuição da Participação nos Lucros ou Resultados (PLR) que beneficiará os empregados.

- **Benefícios:** nos permite conceder valores de benefícios considerando prática mais benéfica ao trabalhador do que previsto em legislação ou CCT.
- **Central de atendimento:** autoriza e regula a jornada de trabalho, as pausas e as escalas de revezamento aos finais de semana para todos os nossos empregados das centrais de teleatendimento.
- **Regularização das agências digitais:** explicita que as atividades desenvolvidas nas agências digitais, que se assemelham às das agências físicas para o atendimento aos clientes, não se assemelham às realizadas nas centrais de teleatendimento.
- **Comissão de Conciliação Voluntária (CCV)**
Negociação que envolve a Companhia, o Sindicato e o ex-trabalhador, tendo como principal característica solucionar de forma rápida e simplificada eventuais pendências do extinto contratual de trabalho, no intuito de adquirir redução do passivo trabalhista dando a quitação geral do contrato de trabalho, com custos mais baixos se comparado à ação trabalhista.

Tratados internacionais

Observamos as Convenções da Organização Internacional de Trabalho, as quais o Brasil é signatário, com destaque para:

- **C98:** Direito de Sindicalização e de Negociação Coletiva: proteção dos trabalhadores contra atos atentatórios à liberdade sindical; promoção à negociação coletiva.
- **C135:** Proteção de Representantes de Trabalhadores: proteção dos representantes dos trabalhadores na empresa.
- **C154:** Fomento à Negociação Coletiva: fomento e estímulo à negociação Coletiva das relações de trabalho e à liberdade de negociação coletiva.



Remuneração e benefícios

Contribuímos para o ODS:



Meta
10.10



Nossa estratégia de remuneração e benefícios busca apoiar a atração, retenção e reconhecimento de nossos profissionais e aos administradores e, ainda, seu alinhamento à estratégia e objetivos da Organização.

Governança de remuneração

| GRI 2-20 |

A nossa estratégia de remuneração adota processos claros e transparentes, que visam atender à regulamentação aplicável, bem como assegurar a compatibilidade com nossa política de gestão de riscos. Contamos com políticas voltadas a estabelecer critérios justos e equânimes de avaliação, remuneração e incentivos, que atendam às melhores práticas nacionais e internacionais, assim como os Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho.

O Comitê de Remuneração é responsável por promover discussões sobre assuntos relacionados à remuneração dos colaboradores e administração. Entre suas competências, estão: desenvolver as políticas de remuneração, propor ao Conselho de Administração as diferentes formas de remuneração fixa e variável, benefícios e programas especiais de recrutamento e desligamento, analisar e supervisionar a implementação e operacionalização dos modelos de remuneração existentes e a discussão dos princípios gerais para a remuneração, recomendando ao Conselho de Administração a sua correção ou aprimoramento.

A gestão e o acompanhamento das políticas de remuneração é responsabilidade da Diretoria Executiva de Pessoas. A Diretoria de Operações e Pagamentos é responsável por garantir que os pagamentos estejam em conformidade com as regras estabelecidas na Consolidação das Leis do Trabalho e Convenção Coletiva de Trabalho.

Na Assembleia Geral Ordinária são deliberadas e aprovadas a remuneração global dos integrantes da Diretoria e do Conselho de Administração e a remuneração dos membros do Conselho Fiscal.

Política de Remuneração

| GRI 2-19 | GRI 2-20 | GRI 2-30 |

A política de remuneração tem o objetivo de consolidar nossos princípios e práticas de remuneração, de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução dos negócios de forma sustentável, observados os limites de risco adequados e estando sempre alinhada aos interesses dos acionistas.

As diretrizes da Política de Remuneração também serão aplicáveis às sociedades do Conglomerado Itaú Unibanco no exterior, adaptadas às legislações e mercados específicos, a critério da área de pessoas.

Conheça a seguir os principais componentes e processos para determinar a remuneração:

Remuneração fixa

A remuneração fixa é estabelecida de acordo com a senioridade de um profissional e corresponde a um valor predeterminado, estipulado em contrato e definido de acordo com a empresa ou categoria sindical e nível de cargo, respeitando pisos salariais e se alinhando às práticas de mercado e particularidades de cada negócio.

Remuneração variável

| SASB FN-CF-270a.1 |

A remuneração variável reconhece o nível de desempenho individual, os resultados alcançados e a sua sustentabilidade no curto, médio e longo prazos. São valores complementares, decorrentes ou não de Convenção ou Acordo Coletivo, que visam recompensar os colaboradores¹ por sua performance frente às estratégias do Conglomerado, como participação nos lucros e participação nos resultados.

A construção, apuração e operação dos modelos de remuneração variável contam com a participação de diferentes áreas responsáveis, entre elas, Riscos e Compliance, Finanças, Pessoas, Jurídico, Auditoria interna e Planejamento.

Remuneração baseada em ações

Os modelos de pagamento baseados em ações visam manter o alinhamento dos interesses de administradores aos dos acionistas e da própria Companhia e possibilitam a atração e retenção de talentos, incentivando uma condução sustentável dos negócios.

Nos termos da Resolução CMN nº 3.921, a fim de limitar a diluição máxima a que os acionistas poderão estar sujeitos, o volume total de ações usadas em todos os programas de remuneração, somado ao das opções a serem outorgadas em cada exercício, não pode ultrapassar o limite de 0,5% do total das ações que os acionistas possuem no encerramento do mesmo exercício.

Contamos com requisitos de posse de ações, que determinam que os membros do Comitê

Executivo devem manter em sua titularidade uma quantidade mínima de ações, equivalente a 10 vezes sua remuneração fixa anual para o CEO e a 5 vezes sua remuneração fixa anual para os demais membros.

Remuneração fixa anual em ações

A remuneração do Conselho de Administração está alinhada às práticas de mercado e leva em consideração o currículo dos conselheiros, seu histórico na Organização e as atividades desempenhadas no âmbito do Conselho e de outras funções que possam exercer. A remuneração fixa anual é paga aos membros do Conselho de Administração desde que tenham exercido seus mandatos anuais por completo. A quantidade de ações é apurada e outorgada a cada três anos, sendo que a entrega das ações é realizada proporcionalmente à quantidade de mandatos cumpridos nesse período.

Remuneração variável anual em ações

Em linha com a Res. CMN nº 3.921/10, os elegíveis ao recebimento de remuneração variável recebem parte dessa remuneração na forma de ações, nos termos da política de remuneração de administradores. A remuneração variável anual é concedida no ano seguinte ao ano do desempenho ao qual elas se referem. Do montante total concedido, um terço é entregue a cada ano, por um período de 3 anos. Entre a data da outorga e as datas de vencimento, um montante equivalente aos dividendos e juros sobre o capital próprio será pago por meio da folha de pagamento no momento da entrega das ações. Estas parcelas estão sujeitas ao clawback e/ou ao ajuste do malus.

Programa de Sócios

Além da remuneração variável, que busca vincular os membros que a recebem aos projetos e resultados, o Programa de Sócios tem como objetivo potencializar a gestão do risco no curto, médio e longo prazo, assim como alinhar os interesses dos participantes do programa aos de nossos acionistas, beneficiando-os proporcionalmente aos ganhos obtidos pela Companhia.

¹. Todos os colaboradores, exceto estagiários e aprendizes, recebem remuneração variável.

O programa de sócios reconhece e destaca os profissionais que fazem a diferença e lideram a construção de uma Organização voltada para o futuro, alinhados à nossa visão e aos nossos valores. Os colaboradores e Administradores eleitos como sócios holding ou sócios podem investir parte de sua participação nos lucros ou resultados na aquisição de nossas ações, recebendo uma contrapartida também em ações. As ações investidas têm liberação no terceiro e quinto ano, com proporção que varia a depender da categoria de sócio de cada participante. Já as ações da contrapartida (matching) são entregues no terceiro e quinto ano, na mesma proporção das ações investidas, mas ficam indisponíveis para venda até o quinto ano.

Plano de Outorga de Opções de Ações

Possuímos um Plano para Outorga de Opções de Ações, por meio do qual nossos diretores e colaboradores com desempenho diferenciado podem receber opções de ações, com o objetivo de compartilhar o risco da flutuação do preço das nossas ações preferenciais (ITUB4) com outros acionistas e integrar os participantes do Plano ao desenvolvimento da Companhia a médio e longo prazo.

Nosso Comitê de Remuneração administra o Plano de Opções de Ações, inclusive aspectos como preços de exercício, prazos de carência e de vigência das opções, de acordo com as regras previstas no Plano. As opções somente poderão ser concedidas aos participantes se houver lucro suficiente para a distribuição dos dividendos obrigatórios. Desde 2012, nenhuma opção foi outorgada no âmbito do Plano.

Benefícios

| GRI 2-30 |

Todos os nossos colaboradores estão cobertos por Acordos e Convenções Coletivas de Trabalho, com abrangência em todo o Brasil, e são elegíveis aos principais benefícios previstos em nossas políticas. Os colaboradores também contam com auxílios e benefícios corporativos, oferecidos pelo Itaú para apoiar sua saúde e o bem-estar dos colaboradores, além de parcerias e vantagens exclusivas.

Principais benefícios monetários:

- **Vale Refeição:** crédito em cartão destinado a compras em restaurantes.
- **Vale Alimentação:** crédito em cartão destinado a compras em supermercados.
- **Vale Transporte¹:** benefício opcional destinado a pagamento antecipado do deslocamento por meio de transporte público.
- **Previdência complementar:** apoia o colaborador na construção de reservas de longo prazo, auxiliando a composição da renda futura em período de aposentadoria. O plano de previdência do Itaú pode ser aderido de forma voluntária. Nele, o colaborador contribui com um percentual de seu salário e a Companhia adiciona o mesmo valor, a depender da faixa salarial, amplificando o valor acumulado.
- **Bolsa auxílio educação:** bolsa para a primeira e a segunda graduação ou a primeira pós-graduação, cedida para os colaboradores inscritos no programa e contemplados.
- **Auxílio creche ou babá:** auxílio financeiro para apoiar os colaboradores no custeio de escolas ou babá para os filhos de até 5 anos e 11 meses, ou por prazo indeterminado para filhos com deficiência.
- **Ajuda residência:** benefício oferecido aos colaboradores que tenham sido transferidos por iniciativa da empresa para uma localidade a mais de 100 km de distância do local original de contratação.
- **Licenças remuneradas:** licença para se abster do trabalho sem impacto na remuneração em situações de eleição, óbito, maternidade, paternidade, adoção, serviço militar obrigatório, doação de sangue, casamento, vestibular, causa médica, acompanhamento, juízo e cargo de representação sindical.
- **Férias:** 30 dias de descanso a cada 12 meses trabalhados de forma remunerada.
- **13º salário:** pagamento de um salário adicional ao ano, proporcional ao período trabalhado.
- **Desconto em produtos financeiros:** taxas

abaixo do praticado para o mercado.

- **Descontos e vantagens em lojas parceiras:**

Marketplace com produtos e serviços com preços diferenciados.

Benefícios de saúde e bem-estar:

- **Plano de Saúde¹:** benefício opcional, que proporciona acesso a consultas, exames, cirurgia e internações ao colaborador titular e aos beneficiários legais por ele cadastrado.
- **Plano Odontológico¹:** benefício opcional para que colaborador e os dependentes cadastrados tenham acesso a tratamento bucais dos mais diversos tipos.
- **Seguro de Vida¹:** benefício opcional que, em caso de morte ou invalidez, o colaborador ou família serão indenizados.
- **Parcerias com Academias:** parceria de desconto com academias para estímulo da prática de exercícios físicos.

- **Auxílio farmácia:** desconto em farmácias para compra de medicamentos e itens de higiene pessoal.

- **Clubes de lazer:** acesso a espaço de lazer com possibilidade de hospedagem com valores abaixo do mercado.

- **Atendimento médico, ocupacional, checkup e psicoterapia:** serviços opcionais de saúde física e mental disponibilizados aos colaboradores.

Impostos e contribuições

A remuneração dos colaboradores está sujeita a impostos e contribuições sociais que incidem sobre a folha de pagamento, na forma da legislação vigente, como imposto de renda, contribuições sociais, contribuições previdenciárias e contribuição ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) – encargo que assegura aos colaboradores a formação de uma reserva proporcional ao tempo de serviço.

¹ Ao aderir ao plano, parte do valor da mensalidade é descontado na folha de pagamento do colaborador.



SAIBA MAIS
sobre a estrutura de governança de remuneração no [Regimento do Comitê de Remuneração](#) e no [Manual da Assembleia](#) →

Avaliação e performance

| GRI 404-3 |

Nossa Política de Performance, Desenvolvimento e Carreira aborda os temas relativos à avaliação de performance dos colaboradores e funcionamento dos diferentes modelos de avaliação, entre eles: Programa de Avaliação de Performance Institucional, Programa de Avaliação do Modelo de Comunidades, e Evolui para a rede de agências.

Avaliação de Performance Institucional

A avaliação de performance é uma grande aliada da meritocracia e do desenvolvimento contínuo dos nossos profissionais. Ela acontece anualmente e ajuda a garantir que os valores do Itaú estejam refletidos no que fazemos e como fazemos.

A nossa cultura é sustentada por pilares como centralidade no cliente, busca pelo crescimento sustentável, diversidade e inclusão, ir de turma e aprender o tempo todo. Por isso, devem estar presentes nos desafios que contratamos e na forma como entregamos.

Nesse sentido, a nossa avaliação de performance é composta por entregas (avaliação de resultados) e pela aderência aos comportamentos baseados em nossa cultura (avaliação comportamental), que são discutidos em Comitês colegiados (Comitê de avaliação).

Avaliação de Resultados

É realizada com base nos resultados das entregas. O processo é anual e prevê as etapas de alinhamento dos desafios, avaliação de resultados e feedback. Os desafios devem estimular a superação e o desenvolvimento de novas competências e não devem contemplar somente atividades realizadas no dia a dia. Devem refletir a estratégia de cada área, representando a busca por melhorias nos indicadores financeiros e em processos e produtos para alavancar o crescimento

dos negócios e a satisfação dos clientes. Devem ser combinados entre o gestor e o colaborador, refletindo a estratégia do banco e de cada área.

Avaliação Comportamental

Avalia a aderência dos colaboradores à nossa cultura, considerando os pilares: cliente, não sabe tudo, resultado, diversidade e inclusão, vai de turma e liderança. Tem a finalidade de avaliar “como” os resultados foram alcançados pelo colaborador, a partir da análise dos comportamentos que valorizamos no Itaú Unibanco. Traz insumos para discussões de performance, meritocracia, carreira e desenvolvimento dos colaboradores. Temos dois grupos de avaliação: liderança, que tem avaliação 360° (pares, parceiros, equipes e gestor), e equipes, que tem avaliação 180° (pares, parceiros e gestor).

Comitês de avaliação

Com os resultados das avaliações de desafios e comportamental é realizado o Planejamento Estratégico de Pessoas (PEP) nos Comitês de Performance, que discute a performance individual e relativa dos colaboradores. Essas discussões nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas.

Para embasar a ação de desenvolvimento dos colaboradores, durante os comitês de avaliação também são revisados os momentos de carreira dos colaboradores que apoiarão em discussões futuras. Para isso, os gestores alinham as expectativas de carreira com os colaboradores em um exercício prévio e os validam em comitê colegiado junto aos outros gestores, RH e eventuais stakeholders necessários.

Avaliação de Performance em Comunidades

Os negócios também têm passado por transformações que exigem a consideração de entregas de resultados ágeis e flexíveis, além de 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, desenvolvemos o modelo de Comunidades, que

considera objetivos 100% coletivos, além da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional, com dois grupos de avaliação: liderança com avaliação 360° (par, parceiro, equipe e gestor) e equipes com avaliação 180° (pares, parceiros e gestor). Os colaboradores são discutidos nos comitês de performance e carreira de comunidades, que nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento.

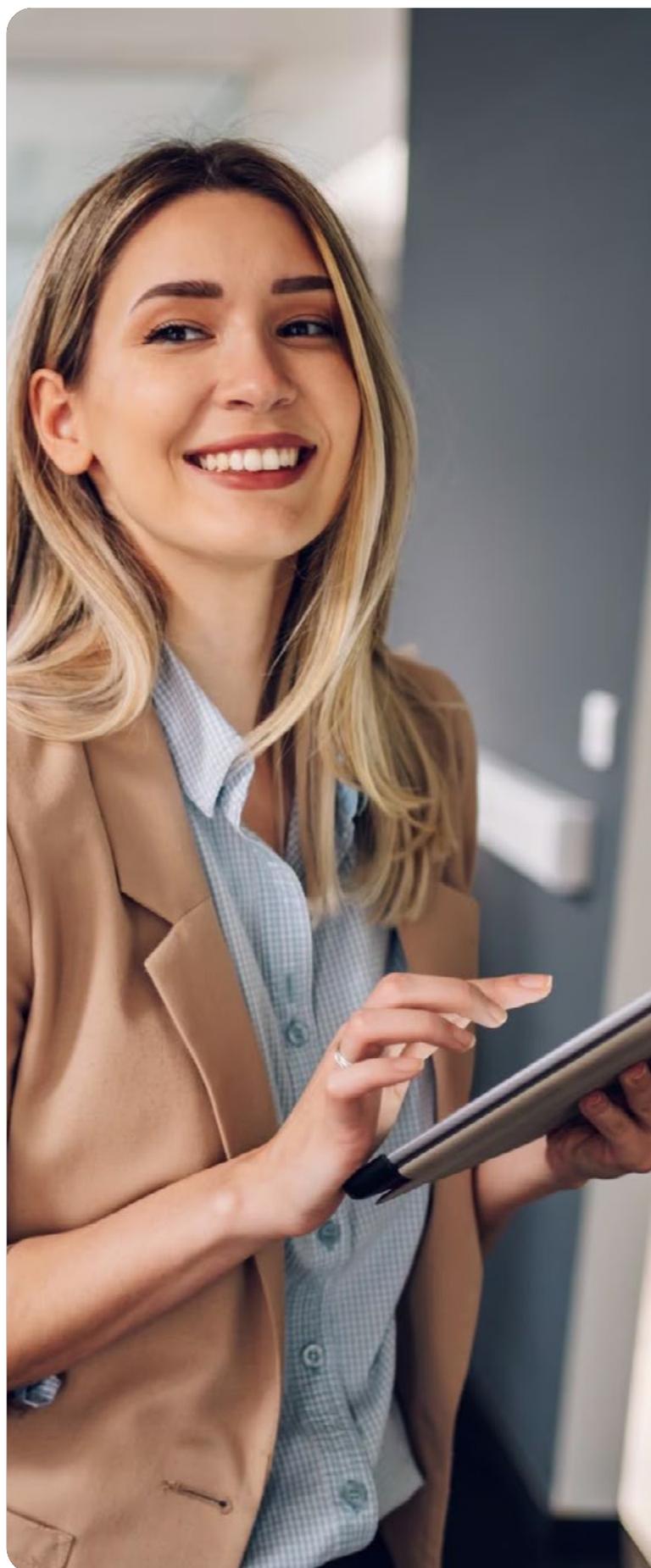
Avaliação de Performance: Programa Evolui

O Evolui é um modelo de avaliação com foco nos colaboradores da rede de agências dos níveis de coordenação e equipes. Neste modelo são considerados diversos indicadores individuais de negócio, qualidade de vendas e resultado, bem como a avaliação qualitativa do gestor, se aplicável. Também são considerados os resultados da avaliação comportamental, nos mesmos moldes do modelo Institucional.

Adicionalmente, é realizada pelo gestor uma avaliação de competências comportamentais esperadas e um exercício prévio de performance, momento de carreira e prontidão. Esses insumos são discutidos em comitês de avaliação, conduzidos pela área de Pessoas com os gestores, nos quais são discutidos individualmente cada colaborador. Essas discussões nortearão as ações de remuneração, reconhecimento e desenvolvimento das pessoas

Feedbacks

No Itaú, o feedback é uma parte importante do processo de avaliação de performance e de desenvolvimento dos colaboradores e deve ser construtivo e baseado em fatos. Ele pode acontecer ao final do ciclo de avaliação, mas também é incentivado aos gestores manterem diálogos recorrentes com seus diretos, com foco na evolução do colaborador.



Reconhecimento e incentivos

Reconhecemos a performance diferenciada dos nossos colaboradores por meio de méritos salariais, promoções e programas de remuneração diferenciada, tais como:

Programa de Remuneração por Alto Desempenho e o **Programa de Reconhecimento da Central de Atendimento**

Conta com participação complementar nos resultados para 30% dos colaboradores mais bem avaliados, seguindo critérios meritocráticos.

Programa de Reconhecimento para Pessoas-Chave

Tem o objetivo de reconhecer profissionais-chave, cuja atividade é essencial, e colaboradores que atuam em projetos estratégicos, selecionados pelo Comitê Executivo. É atribuído um valor adicional à PLR em ações, a ser determinado conforme o Regulamento do Programa de Participação nos Lucros ou Resultados, cujo pagamento é realizado no terceiro ano após a outorga, com nossas ações preferenciais (ITUB4).

Campanhas de incentivo de vendas

Com o objetivo de incentivar a performance e a melhoria de resultados, contamos com uma Política de Campanhas de Incentivo e Reconhecimento a colaboradores, que define os critérios para promoção de campanhas de incentivo de vendas e de reconhecimento em relação a metas voltadas para os colaboradores.

Nessas campanhas, deve-se observar que:

- Incentivos do tipo experiência ou serviço (como ingressos de cinema e viagens) e incentivos não financeiros (como eletroeletrônicos, vale-presentes e troféus), com valor de até R\$ 500,00, poderão ser concedidos sem prévia análise interna.
- Campanhas que envolvam incentivos em dinheiro, pontos de programas de fidelização, cursos e treinamentos, independentemente do valor, devem ser submetidas previamente à avaliação dos times de Remuneração, Consultoria Tributária e Trabalhista.

As campanhas também devem ser divulgadas a todos os colaboradores elegíveis, previamente ao seu início, e os incentivos só podem ser concedidos após o cumprimento das regras estabelecidas no regulamento da campanha.

Todas as campanhas devem ser aprovadas em conjunto por Diretores das áreas envolvidas, gestores dos recursos financeiros, bem como em conformidade com a Política de Compras. A Auditoria Interna é responsável por auditar as campanhas realizadas, que devem ter regulamento específico apresentando todas as regras, definição do público elegível, período de duração, critérios de avaliação e especificação dos incentivos que serão entregues.

Remuneração dos Administradores e Clawback

A remuneração dos Administradores – diretores estatutários e os membros do Conselho de Administração – considera os riscos envolvidos e reflete não somente o desempenho obtido, mas também a forma como os resultados foram atingidos. Tendo em vista sua importância, o tema é tratado nos mais altos órgãos de gestão do Itaú Unibanco, em uma estrutura de governança que permite que todas as decisões sejam tomadas de forma colegiada em diversas instâncias.

Consideramos remuneração o pagamento efetuado em espécie, ações, instrumentos baseados em ações e outros ativos, em retribuição ao trabalho dos Administradores, compreendendo remuneração fixa, representada por salários, honorários e comissões, e remuneração variável, constituída por bônus, participação nos lucros na forma do § 1º do art. 152 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e outros incentivos associados ao desempenho.

Política de Remuneração dos Administradores

A Política de Remuneração dos Administradores, elaborada e revisada anualmente pelo Comitê de Remuneração e aprovada pelo Conselho de Administração, consolida os princípios e práticas de remuneração de Administradores adotados pelo Itaú e suas empresas controladas, que visam atrair, reter e recompensar de forma meritocrática as entregas realizadas pelos Administradores.

A remuneração deve ser compatível com a Política de Gestão de Riscos e formulada de modo a não incentivar comportamentos que elevem a exposição ao risco acima dos níveis considerados prudentes nas estratégias de curto, médio e longo prazos adotados pela Instituição.

Como forma de evitar conflitos de interesses, a remuneração dos Administradores das áreas de controle interno e de gestão de riscos deve ser adequada para atrair profissionais qualificados e experientes. Além disso, leva em conta o desempenho individual e o resultado da área de negócios em que o Administrador atua e/ou o resultado do Itaú Unibanco Holding, devendo ser diferida no tempo e estar sujeita à aplicação do ajuste de malus.

Para cálculo do montante global e da alocação entre as áreas de negócios, são levados em conta, entre outros, os seguintes fatores:

- Os riscos correntes e potenciais.
- O resultado das empresas do Conglomerado.
- A capacidade de geração de fluxos de caixa.
- O ambiente econômico em que o Itaú Unibanco está inserido e suas tendências.
- As bases financeiras sustentáveis de longo prazo e os ajustes nos pagamentos futuros em função dos riscos assumidos, das oscilações do custo do capital e das projeções de liquidez.

Para cálculo da remuneração variável dos Administradores, são considerados, no mínimo, os seguintes critérios:

- O desempenho individual.
- O desempenho da área de negócios.
- O desempenho das empresas do Conglomerado.
- A relação entre os desempenhos mencionados acima e os riscos assumidos.

A remuneração variável pode ser paga em moeda corrente, ações, instrumentos baseados em ações ou outros ativos. No mínimo 70% devem ser pagos em ações ou instrumentos baseados em ações, compatíveis com a criação de valor a longo prazo e com o horizonte de tempo do risco, e deve ser diferida para pagamento futuro de, no mínimo, três anos e escalonada em parcelas proporcionais ao período de diferimento.

No caso de redução significativa do lucro recorrente realizado ou de ocorrência de resultado negativo do Itaú ou da área de negócios durante o período de diferimento, as parcelas diferidas ainda não pagas serão revertidas proporcionalmente à redução do resultado. Além disso, a garantia de pagamento de um valor mínimo de remuneração variável ou de outros incentivos aos Administradores ocorre somente em caráter excepcional, limitada ao primeiro ano após o fato que der origem à garantia de pagamento.

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

Política de Clawback

Adotamos nossa política de recuperação de remuneração recebida (Clawback) como complemento à Política de Remuneração de Administradores e ao Plano de Outorga de Ações, a fim de dispor sobre a eventual restituição, por parte de determinados diretores da Companhia, de Remuneração Variável concedida erroneamente.

O Conselho de Administração e o Comitê de Remuneração são responsáveis pela administração e o gerenciamento da Política de Clawback, que se aplica a todos os atuais e ex-Diretores da Companhia que receberam alguma parte indevida na remuneração variável durante o período de restituição.

No caso de uma reapresentação, o Conselho determinará o montante bruto de qualquer parte indevida da remuneração variável concedida a cada diretor, relacionada a essa reapresentação. O Diretor será notificado acerca do montante bruto e da exigência de ressarcimento ou devolução, conforme aplicável.

O Conselho terá poder discricionário para determinar os meios apropriados para recuperar a parte indevida da remuneração variável, com base em todos os fatos e circunstâncias aplicáveis e levando em consideração o valor do dinheiro no tempo e o custo para os acionistas da demora dessa recuperação.

O direito de recuperação, nos termos desta Política de Clawback, é estendido à Companhia e às suas controladoras e subsidiárias, na medida em que a Companhia não venha a executar esta Política de Clawback.

A Companhia e qualquer de suas subsidiárias não poderão indenizar qualquer Diretor contra a perda de qualquer parte indevida da remuneração Variável que seja restituída, devolvida ou recuperada, ou quaisquer reivindicações relacionadas ao exercício dos direitos da Companhia nos termos da Política de Clawback.

Remuneração vinculada a métricas ESG

| GRI 2-20 |

De acordo com nossa Política de Remuneração dos Administradores, questões ambientais, sociais e de governança afetam a remuneração variável de Administradores e colaboradores envolvidos em atividades, negócios e compromissos relacionados à agenda ESG, por meio de indicadores de desempenho, projetos e iniciativas presentes no critério de desempenho individual. Os temas conectam-se à nossa estratégia ESG, que é representada pelos Compromissos de Impacto Positivo. **SAIBA MAIS** em Estratégia ESG, pág. 9.

Em 2023, o CEO foi avaliado por uma meta de peso 5% para questões ESG e climáticas, cujo resultado impactou sua remuneração variável. Essa meta estava vinculada à métrica de financiamento de R\$400 bilhões para o desenvolvimento sustentável, incluindo setores com impacto positivo no clima. Para o ciclo de avaliação de 2024, não apenas o CEO, mas também os executivos que possuem maior responsabilidade na implementação da estratégia de sustentabilidade dedicaram um peso de 5% para metas vinculadas aos desafios sociais, ambientais e climáticos. Tais metas foram definidas conforme accountability de cada executivo, ou seja, são desafios customizados de acordo o papel de cada área, devidamente desdobrados do nível executivo para os níveis gerenciais e operacionais.

Além disso, a fim de mobilizar o trabalho das áreas em busca da melhor experiência para o cliente, todos os Administradores têm como critério de desempenho individual a meta de “Clientes”, que acompanha e mensura, através de indicadores, a sustentabilidade dos produtos e serviços ofertados.

A seguir explicitamos alguns exemplos de metas vinculadas aos temas ESG e, consequentemente, à remuneração variável, presentes nos contratos de metas de executivos, diretores e superintendentes:

Mudanças climáticas

Metas referentes à implementação da estratégia climática, com foco em planos de transição para zero carbono líquido (Net Zero), desenvolvimento de novos produtos, serviços, métricas, posicionamentos e advocacy nos temas de mudanças climáticas. Tais metas encontram-se nos contratos de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

Gestão ambiental

Metas de redução de energia, emissões, consumo de água e geração de resíduos em nossas operações próprias e de fornecedores, além da criação de indicadores para acompanhamento. Alguns executivos das unidades de negócios responsáveis por infraestrutura têm sua remuneração vinculada ao cumprimento dessas metas.

Diversidade

Metas relacionadas ao aumento e promoção da diversidade na força de trabalho (considerando inclusão de raça, gênero, pessoas com deficiência, LGBTQ+ e gerações), principalmente no fluxo de contratações, atuando inclusive sobre aspectos culturais e comportamentais, como vieses inconscientes. Essas metas encontram-se nos contratos de executivos, diretores e superintendentes responsáveis pelos processos de recrutamento, seleção, treinamento e diversidade bem como de alguns executivos de outras áreas da Organização.

Experiência do colaborador

Metas para alcançar nível de excelência do eNPS, projetos para definição de novos modelos de trabalho, promoção de um ambiente de trabalho saudável, humanizado e psicologicamente seguro, além de iniciativas para atrair e reter talentos. Essas metas encontram-se nos contratos de executivos, diretores e superintendentes de algumas áreas da Organização.

Transparência na comunicação

Metas relacionadas à agenda de reporte financeiro, ESG e climático, contemplando qualidade das demonstrações financeiras, avanço de indicadores e implementação de trilhas de conhecimento sobre ESG para colaboradores e sociedade em geral. Tais metas estão presentes no contrato de executivos, diretores e gestores dos times de finanças e auditoria, como a diretoria de relações com investidores e contabilidade.

Satisfação de clientes e “suitability”

Indicadores e iniciativas relacionadas à qualidade de vendas, satisfação de clientes por meio de evolução no NPS, redução do volume de reclamações em canais internos e externos, além de atuação em pautas positivas do Sistema de Defesa do Consumidor. Adicionalmente, neste ano houve uma diretriz institucional para que 100% dos colaboradores (do presidente ao analista) tivessem no mínimo 30% de seu contrato de metas vinculado à centralidade no cliente.

Cidadania financeira

Iniciativas voltadas a fomentar o empreendedorismo, a inclusão financeira e ações de educação financeira para não clientes e clientes (endividados e superendividados), além de iniciativas de renegociação de dívidas e cobrança. Essas metas estão no contrato de diretores e superintendentes de áreas relacionadas ao tema.

Equidade na remuneração

| GRI 405-2 |

Monitoramos as métricas de remuneração com viés de gênero e de raça, buscando promover o equilíbrio e a equidade na remuneração ao longo do tempo, entendendo as razões para tais diferenças. Anualmente, os principais resultados da nossa análise de equidade na remuneração são submetidos à governança e executivos para acompanhamento.

Razão matemática do salário entre gêneros no Brasil | GRI 405-2|

Nível hierárquico	2021	2022	2023	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de Diretoras mulheres dividido pelo honorário médio de Diretores Homens.
Superintendência	0,93	0,93	0,92	Renda fixa média de mulheres dividido pela renda fixa média de homens, nos respectivos níveis funcionais.
Gerência	0,94	0,95	0,95	
Coordenação	0,86	0,84	0,84	
Administrativo	0,80	0,82	0,84	Nota: Não considera Adicional por Tempo de Serviço (ATS).
Comercial e Operacional	0,96	0,97	0,98	
Trainees	1,00	1,00	1,00	
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Razão da bolsa média de estagiárias mulheres dividida pela bolsa média de estagiários homens.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	Os aprendizes recebem o mesmo valor de bolsa, independente do gênero.

¹ O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2023. Nota: O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média das mulheres nos respectivos níveis funcionais e a remuneração média de homens, no mesmo nível funcional.

Além disso, a equidade salarial é uma das premissas nas quais o Itaú Unibanco tem investido tempo e esforços, especialmente nos últimos anos. O banco conduz estudos contínuos que permitem realizar, sempre que necessário, ajustes para garantir a equidade salarial de gênero e de raça em todas as suas áreas e níveis hierárquicos, utilizando os critérios estabelecidos pela legislação brasileira para comparar pessoas que realizam as mesmas funções e têm o mesmo nível de senioridade, tempo de empresa e local de trabalho, conforme critérios estabelecidos na Consolidação das Leis do Trabalho brasileira.

Razão matemática do salário entre raça no Brasil | GRI 405-2|

Nível hierárquico	2021	2022	2023	Racional
Diretoria	1,00	1,00	1,00	Honorário médio de Diretores do Grupo Minorizado dividido pelo honorário médio de Diretores do Grupo Geral.
Superintendência	0,94	0,97	1,00	Remuneração fixa média de colaboradores do Grupo Minorizado dividido pela renda fixa média do Grupo Geral, nos respectivos níveis funcionais. <small>Nota: Não considera ATS¹ adicional por tempo de serviço.</small>
Gerência	0,93	0,96	0,97	
Coordenação	0,87	0,87	0,89	
Administrativo	0,80	0,81	0,82	
Comercial e Operacional	0,89	0,89	0,89	
Trainees	1,00	1,00	1,00	
Estagiários	1,00	1,00	1,00	Razão da bolsa média de estagiários de Grupos Minorizados dividido pela bolsa média de estagiários do Grupo Geral.
Aprendizes	1,00	1,00	1,00	Os aprendizes recebem o mesmo valor de bolsa, independente da raça.

¹O racional de cálculo considerou a remuneração de dezembro de 2023. Nota: O fator de equidade na remuneração relaciona a remuneração média dos Grupos Minorizados (pretos e pardos) nos respectivos níveis funcionais e a remuneração média do Grupo Geral, no mesmo nível funcional, que considera todas as raças exceto os Grupos Minorizados.

Indicadores de remuneração

| GRI 2-21 | GRI 202-1 |

Em 2023, a despesa de pessoal atingiu R\$32,4 bilhões e a razão entre o salário base inicial e o salário-mínimo local, independente de gênero e raça, alcançou 2,31.

Indicadores de remuneração GRI 2-21	2021	2022	2023
Despesa de pessoal ¹ – R\$ bilhões	28,2	31,3	32,4

¹ Considera Remuneração, encargos, benefícios sociais, provisões trabalhistas, desligamentos, treinamento, Participação nos Lucros e Pagamento baseados em ações. ² Para o cálculo da razão foram considerados: (i) Salário base inicial (Brasil): R\$ 3.055 (2023) e (ii) Salário-Mínimo local (Brasil): R\$ 1.320 (2023).

Saúde e Segurança no trabalho



Sistema de gestão e governança

| GRI 403-1 | GRI 403-4 | GRI 403-8 |

A preocupação com saúde e segurança do trabalho (SST) é prioritária. No Brasil, há ampla regulamentação prevista nas Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) ratificadas pelo nosso país, na Constituição Federal da República, na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) (que possui um capítulo específico sobre o assunto) e em 38 normas regulamentadoras (NR) específicas para SST. As NRs são elaboradas por meio de grupos e comissões compostas por representantes do governo, de empregadores e de trabalhadores, e determinam obrigações, direitos e deveres a serem cumpridos por todos os envolvidos, com o objetivo de garantir trabalho seguro e sadio.

Além disto, o assunto é amplamente fiscalizado pelos órgãos públicos competentes, a exemplo do Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério Público do Trabalho.

Visando a garantia da saúde e segurança dos nossos empregados, contamos com um sólido programa de Gerenciamento de Saúde, Segurança e Bem-estar a fim de garantir que a nossa atuação esteja sempre alinhada aos padrões normativos vigentes.

As estratégias, diretrizes, papéis e atribuições de todos os colaboradores relacionadas a saúde e segurança no trabalho estão descritos em nossa Política interna de Saúde, Segurança e Bem-Estar e no Compromisso do Itaú Unibanco em Saúde e Segurança do Trabalho, no qual

também reforçamos nossas diretrizes com clientes, fornecedores, parceiros e sociedade. Outras Políticas também abordam temas específicos atrelados à saúde e segurança no trabalho, como o apoio multiprofissional ao colaborador e seus dependentes, o retorno ao trabalho, o apoio à gestação e as regras de afastamento por motivos de saúde do trabalho.

A Gestão de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar é composta por coordenadores, gerentes, superintendente, Diretor, analistas, equipe técnica especializada e componentes do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT). A Gerência de Saúde, Segurança do Trabalho e Bem-Estar é a área responsável por um olhar dedicado ao tema, buscando sempre a melhoria contínua. A avaliação de desempenho de seus integrantes está atrelada ao cumprimento de metas em SST estipuladas anualmente.

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

Quinzenalmente, temas relacionados à gestão de pessoas são levados pelo Diretoria Executiva da Área de Pessoas para discussão no Comitê Executivo, incluindo questões de SST, quando pertinentes.

Identificamos os riscos relacionados ao ambiente de trabalho através de dados levantados em visitas nos locais de trabalho, do acompanhamento de indicadores SST e das informações relatadas pelos colaboradores nos canais disponibilizados (CIPA, Sistema de chamados específicos para SST, Central de Atendimento, Relações Sindicais). Com base nos resultados, realizamos estudos para priorização e estabelecimento dos planos de ação em cada unidade de trabalho, em conjunto com a alta administração da área de pessoas e os representantes das respectivas áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para todas as pessoas e suas instalações.

A gestão em SST de cada unidade de trabalho está descrita no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) no território brasileiro, que corresponde a 100% de nossos colaboradores no Brasil.

Para situações emergenciais identificadas, planos de ações imediatos são tomados para evitar eventuais danos à saúde dos nossos colaboradores e, em paralelo, são conduzidas análises e reavaliações do processo de gestão.

Para elaborar a estratégia de SST e avaliar a efetividade de suas ações, são levados em consideração dados epidemiológicos e indicadores de saúde, com estabelecimento de metas quantitativas. Desenvolvemos processos para compreender as causas de acidentes e doenças potencialmente relacionadas ao trabalho para que ações de correção e prevenção sejam adotadas.

Para as ações de prevenção primária, além da identificação dos riscos e das análises de notificações de acidentes, seguimos com treinamentos específicos sobre saúde e segurança do trabalho para todos os colaboradores.

Nossas unidades contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), compostas por representantes dos colaboradores, eleitos anualmente, que se reúnem mensalmente. Compõe as responsabilidades dos membros das comissões identificar os riscos do processo de trabalho, participar da implantação das medidas de prevenção necessárias, avaliar prioridades de ação, divulgar aos trabalhadores informações relativas à SST e apoiar no combate do assédio e outras formas de violência.

Em 2023, a Organização contava com 23 CIPAs e 121 membros representantes dos colaboradores, considerando titulares e suplentes eleitos. Nos locais onde a CIPA não é requerida por lei, como nossa rede de agências físicas, contamos com 6.169 representantes de Segurança nos Locais de Trabalho (RSLT) em todo o país. Os representantes dos colaboradores são estimulados a consultar a Política de Saúde e Segurança do Trabalho para fomentar discussões e contribuir com seu conteúdo e revisões periódicas.

Dispomos ainda de ambulatórios estruturados para atendimentos assistenciais e de urgências/emergências, serviço de remoção, equipes de vigilância patrimonial e bombeiros civis profissionais, treinados e capacitados para uso de equipamentos de prevenção e combate a incêndio, primeiros socorros e ações de prevenção de emergências.

Análise e prevenção de riscos

| GRI 403-2 | GRI 403-3 | GRI 403-9 | GRI 403-10 | GRI 416-2 |

Identificamos os riscos e perigos relacionados à Saúde e Segurança no trabalho, que podem gerar danos às pessoas e ao ambiente de trabalho, por meio de rotinas de:

- Manutenção, inspeções (internas e externas) e ações preventivas.
- Levantamento de dados em visitas de técnicas.
- Acompanhamento de indicadores de Saúde e Segurança do Trabalho.
- Apontamentos dos órgãos fiscalizatórios e sindicais.
- Questionários, entrevistas e canais específicos de relacionamento com colaboradores.

Foram realizadas inspeções em 3.957 agências e inspeções em 62 prédios e escritórios administrativos. Frente aos riscos identificados, estabelecemos planos de ação para a tratativa de riscos ambientais, ergonômicos e de acidentes, em conjunto com a alta administração da área de pessoas e os representantes das áreas de negócios, garantindo abrangência e representatividade das ações para toda a população e instalações.

Conheça a seguir as principais iniciativas de mapeamento e prevenção de riscos e procedimentos para investigar lesões, problemas de saúde, doenças e incidentes relacionados ao trabalho:

Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)

Busca promover a melhoria contínua das condições da exposição dos trabalhadores, por meio de ações multidisciplinares e sistematizadas, a partir do Inventário de Riscos Ocupacionais – que compreende a Identificação de Perigos e a Avaliação de Riscos – e da criação de Planos de Ação com as medidas de prevenção a serem introduzidas, aprimoradas ou mantidas, de modo a eliminar, reduzir ou controlar os riscos ocupacionais.

Cada unidade do banco possui um sistema para alimentar o PGR, para o qual periodicamente é

gerado um documento em arquivo eletrônico disponibilizado para as agências.

Com apoio da Alta Liderança, os principais parceiros envolvidos na gestão do PGR são as áreas de Infraestrutura, Manutenção, Consultoria Pessoas, Relações Sindicais, CIPA, Diversidade e Jurídico.

Investigação de acidentes

Nos acidentes típicos, acidentes de trajeto e doenças ocupacionais, estabelecemos um canal de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), buscando analisar e compreender as causas para que ações de correção e prevenção sejam adotadas. Em 2023, ocorreram 223 comunicados de acidente de trabalho, sendo 170 por acidentes e 53 por doenças ocupacionais. Quando o SESMT observa potencial de acontecerem acidentes similares em outras unidades, criamos alertas de segurança para sistematizar as tratativas e potencializar a prevenção.

Análise ergonômica

Mediante demanda, realizamos inspeções para garantir as condições de saúde e conforto no ambiente de trabalho, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 17 (NR-17), e geramos planos de ação e monitoramento para as não conformidades. Sempre que implantamos novos mobiliários e equipamentos, buscamos fornecedores que ofereçam ergonomia desde a concepção, com conforto e segurança aos usuários. A percepção dos colaboradores é fundamental neste tipo de estudo.

Avaliação de Posto de Trabalho (APT)

Os colaboradores com demandas físicas de ergonomia recebem atendimento técnico especializado, que promove um olhar individualizado para suas necessidades, alterando o dimensionamento do posto de trabalho, modificando mobiliários e/ou adquirindo novos facilitadores ergonômicos.

Insalubridade e periculosidade

Ainda que nossas atividades não tenham essas características (como estabelecido nas NR-15 e NR-16), por serem majoritariamente administrativas, quando é identificado potencial para exposição a agentes insalubres e/ou ambientes perigosos, nas inspeções anuais ou por indicação de nossos colaboradores, realizamos avaliações técnicas por perito para definir as ações de saúde e segurança.

Abandono do local de trabalho

Em casos de ameaça à segurança física e incêndio em nossas instalações, contamos com uma política permanente de segurança patrimonial para os nossos prédios administrativos e ambientes de data center, em conformidade com as legislações e regulações vigentes, que define procedimentos a serem observados e diretrizes e responsabilidades para conscientizar os colaboradores a respeito da prevenção. São realizadas manutenções em mais de nove mil equipamentos e sistemas de combate a incêndio, garantindo sua operacionalidade, e todas as unidades seguem rigorosos critérios de acompanhamento e verificação desses equipamentos, auditados periodicamente pela equipe interna de segurança e Compliance.

Diálogo e engajamento

Mantemos diversos canais de comunicação, diálogo e escuta, de maneira a manter os colaboradores continuamente informados e engajados sobre o tema, o que é fundamental para uma cultura de prevenção e promoção da saúde e bem-estar.

Sistema de alertas e monitoramento de auditoria interna

Temos uma área focada em auditoria interna, com monitoramento de leis e procedimentos com potencial de impacto para a Organização, incluindo os temas de SST. Mediante situações de impacto, pode ser iniciado processo para acompanhamento de solução em caso de inadequações, com potencial influência no bônus dos Executivos.

Monitoramento de incidentes

Monitoramos os incidentes de SST através do monitoramento de canal específico para notificação de fatos extraordinários.

Promoção da saúde, segurança e bem-estar

| GRI 2-30 | GRI 403-6 | GRI 403-7 | GRI 403-8 | GRI 403-9 |

96%

colaboradores no Brasil aderiram ao Plano de Saúde

84.097

adesões ao termo de Saúde e Segurança no trabalho

31 mil

participações em palestras sobre Saúde Mental

99,7%

colaboradores realizaram exames médicos periódicos

47,1 mil

colaboradores vacinados

5,1 mil

Líderes capacitados sobre Saúde Mental

Promovemos ações em todos os níveis de prevenção de saúde: primária (ações para evitar o adoecimento), secundária (ações para rastreamento e diagnóstico precoce) e terciária (tratamento adequado e reabilitação). Para isso, oferecemos aos nossos colaboradores uma rede credenciada de serviços de saúde, incluindo tratamentos odontológicos, tratamentos médicos (emergenciais, ambulatoriais, telemedicina e internações hospitalares), serviços de diagnóstico e terapias, de acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nos centros administrativos com maior número de colaboradores, também contamos com 13 ambulatórios que oferecem atendimento ocupacional: três em São Paulo, quatro no Rio de Janeiro e um em cada uma das capitais: Salvador, Porto Alegre, Recife, Belo Horizonte, Distrito Federal, e Curitiba.

Cabe mencionar que no Brasil, desde 1990, o sistema público de saúde (Sistema Único de Saúde – SUS) também abrange todos os níveis de prevenção, incluindo vacinação, medidas contraceptivas, exames ambulatoriais, atendimentos emergenciais, internações, transplantes, tratamentos para resignação sexual e procedimentos de alta complexidade) e garante acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país.

Conscientização e treinamento

| GRI 403-5 |

Prover e compartilhar conhecimentos é fundamental em nossa estratégia de prevenção primária para evitar adoecimentos e lesões, por isso, contamos com uma rotina contínua de engajamento sobre saúde, segurança e bem-estar:

Segurança e Saúde do Trabalho

Em 2023, 84.097 pessoas haviam assinado o Termo de ciência de Saúde e Segurança do trabalho, o que corresponde a aderência de 93% dos colaboradores no Brasil. O Termo dá ciência acerca dos riscos ocupacionais nos locais de trabalho, das medidas de prevenção da empresa para eliminar ou reduzi-los e aponta os canais de consulta para temas de SST.

Ergonomia

Todos os colaboradores das centrais de atendimento são treinados presencialmente na integração e a reciclagem e por meio de e-learning a cada seis meses. As centrais de atendimento também oferecem orientação e capacitação contínua sobre o uso correto de mobiliário e equipamentos. Em 2023, a aderência foi de 99% (738 participantes).

Além disso, 2.328 pessoas participaram de apresentações virtuais focadas em temas de ergonomia.

Treinamento de Saúde Mental para a liderança

Desde 2019 intensificamos a atuação com as frentes que visam trabalhar a redução de estigma e sensibilização sobre saúde mental. Em 2023, realizamos ação de letramento focada no time de liderança, com objetivo de desenvolver habilidades socioemocionais para manejo de situações de saúde mental junto aos times e também incentivar o autocuidado. Importante que a gestão consiga promover espaço de confiança e segurança psicológica para que colaboradores possam se abrir e procurar apoio sempre que precisarem.

Foram realizadas 30 turmas online com duração de 2h30 por turma, no período de março a dezembro de 2023, com a participação de 5.100 líderes, onde tivemos o NPS de 90,6 – zona de excelência. Além disso, a trilha de conteúdo assíncrono foi acessado por 917 colaboradores com NPS de 94,0.

Palestras de Saúde Mental

Palestras ministradas por médico do trabalho e psicólogos para apoiar a liderança na promoção de um ambiente mais saudável, abordando temas como saúde mental e integral, habilidades para autoliderança, como acolher e fortalecer o time, cuidados no trabalho em home office, conciliação de rotinas e jornada de trabalho. Em 2023, mais de 31.000 pessoas acompanharam as palestras, com NPS de 92,6.

Agências

Treinamento e-learning para 100% dos gestores e supervisores operacionais, abordando assuntos relacionados à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais.

Semana Interna de Prevenção de Acidentes no trabalho (SIPAT)

A SIPAT é um evento anual com palestras e rodas de conversas de sensibilização. Em 2023 convidamos os colaboradores para imergir no mundo da

neurociência para compreender o funcionamento do cérebro e como ele se relaciona com o nosso bem-estar, essencial para promover mudanças positivas e prevenir acidentes. Foram realizadas palestras presenciais com transmissão simultânea para todo o Brasil e disponibilizadas gravações para nossos colaboradores. Temas como “Neurociência e saúde”, “Psicossomática, estilo de vida e prevenção de doenças”, “Exercício físico como fator de saúde mental”, “Tecnologia e saúde”, “Relações interpessoais e o impacto no bem-estar” e “Saúde financeira: neurociência e saúde emocional por trás do comportamento de compra”. Tivemos em média 13 mil colaboradores participantes entre acessos online e participações presenciais com NPS de 91,6.

Trilha de conhecimento

Disponível em plataforma online acessível a todos os colaboradores com publicação de matérias, reportagens, artigos e vídeos sobre Saúde Mental, selecionados através de curadoria do SESMT, além de conteúdos originais, constantemente atualizados.

Programas e ações de saúde integral

Temos uma série de iniciativas e programas para proteger e apoiar a saúde integral de nossos colaboradores, fomentando o bem-estar.

Campanha de vacinação

Oferecemos vacinação gratuita contra a gripe aos colaboradores, incluindo estagiários, no local de trabalho ou em clínicas credenciadas. Em 2023, cerca de 47.4 mil colaboradores foram vacinados contra gripe.

Exames médicos ocupacionais

Periodicamente, todos os nossos colaboradores passam por exames médicos, em linha com a NR-7, para determinar sua aptidão para o trabalho. Os resultados apoiam o mapeamento de indicadores epidemiológicos de nossa população e orientam o encaminhamento dos colaboradores para programas de saúde específicos. Em 2023, alcançamos cobertura de 99,67% dos colaboradores com exames realizados.

Nos exames ocupacionais anuais, realizamos uma investigação sobre saúde mental a partir de questionário validado cientificamente, para mensurar o risco de adoecimento mental (SRQ20). É possível atuar na prevenção com a identificação precoce de colaboradores que apresentem alterações emocionais e direcioná-los para uma avaliação adequada.

Em 2023, o SRQ20 também ficou disponível aos colaboradores em nosso portal corporativo, ampliando o acesso aos protocolos de apoio em saúde mental da Organização.

Avaliação médica para executivos

Avaliação periódica gratuita para diretores, superintendentes, especialistas nível superintendente, gerentes da administração central e especialistas nível gerente.

Programa de Apoio Multiprofissional ao Colaborador

Desde 2008, nossos colaboradores e seus familiares também podem contar com programa especializado de apoio à saúde física e mental por equipe multiprofissional, para situações de conflito pessoal, familiar e profissional, de forma confidencial.

O atendimento é gratuito e disponível 24 horas, por meio de telefone, WhatsApp ou aplicativo. São oferecidos serviços de em psicologia, assistência social, nutrição, financeiro, educação física e veterinária. Em 2023, computamos mais de 413.000 acionamentos ao Programa.

Programas de incentivo à prática de atividades físicas

Também incentivamos a prática de atividades físicas pelos colaboradores através de aplicativo de gamificação, com prêmios e benefícios para todos os colaboradores na medida em que registram sua frequência, assim como por meio de parcerias com descontos significativos em academias em todo o Brasil, 40% dos colaboradores aderiram ao benefício de academias e estúdio, tendo em vista os benefícios da atividade física comprovados em todas as etapas de prevenção, do fomento à vida saudável à reabilitação funcional pós adoecimento.

Licença parental e licença saúde

| GRI 401-3 |

Somos signatários do programa Empresa Cidadã, programa facultativo que proporciona a todas as pessoas colaboradoras períodos adicionais de licenças maternidade, paternidade e adoção, que vão além do período previsto na legislação – de 120 dias para a licença maternidade e 5 dias para a licença paternidade.

Nossa Política Interna de Acolhimento da Mães, Gestantes e Apoio Parental para colaboradores estabelece benefícios e programas de apoio desde a gestação, adoção e barriga solidária até o retorno ao trabalho, após a licença maternidade.

Durante a gestação, colaboradores gestantes, pessoas com parceiros gestantes e casais em processo de adoção recebem conteúdos e orientações sobre os primeiros meses de gestação, nutrição, cuidados com o recém-nascido e questões psicológicas. Após o nascimento, na primeira semana pós-parto, oferecemos a visita de uma enfermeira para orientar sobre o aleitamento e primeiros cuidados com o recém-nascido.

No retorno ao trabalho, durante o expediente, os colaboradores contam com um espaço reservado para retirada e armazenamento do leite materno, disponível em alguns centros administrativos.

Em 2023, dos 4.168 colaboradores que usufruíram da licença parental, 3.430 colaboradores aderiram a licença maternidade, paternidade ou adoção estendida, sendo 1.270 homens e 2.160 mulheres.

O percentual de colaboradores que permaneceram em seus postos, durante pelo menos 12 meses após retornarem de licença, foi de 81,3%, sendo 87,4% homens e 77,7% mulheres.

Indicadores de Licença Parental GRI 401-3 	2021	2022	2023
Colaboradores que usufruíram da licença parental¹	4.179	3.951	4.168
Mulheres – %	73,3%	68,9%	66,3%
Homens – %	26,7%	31,1%	33,7%
Colaboradores que aderiram a licença parental estendida²	3.226	3.352	3.430
Mulheres – %	98,4%	98,2%	98,6%
Homens – %	93,1%	93,8%	93,5%
Taxa de retorno de colaboradores após licença parental³ – %	99,6%	99,5%	99,6%
Mulheres – %	99,5%	99,3%	99,4%
Homens – %	99,9%	99,8%	99,9%
Taxa de retenção após 12 meses de retorno da licença parental⁴ – %	90,7%	82,7%	81,3%
Mulheres – %	92,5%	81,9%	77,7%
Homens – %	86,9%	84,4%	87,4%

¹ Colaboradores que iniciaram uma licença parental (inicial ou prorrogação) no período. ² Colaboradores que tiveram a licença inicial encerrada no período e aderiram a prorrogação da licença parental. ³ Colaboradores que terminaram a licença parental no período e que permaneceram empregados em até 7 dias do término da licença. ⁴ Colaboradores que retornaram de licença parental há 12 meses e permaneceram na Organização ao final do período em relação ao total de colaboradores que usufruíram da licença parental.

Dias de licenças parentais garantidas aos colaboradores GRI 401-3 	Dias
Licença Maternidade	180
Primária	120
Adicional	60
Licença Paternidade	20
Primária	5
Adicional	15
Licença Adoção	180
Primária	120
Adicional	60

Nota: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.

Também damos suporte aos nossos colaboradores com programas de planejamento familiar, através da cobertura do procedimento de implante de Dispositivo Intrauterino pelo plano de saúde.

Para os afastamentos gerados por questões de Saúde com duração superior que 15 dias, para os colaboradores bancários brasileiros, é previsto complementação salarial por período de até 24 meses em relação ao valor do benefício pago pelo Instituto Securitário Governamental, para gerar proteção financeira e minimizar eventuais impactos que poderiam ocorrer neste momento importante de vida.

Indicadores de saúde e segurança no trabalho

| GRI 403-9 | GRI 403-10 |

Acompanhamos os indicadores de SST em painéis atualizados mensalmente no processo de gestão de melhoria contínua. Os indicadores têm características estratégicas, táticas e operacionais. Em 2023, nosso objetivo era reduzir de forma sustentável nossa taxa de absenteísmo, após três anos de forte interferência da pandemia de Covid-19.

Principais indicadores SST GRI 403-9 GRI 403-10	2021	2022	2023
Taxa de colaboradores afastados ¹	3,59%	3,63%	4,09%
Taxa de absenteísmo ²	1,29	1,30	0,91
Taxa de dias perdidos ³	552,12	459,19	665,76
Taxa de doenças ocupacionais ⁴	1,48	1,44	1,74
Taxa de lesão ⁵	0	0	2
Total de óbitos ⁶	0	0	2
Total de acidentes fatais ⁶	0	0	2

¹ Taxa de colaboradores afastados = (Total de colaboradores/Total de HC) ²Taxa de absenteísmo = (total de dias de ausência por motivos de saúde no período/total de dias trabalhados pelo público interno, no mesmo período) x 100. ³ Taxa de dias perdidos = (total de dias perdidos com doenças ocupacionais no período/total horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000. ⁴ Taxa de doenças ocupacionais = (total de benefícios acidentários no período/total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000. ⁵ Taxa de lesão = (total de benefícios acidentários + total de comunicações de acidente de trabalho emitidas no período (desconsidera duplicidade) / total de horas trabalhadas pelo público interno no mesmo período) X 200.000. ⁶ Mortes ocasionadas em acidentes de trajeto (deslocamento casa-trabalho e trabalho-casa) e típico (no local de trabalho). ^{Nota:} Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.

Direitos Humanos

Contribuímos para o ODS:



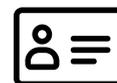
Meta
5.1



Meta
8.8



Meta
16.10



Compromisso com os Direitos Humanos

| GRI 2-23 | GRI 408-1 | GRI 409-1 |

Nossas relações com colaboradores, clientes, fornecedores, investidores, parceiros e sociedade em geral têm como premissa o respeito aos Direitos Humanos. Em nossa atuação, empregamos esforços de forma preventiva aos riscos de violação, realizando diligências periódicas, disponibilizando canais de denúncia e construindo mecanismos de gestão para os riscos de maior severidade. Além disso, promovemos mecanismos de reparação e apoio às vítimas, em caso de violações.

Para esta atuação, nos inspiramos em diretrizes internacionalmente reconhecidas, tais como as Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e a Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas (1948), pelo Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (1966) e pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômico, Sociais e Culturais (1966).

Também aderimos ao Pacto Global das Nações Unidas, à Carta Empresarial pelos Direitos Humanos e pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos e aos Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais.

Governança

A Diretoria de Relações Institucionais e Sustentabilidade é responsável pela gestão do Programa de Direitos Humanos e tem como missão engajar as áreas para que se responsabilizem e zelem pelo respeito, proteção e promoção de direitos e garantias fundamentais e de interesse comum.

As diretrizes são expressas na Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), que apresenta os princípios, estratégias e diretrizes ambiental, climática e social – incluindo Direitos Humanos – a serem observados na condução dos negócios, atividades e processos do Itaú Unibanco, bem como na sua relação com as partes interessadas. A política é aplicável às atividades da Organização e suas controladas no âmbito nacional e internacional, conta com recomendações do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e com a aprovação do Comitê de Administração do Itaú Unibanco.

Na relação com nossos fornecedores, o Guia de Responsabilidade Socioambiental para Fornecedores e o Código de Relacionamento com Fornecedores têm o intuito de disciplinar as interações entre nossos colaboradores e nossos fornecedores, e entre os fornecedores. **SAIBA MAIS** em Estratégia ESG, pág. 9 e Fornecedores, pág. 216.

Com nossos clientes e parceiros de negócios, além das diretrizes estabelecidas pela PRSAC, o relacionamento é pautado, dentre outras normativas, pela Política Global de Riscos Social, Ambiental e Climático, que estabelece as regras e responsabi-

lidades no monitoramento de possíveis eventos associados à violação de direitos e garantias fundamentais ou a atos lesivos ao interesse comum. **SAIBA MAIS** em Riscos social, ambiental e climático, pág. 45.

Na gestão de ativos e nos processos de investimentos, integramos as dimensões ESG na análise para tomarmos as melhores decisões na composição dos portfólios de investimento. Nossa atuação é pautada na adesão aos Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) e, no âmbito Social, analisa temáticas de Direitos Humanos relacionadas aos seguintes públicos: Clientes, Comunidades, Colaboradores e Fornecedores. **SAIBA MAIS** sobre os principais fatores das dimensões ambiental, social e de governança incluídos na avaliação ESG das empresas investidas em Asset management, pág. 79.

Na construção de um ambiente organizacional seguro, ético, saudável e sem discriminação, contamos com a Política Global de Integridade, Ética e Conduta, que estabelece diretrizes relativas ao Programa de Integridade e Ética do Itaú Unibanco e determina normas de conduta no relacionamento com stakeholders, e em situações relacionadas aos conflitos de interesse. Além disso, o documento faz menção à prevenção a atos ilícitos, às regras de distribuição e negociação de valores mobiliários e à responsabilidade social e ambiental nas interações com todas as nossas partes relacionadas. Esta política é complementar ao Código de Ética e Conduta, aprovado pelo Comitê de Administração e aplicável a todos os administradores e colaboradores do conglomerado Itaú Unibanco no Brasil e no exterior.

O Código de Ética e Conduta norteia nossas relações de trabalho, que garantem, dentre outros aspectos, os direitos de negociação coletiva e de livre associação partidária, religiosa e sindical, pautados na Política de Relações Sindicais, além de nossas interações com vários públicos, tais como clientes e usuários, acionistas e investidores, fornecedores, concorrentes, setor público, terceiro setor, mídias, colaboradores e a sociedade em geral; e como admi-

nistramos conflitos de interesse. O documento também apresenta todos os canais de manifestação do Itaú Unibanco para orientações e denúncias. **SAIBA MAIS** em Ética nos negócios, pág. 240.

Nossa política interna de Diversidade e Inclusão nos orienta à promoção de um ambiente de trabalho livre de preconceito, discriminação e assédios, respeitoso e seguro para todos, e se aplica a todos os colaboradores. A Política também lista os canais de manifestação confidenciais para que sejam comunicadas situações em que forem percebidos comportamentos e/ou práticas que gerem desconforto psicológico e/ou violem as diretrizes estabelecidas no documento, ou que tenha como objetivo discriminar qualquer grupo ou indivíduo. Esta política aplica-se a todas as pessoas colaboradoras da Itaú Unibanco Holding S.A. e suas empresas controladas no Brasil. Como orientação, a política atende as unidades internacionais e empresas controladas no exterior. **SAIBA MAIS** sobre nossas iniciativas em Diversidade e Inclusão, pág. 152.

Já o Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos estabelece e detalha os princípios a serem observados, diretrizes para gestão do tema, ações de mitigação e remediação e canais de orientação e denúncia, considerando clientes, colaboradores, fornecedores e a sociedade.

Por fim, contamos com nossos canais de manifestações e denúncias, habilitados a identificar e apurar práticas contrárias ao Compromisso e às diretrizes estabelecidas em nossas Políticas e Procedimentos Internos. Estes canais atendem a todos os públicos detentores de direito. **SAIBA MAIS** em Canais de manifestação, pág. 266.

Direitos Humanos e Empresas

Como fruto da ativa atuação organizacional e setorial do Itaú na agenda de Direitos Humanos no âmbito organizacional e setorial, em 2023, fomos eleitos para assumir a Coordenação da Plataforma de Ação pelos Direitos Humanos e Trabalho do Pacto Global da ONU no Brasil. Ocupando essa posição, nos unimos a outras instituições, a fim de promover a discussão sobre o papel das empresas em relação às questões de Direitos Humanos, à luz tanto dos Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas, quanto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), seja dentro da própria operação, em sua cadeia de valor e nas comunidades onde operam.

A plataforma é formada por representantes de empresas, agências da ONU, ONGs e governo, e sua agenda inclui discussões sobre igualdade de gênero, imigrantes e refugiados, direitos das pessoas LGBTQIA+, povos indígenas, pessoas com deficiência, enfrentamento ao racismo e ao trabalho forçado e promoção dos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos.

Ainda em 2023, assumimos a liderança do Grupo de Trabalho de Direitos Humanos no Setor Financeiro, uma iniciativa inédita do Pacto Global da ONU no Brasil, ancorada na Aliança pelos Direitos Humanos e Empresas. O grupo, composto por diversas instituições financeiras que atuam no país, tem o objetivo de criar um espaço de reflexão e produção de conhecimento, abordando os desafios e oportunidades da agenda no mercado financeiro que, por sua vez, desempenha um papel fundamental no financiamento de projetos e empresas, influenciando diretamente o desenvolvimento econômico e as condições de trabalho e vida das pessoas.

Como parte da nossa agenda de Direitos Humanos e compromisso em apoiar nossos parceiros na transição sustentável, lançamos em 2023 o programa Cadeia de Valor Itaú, em conjunto com o Pacto Global da ONU e Mais Diversidade, para auxiliar 150 fornecedores a

traçarem suas jornadas internas nos temas de Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão, por meio de capacitações e mentorias exclusivas no tema.

A iniciativa é 100% gratuita e exclusiva para Pequenas e Médias Empresas (PMEs), tendo como produto a publicação de um relatório analítico e um kit ferramental de fácil linguagem e utilização para que qualquer PME que deseje iniciar a jornada de conformidade em Direitos Humanos.

Due Diligence de Direitos Humanos

| [GRI 2-25](#) | [GRI 205-1](#) | [GRI 408-1](#) | [GRI 410-1](#) | [GRI 411-1](#) |

A Devida Diligência de Direitos Humanos (Human Rights Due Diligence – HRDD) é realizada de forma recorrente e periódica e auxilia na priorização dos riscos de violação de Direitos Humanos, assim como na identificação das áreas envolvidas, da existência de ações de prevenção e remediação, e da necessidade do desenvolvimento de planos de ação.

Neste processo, a diretriz é identificar e priorizar os riscos de alta severidade conforme o público e com maior probabilidade de ocorrência. Sempre conduzida por terceira parte independente, a quarta edição da Devida Diligência, realizada em 2022, teve a abrangência de todas as operações da Companhia e usou como referências, corporativa e regulatória, os seguintes documentos e melhores práticas:

- **Guide to Human Rights Impact Assessment and Management** – UN Global Compact e International Finance Corporation (2010).
- **Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos** – Organização das Nações Unidas (2011).
- **Diretrizes da OCDE para Empresas Multinacionais** – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2011).
- **Guia da OCDE de Devida Diligência para uma Conduta Empresarial Responsável**

– Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (2018).

- **Human Rights Due Diligence and COVID-19: Rapid self-assessment for Business** – Organização das Nações Unidas (2020).
- **Directive on corporate Sustainability Due Diligence** – European Commission (2022).
- **Resolução CMN nº 4.943** – Banco Central do Brasil (2021).
- **Resolução CMN Nº 4.945** – Banco Central do Brasil (2021).
- **Projeto de Lei Nº 572/2022** – Câmara dos Deputados (2022).
- **Decreto – Lei Nº 5.452** – Senado federal (1943).

Detentores de direitos

Públicos contemplados na Due Dilligence de Direitos Humanos:

Grupos vulneráveis: Crianças, adolescentes, idosos, indígenas e outros povos tradicionais, migrantes e refugiados, mulheres, pessoas negras, pessoas com deficiências e pessoas LGBT+.

Stakeholders: Clientes, colaboradores, terceiros, fornecedores, acionistas e investidores, setor público, terceiro setor e sociedade em geral.

Etapas da Devida Diligência de Direitos Humanos

Diagnóstico

Elaboramos uma matriz de riscos inerentes, mapeando e analisando os riscos relacionados ao cenário brasileiro para uma instituição financeira, às atividades operacionais ou comerciais correlacionadas ao Itaú Unibanco e aos riscos identificados no processo de Due Diligence do ano anterior. Foram contemplados os seguintes riscos inerentes:

- Riscos de direitos humanos dados pelo cenário brasileiro do período de 2011-2022.
- Riscos inerentes às atividades de instituições financeiras.

Para cada risco inerente, avaliamos a probabilidade da ocorrência do risco, no caso da ausência de mecanismos de gestão por parte da Companhia, e a severidade para as vítimas. Foram analisados na diligência de 2022:

- Abuso de força em serviços de segurança patrimonial.
- Acessibilidade de pessoas com deficiência (PcD).
- Afronta a direitos dos Povos Indígenas e comunidades tradicionais.
- Assédio (moral e sexual).
- Condições de trabalho (relações trabalhistas e negociações coletivas).
- Conflitos fundiários.
- Conflitos por água.
- Corrupção.
- COVID-19: Saúde e Impactos Socioeconômicos.
- Crimes ambientais: impactos socioeconômicos.
- Discriminação na venda de produtos e serviços bancários e educação financeira.
- Discriminação no ambiente de trabalho e no atendimento a clientes.
- Diversidade e afrontas aos direitos de grupos minorizados.
- Educação: defasagem escolar.
- Garimpo ilegal.
- Gestão da cadeia de suprimentos.
- Moradia, água e saneamento.
- Mudanças climáticas: impactos humanitários.
- Práticas de venda abusivas.
- Privacidade e segurança de dados.
- Saúde mental e equilíbrio profissional.
- Segurança alimentar.
- Trabalho escravo.
- Trabalho infantil.
- Tráfico humano.
- Violência no campo.
- Vulnerabilidade e inclusão/educação financeira.

Avaliação dos Mecanismos de Gestão

Após a análise da lista de riscos inerentes na etapa do diagnóstico, revisamos nossas políticas, procedimentos, programas e ações em relação aos Direitos Humanos, os chamados Mecanismos de Gestão.

O cruzamento entre os riscos inerentes e os mecanismos de gestão resultaram em uma matriz de priorização em que, como na etapa 1, os riscos foram analisados em relação à severidade dos danos ao possível público impactado e à probabilidade de ocorrência. Neste segundo momento, os mecanismos de gestão da Companhia reduziram a probabilidade de ocorrência de grande parte dos riscos inerentes e foi possível observar que, para alguns dos temas, havia a necessidade da criação e/ou aprofundamento dos mecanismos. Para esta lista de temas foram descritas recomendações, apresentadas para as áreas responsáveis para que fossem elaborados Planos de Ação a partir de 2023.

Planos de Ação

Conforme os resultados alcançados nas etapas 1 e 2, foram priorizados oito riscos para os quais se fez necessário o desenvolvimento dos planos de ação, por parte das áreas responsáveis, com recomendações para endereçar a necessidade de adoção de medidas adicionais ou complementar àquelas já planejadas ou implementadas, a fim de prevenir ou mitigar o risco de violação aos Direitos Humanos nas operações da Companhia. Foram priorizados os seguintes riscos:

- Corrupção.
- Tráfico humano.
- Saúde mental e equilíbrio profissional.
- Gestão da cadeia de suprimentos.
- Abuso de força em serviços de segurança patrimonial.
- Diversidade e afrontas aos direitos de grupos minorizados.
- Educação financeira de vulneráveis.
- Assédios moral e/ou sexual.

Conheça alguns dos planos de ação endereçados nesta etapa:

Abuso de força em serviços de segurança patrimonial

Desenvolver e implementar um programa de educação continuada sobre direitos humanos junto às prestadoras de serviços de segurança patrimonial e seus funcionários, especialmente aqueles diretamente engajados nas atividades em agências e outras instalações do Itaú Unibanco em funções de interação com clientes e público em geral.

Planos de ação

Exigimos o Selo Segurança Sem Preconceito aos fornecedores de segurança privada. As empresas desse setor também participam do Programa Cadeia de Valor, que capacita e mentora empresas fornecedoras na implementação e aprimoramento das suas jornadas em direitos humanos. O Manual de Onboarding para novos fornecedores e novos prestadores de serviço, ainda aborda o tema de Diversidade e Inclusão Gestão de Conflitos, que são relacionados, dentre outros aspectos, aos temas de Direitos Humanos, Diversidade e Inclusão.

SAIBA MAIS [Fornecedores](#), pág. 216 →

Saúde mental e equilíbrio profissional

Realização de pesquisa diagnóstica específica sobre saúde mental e conforto psicológico no trabalho.

- Planos de ação**
- Mapeamos as condições de saúde mental dos colaboradores, individualmente, por meio do formulário Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20), desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde, que mensura o nível de suspeição de transtornos mentais. A partir do score, os colaboradores são direcionados para linhas de cuidados, desde trilhas de capacitação sobre o tema até atendimento psicológico junto ao programa Fique OK.
 - Realizamos um piloto com a aplicação do formulário Health Safety Executive (HSE), ferramenta fundamentada cientificamente, referenciada pelo Ministério do Trabalho e associações médicas para avaliação de clima organizacional e avaliação da percepção dos colaboradores sobre fatores psicossociais relacionados ao trabalho. Os resultados serão incluídos no nosso Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), como instrumento de análise de risco ergonômico preliminar para riscos psicossociais. No PGR, os riscos são estratificados para análises, criação de planos de ações e acompanhamento de resultados.

SAIBA MAIS [Saúde e Segurança](#), pág. 200 →

Saúde mental e equilíbrio profissional

Incorporar avaliação de riscos em direitos humanos nos processos de homologação e monitoramento de fornecedores.

- Planos de ação**
- Os fornecedores devem, obrigatoriamente, preencher o Questionário ESG no processo de homologação, o que nos possibilita mapear dados autodeclarados pelo fornecedor sobre sua atuação no âmbito Social, incluindo a agenda de Direitos Humanos.

SAIBA MAIS [Fornecedores](#), pág. 216 →

Incentivar a realização periódica de devida diligência em direitos humanos na cadeia de fornecedores.

- Planos de ação**
- Implementamos o Programa Cadeia de Valor e a plataforma de letramento ESG para fornecedores. Na dimensão Social, este plano se inicia com o balizamento de conhecimento em Direitos Humanos e seus mecanismos de monitoramento e gestão no âmbito empresarial.

SAIBA MAIS [Fornecedores](#), pág. 216 →

Corrupção

Estabelecer auditorias internas e externas para os pontos de vulnerabilidade já mapeados em diferentes áreas e cargos.

Planos de ação Faz parte do plano anual de auditoria interna avaliar os processos de prevenção e apuração de desvio de conduta.

SAIBA MAIS [Ética nos negócios](#), pág. 240 →

Assédios moral e/ou sexual

Realizar campanhas de conscientização e sensibilização sobre o assédio, incluindo formas de ocorrência, canais de denúncia e serviços de apoio para colaboradores assediados.

Planos de ação Atualizamos o Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação, disponibilizado para o público interno e os parceiros externos e desenvolvemos treinamento obrigatório para todos os colaboradores com orientações sobre o tema. Esses processos também têm interação com o programa Recomece, da área de Saúde, que oferece suporte a quem está retornando ao trabalho após um período de licença.

SAIBA MAIS [Canais de manifestação](#), pág. 266 →

Incluir mecanismos de reparação às vítimas de assédio em todas as suas formas, dando acesso a serviços de assistência psicológica e de reinserção na rotina de trabalho após as ocorrências.

Planos de ação O canal, ao identificar a necessidade de apoio psicológico e emocional, indica aos envolvidos o Programa de Apoio Fique Ok, que oferece acompanhamento periódico a partir de escuta ativa e planos de ação junto à profissionais como psicólogos. Nos casos de colaboradores que saírem de licença há o direcionamento para o Programa Recomece, que realiza o acolhimento do colaborador feito pela assistente social, gestor e/ou colaborador tutor, para que os participantes do programa retomem gradualmente às suas atividades.

SAIBA MAIS [Canais de manifestação](#), pág. 266 →

Fornecedores

Contribuímos para o ODS:



Meta
12.6



Gestão responsável

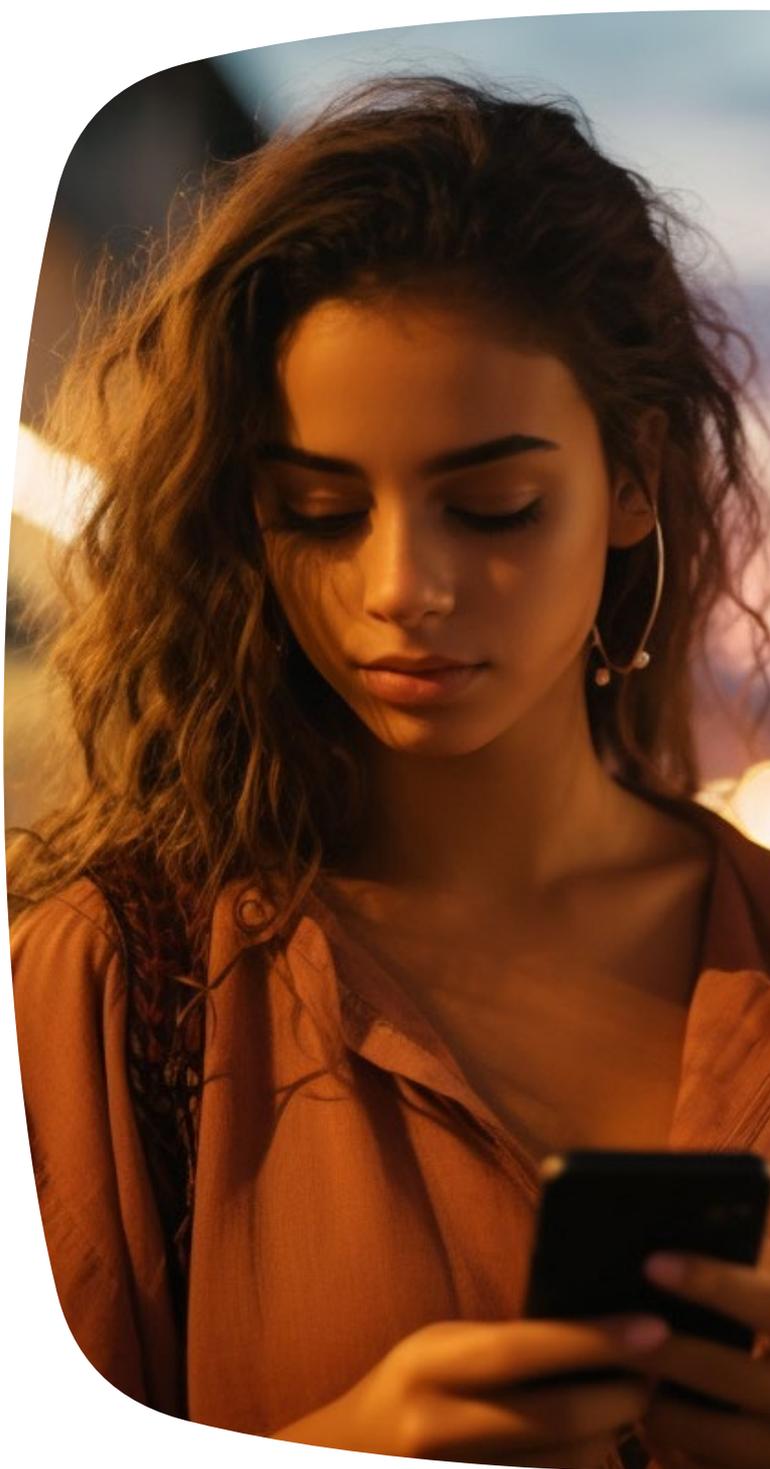
| GRI 2-6 | GRI 204-1 |

Avaliamos e monitoramos a adequação de nossos fornecedores contratados, de forma centralizada na área de Compras, aos nossos princípios, valores e compromissos, buscando mitigar riscos e garantir uma cadeia alinhada para geração de impacto positivo.

Nosso Código de Relacionamento com Fornecedores e o Guia de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática e Impacto Positivo para Fornecedores determinam os valores, a conduta e as diretrizes a serem observadas. O contrato padrão com fornecedores exige expressamente o cumprimento das principais legislações relacionadas às temáticas social, ambiental e climática.

Buscamos a contratação de fornecedores que sejam comprometidos com as premissas de trabalho decente, com respeito à dignidade de seus trabalhadores, que promovam oportunidades igualitárias e um ambiente motivador, de respeito mútuo, amplamente cooperativo e com relações íntegras e saudáveis, incluindo temas como jornada de trabalho, salário-mínimo e condições de trabalho, com especial ênfase ao combate a atos ilícitos ou criminosos (corrupção, tráfico de influência, fraudes, lavagem de dinheiro, contrabando, entre outros).

Com esses instrumentos, endereçamos os principais pontos de risco de impacto social, ambiental e climático na cadeia de fornecedores, garantindo que todos os fornecedores conheçam suas obrigações e responsabilidades no relacionamento com o Itaú Unibanco.



Cadeia de fornecedores

Em 2023, nossa base contava com 15.652 fornecedores homologados. No ano, tivemos 705 novas empresas avaliadas no processo de homologação e 2,6 mil fornecedores com relacionamento (contratos ativos). Ao todo, foram R\$ 22,3 bilhões em pagamentos ao longo do período, dos quais 98,62% destinados a fornecedores locais (Brasil).

Panorama dos fornecedores contratados GRI 204-1 	2021	2022	2023
Compras de fornecedores locais	97,7%	97,6%	98,6%
Fornecedores por categoria			
Obras, manutenção e patrimônio	31,8%	31,4%	31,2%
Tecnologia da informação	18,8%	20,1%	21,3%
Marketing	6,4%	8,9%	8,5%
Treinamentos e benefícios	5,1%	8,3%	7,8%
Assessoria e consultoria	5,6%	8,0%	7,7%
Despesas jurídicas	6,3%	7,9%	7,2%
Call center	2,6%	2,6%	2,5%
Correios, insumos de cartões e cheques	1,6%	2,0%	1,5%
Transporte de valores	1,4%	2,1%	1,8%
Segurança	1,9%	2,6%	2,6%
Telecomunicações	2,8%	3,0%	3,0%
Outros	15,6%	21,2%	20,7%

¹ Percentual dos gastos com fornecedores no Brasil. Consideramos “fornecedores locais” as empresas que têm atuação e faturamento no território nacional (Brasil), e “fornecedores operacionais importantes” as empresas de serviços e/ou materiais que impactem diretamente a operação do Itaú Unibanco. ^{NOTA:} A soma não totaliza 100%, pois há fornecedores que prestam serviço para mais de uma categoria.

Homologação e monitoramento

| GRI 205-3 | GRI 408-1 | GRI 414-2 |

Para estarem aptas a fornecer para o Itaú Unibanco, as empresas passam por um processo de cadastro em que são avaliadas, chamado de homologação administrativa. Ao se cadastrar em nosso sistema, os fornecedores devem obrigatoriamente conhecer e declarar o aceite ao Código de Relacionamento com Fornecedores e ao Código de Ética e Conduta Itaú Unibanco.

Após o cadastro realizamos um processo de homologação para avaliar a aderência das empresas às nossas práticas de responsabilidade social, ambiental e climática, bem como o cumprimento legal, analisando, conforme o produto ou serviço fornecido, os riscos relacionados à imagem e cumprimento de legislação vigente, incluindo trabalho escravo, infantil e prostituição, saúde financeira do fornecedor e conformidade das obrigações trabalhistas.

Além dos riscos verificados, nosso Contrato Padrão e o Código de Relacionamento com Fornecedor, abrangem os seguintes temas:

- Ética e transparência
- Rastreabilidade e integridade
- Valorização dos direitos humanos e diversidade
- Preservação ambiental
- Mudanças climáticas
- Responsabilidade social e desenvolvimento
- Direitos sociais constitucionais
- Vedação ao trabalho análogo ao escravo e ao trabalho infantil
- Segurança e sigilo bancário
- Proteção de dados

Anticorrupção e combate à prática de atos lesivos contra a administração pública. Desde setembro de 2020, nosso contrato padrão possui cláusula que exige o cumprimento de normas e políticas sociais, ambientais e climáticas, abrangendo a preservação ambiental, responsabilidade social das empresas em relação aos direitos

sociais constitucionais e as regras relativas à vedação do trabalho análogo ao de escravo e do trabalho infantil.

Ainda na fase de homologação, solicitamos as empresas que respondam ao nosso Questionário ESG, com o objetivo de conhecer suas práticas ambientais, climáticas, sociais e de governança. Dispomos de um painel interno de gestão, implementado ao longo de 2023, no qual é possível verificar a maturidade ESG de cada fornecedor, de acordo com as respostas do questionário, que nos auxilia na definição de estratégias para impulsionar nosso compromisso com o tema junto à cadeia.

Os fornecedores homologados são monitorados periodicamente, considerando sua reputação e os riscos identificados. Caso sejam verificadas não conformidades relevantes, os fornecedores podem ser bloqueados para novas contratações ou terem seus contratos rescindidos.

Dispomos de canais de denúncias exclusivos e conduzimos auditoria amostral de fornecedores, a fim de avaliar seu desempenho em questões sociais e ambientais e de acompanhar o cumprimento de normas e recomendações.

Nos últimos três anos, a Organização não sofreu nenhuma sanção judicial ou administrativa relacionada à cadeia de fornecedores.

Engajamento de fornecedores

| GRI 2-29 | GRI 410-1 |

Periodicamente, realizamos o Encontro Itaú + Fornecedores, em que apresentamos os temas relevantes para o alinhamento estratégico de nossa cadeia, incluindo os destaques da nossa agenda ESG, ética e prevenção à corrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo, conflitos de relacionamento e Ombudsman.

Em 2023, tivemos três encontros com nossos fornecedores, sendo nossa principal pauta assuntos relacionados a estratégia ESG do Itaú Unibanco e à geração de impacto positivo em nossa cadeia:

Em junho, tivemos o workshop com fornecedo-

res de maior impacto, abordando nosso planejamento ESG e programas de gestão.

Em agosto, realizamos um segundo workshop convidando todos os fornecedores com relacionamento com a Organização e contamos com a participação do CDP (Carbon Disclosure Project) para abordar o tema de emissões de Gases de Efeito Estufa.

Em dezembro, fizemos nosso primeiro encontro híbrido para todos os fornecedores com relacionamento com a Organização, com a presença física de cerca de 200 fornecedores e acompanhamento online pelos demais. Na ocasião, lançamos nossa plataforma de treinamento, com conteúdo online para letramento nos temas ESG, incluindo artigos, vídeos e avaliação. Além disso, tivemos um momento de troca entre os fornecedores para promover boas práticas ESG em suas operações.

Ao longo do ano, também realizamos diferentes momentos de conscientização, formação e engajamento de fornecedores sobre temas estratégicos para a sustentabilidade da cadeia:

Meio ambiente e clima: participamos do CDP Supply Chain, por meio do qual desenvolvemos um programa de comunicação e engajamento com nossos fornecedores para divulgação de suas informações e práticas ambientais e climáticas, visando identificar riscos e oportunidades. No último ano, atingimos um engajamento de 91% dos fornecedores convidados reportaram suas informações.

Direitos humanos, diversidade e inclusão: em parceria com a Pacto Global da ONU e a Mais Diversidade, criamos o projeto Cadeia de Valor Itaú, iniciativa 100% gratuita exclusiva para Pequenas e Médias Empresas (PMEs), que apoia nossos fornecedores a traçarem suas jornadas internas nos temas de Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão. **SAIBA MAIS** em [Direitos Humanos](#), pág. 209.

Também realizamos periodicamente um encontro de benchmark de diversidade e Inclusão, aberto à fornecedores e outros players do mercado, para discussão e trocas de boas práticas sobre o tema. Adicionalmente, enviamos e-mail marketing para fornecedores com práticas ESG recomendadas pelo Itaú Unibanco.

Treinamentos

Como parte da trilha de aprendizagem do Programa de Integridade e Ética, nossos colaboradores devem realizar treinamento bial para intensificar o conhecimento sobre o que é esperado nas relações com fornecedores, dentre outros assuntos abordados.

Ao final do ciclo de treinamentos de 2023, alcançamos 95,4% de adesão dos colaboradores no Programa de Integridade Ética e Conduta. A adesão considerando apenas o curso de Relacionamento com Fornecedores é de 96,0%.

Canais de denúncia

Dispomos de Canal de Denúncias exclusivo, a fim de garantir um ambiente ético entre nós e nossos fornecedores. Por meio dele, podem ser realizados relatos e denúncias de desvios éticos, infrações concorrenciais, atos ilícitos e não conformidades com nosso Código de Ética e com o Código de Relacionamento com Fornecedores em total sigilo, anonimato e isenção, garantindo a não retaliação. **SAIBA MAIS** em [Canais de manifestação](#), pág. 266.

Auditoria

A realização da auditoria de fornecedores ocorre a cada dois anos, buscando verificar a conformidade dos compromissos e obrigações para o desenvolvimento da gestão responsável.

Investimento Social Privado

Contribuímos para o ODS:



Metas
4.1, 4.3,
4.4, 4.5 e
4.7



Meta
8.9



Metas
11.2, 11.4
e 11a



Meta
17.16



Há décadas, realizamos o investimento social privado de maneira ampla e relevante para promover o acesso e a ampliação de direitos, a melhora na qualidade de vida e fortalecimento do poder de transformação das pessoas, apoiando o desenvolvimento de políticas públicas e agendas coletivas, de maneira integrada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos planos e políticas federais, estaduais e municipais.

Desde 2020, o investimento social privado integra a nossa agenda de Compromissos de Impacto Positivo. Em 2022, o Comitê de Responsabilidade Social teve seu objetivo expandido para definir estratégias para fortalecimento da responsabilidade social, ambiental e climática do Itaú e acompanhar o desempenho das iniciativas do Banco e dos Institutos e Fundações.

Atualmente, contamos com uma estrutura de governança integrada, responsável pela gestão de questões sociais, ambientais e de governança, dos compromissos de impacto positivo, das políticas corporativas de sustentabilidade, dos reportes ao Conselho de Administração e ao Comitê Executivo, contribuindo para o desenvolvimento do conhecimento, das habilidades e da experiência da alta liderança sobre as diferentes temáticas relacionadas ao desenvolvimento sustentável.

Contamos com a Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática estabelecendo princípios e diretrizes que visam orientar a condução de nossos negócios, atividades e processos, bem como nossa relação com as partes interessadas, considerando as naturezas Social, Ambiental e Climática.

Panorama do investimento social

| GRI 201-4 | GRI 203-1 | GRI 203-2 |

Em 2023, investimos cerca de R\$ 824 milhões em 1,5 mil projetos, um aumento de 16% comparado ao valor investido no ano anterior, consolidando nossa posição como uma das empresas com maior investimento social privado na América Latina. Na última década, nosso investimento atingiu aproximadamente R\$ 8,2 bilhões, impactando diretamente mais de 13 mil projetos sociais.

No Brasil, investimos cerca de R\$ 788 milhões em 1,3 mil projetos. Dos recursos investidos, 62% foram provenientes de doações e patrocínios realizados por aporte financeiro próprio do Itaú Unibanco e 38% usaram verbas de benefícios fiscais, como Lei Rouanet (cultura), Lei Federal de Incentivo ao Esporte, Lei do Idoso, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon), Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde (Pronas) e Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Fumcad).

Investimos mais R\$ 36,2 milhões em 167 projetos na América Latina, sendo 94% provenientes de recursos próprios das empresas do Conglomerado, Fundações e Institutos e 6% das verbas de benefícios fiscais destinados à cultura, educação, inovação e empreendedorismo e desenvolvimento e participação local.

Investimento social privado por categoria	Valor investido (R\$ milhões)		Total de projetos	
	2023	2022	2023	2022
Não incentivado	526,1	536,2	1.029	1.975
Educação	271,8	289,5	315	1.140
Esporte	0,4	2,8	5	6
Cultura	151,7	139,9	507	537
Mobilidade urbana	67,4	71,5	18	25
Diversidade	12,4	10,2	62	55
Saúde	0,0	7,6	2	22
Inovação e empreendedorismo	6,9	5,0	23	70
Desenvolvimento e participação local	15,6	9,6	97	120
Incentivado	298,3	175,5	443	580
Cultura	123,0	102,2	190	373
Esporte	60,1	24,3	86	66
Educação	30,8	24,8	80	105
Saúde	54,1	0	30	0
Longevidade	30,2	24,2	55	36
Inovação e empreendedorismo	0,1	0	1	0
Desenvolvimento e participação local	0,0	0	1	0
Total	824,4	711,7	1.472	2.555
Brasil	788,2	664,2	1.305	1.889
América Latina¹	36,2	47,5	167	666

¹ Considera Paraguai, Uruguai, Chile e Colômbia. Nota: Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para reais em 29 de dezembro de 2023. Nota: Em 03/11/23 foi realizada a venda da totalidade das ações detidas no Banco Itaú Argentina S.A. e em suas subsidiárias. Desse modo, o valor e o número de projetos na América Latina não consideram os investimentos realizados na Argentina em 2023. Nota: Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Grupo Itaú Unibanco Holding S.A.



Incentivos fiscais e benefícios tributários

| GRI 201-4 |

As leis de incentivos fiscais são fundamentais para as empresas, tanto porque podem ajudar na expansão dos negócios, apoiando ações importantes para o crescimento das organizações, como também podem contribuir com projetos de responsabilidade social corporativa. No Brasil, contribuimos para os programas sociais através de Leis como a Rouanet, Lei de incentivo à Cultura, Lei de Incentivo ao Esporte, Fundos dos Direitos da Criança e do Adolescente, Fundo do Idoso e Programas Nacionais de Apoio à Atenção Oncológica (“PRONON”) e da Saúde da Pessoa com Deficiência (“PRONAS”).

Nossas causas

Educação e Cultura

Há mais de 35 anos, o Itaú Unibanco tem relevante atuação nos campos da educação e da cultura por meio de suas fundações e institutos. Temos a missão de promover a educação, a cultura, a assistência social, a defesa e a garantia de direitos, bem como o fortalecimento da sociedade civil.

Por meio de seus pilares de atuação – ensino básico, educação e trabalho, social e cultural – viabilizamos e impulsionamos ações de interesse público, além de desenvolver, fomentar e apoiar projetos e iniciativas educacionais, culturais e sociais.

Itaú Social

Desde 1993, o foco da Fundação Itaú Social (IS) é desenvolver ações que contribuam para políticas públicas emancipatórias e viabilizadoras de mudanças estruturais na educação.

O compromisso com a melhoria da aprendizagem e da trajetória escolar, buscando a redução das desigualdades por raça, cor, gênero, deficiência e nível socioeconômico, é orientado por quatro marcos estratégicos:

1. Fortalecer a capacidade das redes estaduais e municipais para implementar políticas focadas nos anos finais do ensino fundamental (6º ao 9º ano). Em 2023, foram 113.583 educadores participantes de formações.
2. Promover uma política nacional para os anos finais do ensino fundamental, que induza a atuação coordenada dos estados e municípios.
3. Desenvolver um modelo de referência de escola pública voltado para os anos finais do ensino fundamental.
4. Promover a melhoria das práticas pedagógicas na pré-escola das redes públicas.

Uma das estratégias de destaque nessa perspectiva é a plataforma Polo, um ambiente de formação que disponibiliza cursos on-line, abertos e gratuitos, respondendo aos principais desafios diários de quem trabalha e se interessa por educação. Lançada em 2019, a plataforma conta com mais de 200 mil pessoas cadastradas, de 88% dos municípios brasileiros.

Outros projetos de destaque do Itaú Social em 2023:

Programa Melhoria da Educação: apoia municípios e iniciativas regionais (consórcios intermunicipais e associações de municípios) na implementação de soluções educacionais customizadas com formações e assessorias técnicas para profissionais das redes de ensino. Ao todo, 707 secretarias de educação foram beneficiadas em 2023.

Pesquisa – Percepções e desafios dos anos finais do ensino fundamental nas redes municipais de ensino: realizada em parceria com a União dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime), teve como intuito compreender os principais desafios que as redes municipais de ensino enfrentam na oferta e gestão dos anos finais do Ensino Fundamental, além de identificar oportunidades de ações que possam ser empreendi-

das para superar esses desafios.

Pesquisa sobre volume de trabalho dos professores dos anos finais do ensino fundamental:

realizada em parceria com a Fundação Carlos Chagas e a instituição Dados Para um Debate Democrático na Educação (D3E), teve como objetivo compreender as condições de trabalho dos professores dos anos finais do ensino fundamental no Brasil, gerando subsídios para a formulação de políticas públicas mais adequadas no que diz respeito, principalmente, ao seu volume de trabalho.

Investimento na sociedade civil: apoiamos organizações da sociedade civil que atuam em prol da educação integral, buscando fortalecer sua atuação em rede a partir de ações de fomento e formação. Em 2023, foram beneficiadas 647 instituições.

Fortalecimento Institucional: iniciado em 2021, o programa tem como objetivo o apoio financeiro e técnico para organizações da sociedade civil voltadas para educação. Ao longo do projeto são trabalhadas competências organizacionais voltadas para as áreas de comunicação e captação de recursos, planejamento, monitoramento e avaliação das organizações. Apoio a 28 organizações, distribuídas nacionalmente, que atendem cerca de 12.588 beneficiários.

Instituto Itaú Educação e Trabalho

Desde 2005, o Itaú Educação e Trabalho atua na implementação de políticas públicas que contribuam para a melhoria da qualidade da educação, com foco, sobretudo, na educação profissional de qualidade para a formação para o mundo do trabalho. A atuação visa à expansão do acesso dos jovens a uma educação profissional de qualidade, vinculada ao Ensino Médio, que promova a valorização desse público, por meio de uma trajetória ascendente e contínua de desenvolvimento profissional e pessoal.

Projetos de destaque do Itaú Educação e Trabalho em 2023:

Apoio a governos estaduais: assessoria às redes estaduais na consolidação dos principais parâmetros estratégicos, pedagógicos e de suportes necessários à estruturação e implementação de uma Política Estadual de Educação Profissional e Tecnológica, voltada a garantir a inserção produtiva das juventudes com dignidade. O apoio se dá por meio do estabelecimento de uma estrutura de governança, desenvolvimento de marcos legais estruturantes e suporte ao desenvolvimento de um plano de expansão da oferta, alinhado às potencialidades econômicas e ambientais dos estados.

Ao longo de 2023, o IET realizou parcerias com 16 Secretarias Estaduais de Educação. Com o apoio, os estados abriram 353.329 novas vagas na Educação Profissional e Tecnológica. Capacitar os professores também foi uma estratégia fundamental e tivemos 3.381 participantes nos processos formativos.

Estudos sobre Educação Profissional e Tecnológica (EPT): realizamos sete estudos, pesquisas, sistematizações de experiências e monitoramento de indicadores para subsidiar a construção de modelos e metodologias que aprimorem as políticas públicas de educação para o trabalho e de educação profissional e tecnológica.

Observatório da Educação Profissional e Tecnológica: a plataforma gratuita reúne pesquisas, materiais pedagógicos, e-books, podcasts, ferramentas, vídeos, dados, notícias e outras informações relevantes para o avanço da EPT no país. Em 2023, o Observatório teve mais de 31 mil acessos.

Articulação em rede: promovemos discussões entre diferentes atores – poder público, setor produtivo, academia e sociedade civil – sobre temas importantes para expansão do número de matrículas com qualidade na educação profissional no país, de forma a elevar a qualificação profissional e a produtividade do trabalho das juventudes. O Itaú Educação e Trabalho também participa de espaços públicos

dos poderes legislativo e executivo (como audiências e consultas públicas) apresentando propostas formuladas a partir de evidências para o aprimoramento de normativos que promovam melhorias para a educação profissional e tecnológica no Brasil.

Instituto Unibanco

Após completar quarenta anos de existência, o Instituto Unibanco segue atuando pela melhoria da qualidade da educação pública, por meio da gestão educacional, valorizando a diversidade e acelerando transformações. Com o objetivo de contribuir com a permanência dos estudantes na escola, a melhoria da aprendizagem e a redução das desigualdades educacionais, realiza ações e iniciativas nas seguintes frentes:

- Desenvolvimento de soluções para a gestão educacional.
- Produção e disseminação de conhecimento sobre gestão educacional.
- Apoio às organizações e iniciativas com foco na educação.
- Intensificação da articulação junto aos principais atores e tomadores de decisão de políticas públicas na área da educação, através do uso consciente de dados.

Em 2023, foi iniciada a parceria com o Estado do Rio Grande do Sul para habilitação de gestores através do Programa Jovem de Futuro.

Para além do Programa Jovem de Futuro, a atuação por meio de evidências se acentua a partir de uma transformação digital em curso, que converge ainda com a atuação da Escola de Gestores, que consolida e amplia a frente de formações de gestores para melhoria da educação pública.

Espaço Itaú de Cinema

Criado em 1999, O Espaço Itaú de Cinema tem como propósito proporcionar ao público diferentes visões do cinema, formar plateias críticas, conscientes e transformadoras e deixar um legado para a sociedade, sempre apoiando projetos que valorizam e reforçam o nosso compromisso com a democratização da cultura.

Em 2023, o Espaço Itaú de Cinema teve um público de aproximadamente 1,4 milhão de pessoas nos seus cinco complexos, que contam com 40 salas de exibição, localizadas nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

Fundação Itaú Cultural

Há 36 anos o Itaú Cultural, uma das mais longevas organizações do país nesse segmento, tem se dedicado à pesquisa, mapeamento, incentivo, produção e difusão de manifestações artístico-intelectuais nas mais diversas áreas de expressão, contribuindo para a valorização da cultura de uma sociedade tão complexa e heterogênea como a brasileira.



Destaques em educação

Profissionais da educação formados e apoio técnico oferecido para:

968

secretarias e educação

10,5 mi

crianças, adolescentes e jovens beneficiados

440 mil

livros distribuídos em todo o Brasil, por meio do programa Leia com uma Criança

34 mil

educadores participantes

O Itaú Cultural estimula a participação cultural e artística das pessoas, busca democratizar o acesso à arte e à cultura, apoia artistas e pesquisadores das diversas linguagens, incentiva a experimentação artística, reconhece e apoia a constituição de memória da arte e da cultura brasileiras, articula e difunde conhecimentos, experiências e saberes sobre a arte e a cultura e promove os direitos culturais.

Projetos de destaque do Itaú Cultural em 2023:

Atividades na sede do Itaú Cultural: ao longo de 2023, recebemos 450.980 mil visitas nas exposições, peças teatrais, programações musicais, de dança e performances, todas gratuitas.

Foram quatro exposições e quatro ocupações (mostras que homenageiam figuras marcantes da arte brasileira). Como grande destaque, para encerrar o ciclo de comemorações dos 35 anos do Itaú Cultural no ano anterior (2022), foi celebrada a memória e a trajetória de Olavo Setubal na exposição Olavo Setubal – um homem diante do seu tempo.

Além das exposições, o Itaú Cultural realizou 452 programações culturais durante o ano, para todos os públicos, de forma presencial, híbrida e on-line.

Produção de conhecimento: em parceria com pesquisadores da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), o Itaú Cultural anunciou a disponibilização de um novo indicador, que monitora a participação da Economia da Cultura e das Indústrias Criativas (ECIC) no Produto Interno Bruto (PIB) nacional.

Segundo o estudo, em 2020, a ECIC movimentou R\$ 230 bilhões, equivalente a 3,1% do PIB brasileiro. O resultado teve ampla repercussão nacional e foi o maior destaque do Itaú Cultural no campo da produção de conhecimento.

Mostras itinerantes: realizamos cinco mostras itinerantes no ano de 2023 em instituições parceiras pelo Brasil: Ocupação Nise da Silveira, Ocupação Dona Onete e Coleção Livros de Artistas no Rio de Janeiro, Ocupação Lia de Itamaracá no Recife e mostra Arte Cibernética em Belo Horizonte.



Destaques em cultura

Mais de

450,9 mil

visitantes na sede da instituição

452

programações realizadas de forma presencial, on-line e híbrida

42 mi

de acessos ao site e enciclopédia do Itaú Cultural

Programa Rumos Itaú Cultural: iniciado há 26 anos, passou a focar em projetos de criação artística, selecionando artistas que receberão apoio financeiro e formativo em 2024. Ao longo dos anos, os 1.500 trabalhos artísticos fomentados por todas as edições do Rumos já foram vistos por mais de sete milhões de pessoas.

Desdobramentos virtuais: o público virtual do Itaú Cultural alcançou a marca de mais de 42 milhões de acessos no site da instituição e na plataforma Enciclopédia Itaú Cultural.

A Enciclopédia traz amplas informações sobre artes visuais, cinema, dança, gestão cultural, literatura, música, teatro e disponibiliza os Cadernos do Professor, sequências didáticas que propõem conexões entre os conteúdos da plataforma e oferecem, de modo orientado e dinâmico, possíveis abordagens para os mais variados temas sobre arte e cultura brasileira.

Em 2023, a plataforma produziu seis novos programas da série Cada Voz, que traz registros audiovisuais de depoimentos de artistas de diferentes áreas de expressão, totalizando 69 programas desde seu lançamento.

Escola Itaú Cultural

Plataforma gratuita de formação sobre arte e cultura, lançou 21 novos cursos no ano, somando 28 mil inscritos e 9.360 certificados. Desde o início da pandemia, quando a Escola IC foi criada, foram 48 mil inscritos e 14.391 certificados para concluintes.

Itaú Cultural Play

Plataforma de streaming que disponibiliza gratuitamente obras do cinema brasileiro (filmes, séries, programas de TV, programação infantil, festivais e mostras temáticas e competitivas, além de conteúdos de instituições parceiras e produzidos e apoiados pelo Itaú Cultural), finalizou o ano com 140 mil cadastrados. O ano contou com a estreia de seis filmes originais do próprio Itaú Cultural, além de parcerias firmadas com 14 festivais. Em 2023, nosso canal de streaming chegou às lojas de aplicativos de smart TV's.

Mobilidade urbana

Estamos comprometidos com o desenvolvimento das comunidades em que atuamos para gerar valor compartilhado e promover o poder de transformação das pessoas. Reconhecemos a importância do transporte ativo para o desenvolvimento sustentável das cidades e definimos mobilidade urbana como um pilar de investimento dentro de nossa plataforma ESG.

A mobilidade ativa é uma solução que gera impactos positivos na saúde e na economia, além dos benefícios ambientais na redução de emissão de gases do efeito estufa, melhorando a qualidade de vida urbana.

Bike Itaú

Criado em 2012, é um sistema de compartilhamento de bicicletas por aplicativo pioneiro no Brasil, incentivando o uso da bicicleta nas cidades como alternativa para mobilidade. O Bike Itaú disponibiliza bicicletas e estações de compartilhamento em sete cidades de cinco estados brasileiros e quatro cidades da América Latina. Além de contribuir para a redução do tráfego e oferecer uma solução de deslocamento prática e de baixo custo.

As viagens no sistema de compartilhamento evitaram, em 2023, a emissão de 5.408 tCO₂e para a atmosfera, sendo um importante ativo para as comunidades locais e seus moradores.



Destaques em mobilidade

22,5 mil
bicicletas

2,1 mil
estações

11
cidades e municípios
7 cidades no Brasil e quatro na América Latina

18,4 mi
de viagens

250 mil
usuários ativos

5,5 mi
de cadastros acumulados

Fortalecimento à sociedade civil

Buscamos fortalecer a sociedade civil por meio de apoios e patrocínios a projetos e estudos, com a finalidade de qualificar o debate público e apoiar as comunidades locais, ampliando suas perspectivas sobre a mobilidade urbana no país. Foram 14 instituições apoiadas em 2023:

Bike Anjo: iniciativa que ensina pessoas a pedalarem e já conta com voluntários em mais de 880 cidades. Desde 2010, mais de nove mil anjos já incentivaram o uso da bicicleta para mais de 37 mil pessoas no Brasil.

Café no Clima: evento criado pela organização Clima e Mobilidade, promoveu dois encontros em 2023, com a participação de especialistas, para discutir Mercado de Carbono e as Cidades – explicando o que é, como funciona e como se situa o Brasil dentro das discussões do mercado global de carbono – e o Curso MobilicAMPUS, online e gratuito, do Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP), voltado ao aprendizado de gestores públicos no tema da mobilidade urbana sustentável. Em 2023, o programa capacitou quase 900 estudantes de todos os estados brasileiros.

Bike é Legal: portal sobre mobilidade urbana e ciclismo, com foco na bicicleta como agente transformador em temas como sustentabilidade, esporte, cidadania e qualidade de vida. O canal no Youtube alcançou a marca de 400 mil inscritos em 2023 e uma média de 1,3 milhão de visualizações por mês.

Painel Brasileiro da Mobilidade: iniciativa do Instituto Cordial, que busca contribuir para o desenvolvimento de uma mobilidade mais acessível, segura e sustentável no Brasil. Em 2023, foram 15 eventos realizados com especialistas e autoridades e 7.115 visualizações.

Foi criada uma plataforma para estruturar a mais densa rede de cidades no Brasil, cujo objetivo será catalisar, de forma escalável, políticas públicas eficazes e custo-efetivas para mobilidade segura e sustentável. Em 2023, 25 cidades de todas as regiões brasileiras manifestaram interesse em participar.

Longevidade

No Brasil de 2030, o número de idosos deverá ser equivalente ao número de jovens e, em 2050, alcançará o dobro. Hoje somos 15,6% de pessoas idosas, sendo 67% de centenários a mais que o censo de 2010. De acordo com o IBGE, em 2050, serão 33,3% de longevos.

Essa inversão da pirâmide etária em nosso país e o avanço tecnológico associado a fatores sociais, políticos e econômicos compõem o cenário em que o Itaú Viver Mais busca, com a ajuda de especialistas no assunto, promover os melhores caminhos a seguir, pensando em qualidade de vida, mercado de trabalho, inclusão digital e participação social.

Nossa estratégia de atuação considera três eixos prioritários, partindo da premissa que a iniciativa privada desempenha relevante papel no apoio ao desenvolvimento de política pública:

Capacitação técnica e fomento: engaja governos, conselhos e demais atores da rede de proteção dos direitos da pessoa idosa para a realização de ações que mitiguem os impactos causados pelo envelhecimento populacional de forma acelerada como ocorre no Brasil, por meio da Plataforma Longeviver. A plataforma disponibiliza um conjunto de ferramentas sociais associada a uma consultoria personalizada para apoiar o ciclo de diagnóstico, elaboração, implementação e monitoramento de políticas públicas orientadas à mudança demográfica e envelhecimento populacional.

Em 2023, foram 8.238 usuários cadastrados, mais de 93 mil acessos e 217 mil visualizações, além do acompanhamento direto a 30 conselhos e monitoramento de outros 21, entre estados e municípios.

Itaú Viver Mais

O Itaú Viver Mais, organiza o edital de seleção de projetos com base em mecanismos presentes no Estatuto do Idoso, que permite utilizar recurso incentivado pela Lei do Idoso. O objetivo é estimular a execução de projetos que fortaleçam a rede de proteção da pessoa idosa, bem como o ciclo de

políticas públicas orientadas ao envelhecimento populacional.

Em 2023 foram 55 projetos apoiados, totalizando R\$ 30,2 milhões de recurso incentivado destinado a beneficiar diretamente 31 mil pessoas e 109 mil indiretamente.

Geração e disseminação de dados e conteúdos:

buscamos manter o debate sobre longevidade fortalecido e atualizado, com dados de qualidade, contando com o apoio plurissetorial de entidades, órgãos governamentais e empresas para consumo dessas informações, a fim de desenvolver iniciativas a partir de informações concretas e qualificadas, potencializando as ações desenvolvidas e o debate público.

Ao longo do ano, publicamos cinco pesquisas:

- Desafio longever.
- Edital acadêmico de pesquisa, envelhecimento e cuidado, com dez pesquisas em três categorias, aproximando o diálogo das universidades e faculdades sobre o tema e apoiando iniciativas públicas e privadas com dados.
- Estudo sobre cuidadoras familiares de pessoas idosas.
- Empreendedorismo LGBT+ 50+, que originou projeto em parceria com a Mais Diversidade e a McRaibonws para capacitar empreendedores LGBT 50+, abrindo as inscrições para a jornada de capacitação com 50 empreendedores e empreendedoras, que seguirá no ano de 2024.
- Gerações, envelhecimento e desigualdades raciais.

Também produzimos a cartilha de conceitos básicos para entender o envelhecimento, que reúne todos os conceitos, leis e políticas públicas que impactam no processo de envelhecimento no Brasil, com uma linguagem simples e acessível.

SAIBA MAIS: todas as publicações estão disponíveis no site [Itaú Viver Mais](#).

Esporte

Para nós, o esporte é um grande promotor de inclusão social e de desenvolvimento individual, sendo um aliado da educação. Nossa principal iniciativa de apoio é o Edital Itaú Esporte, que em sua 5ª edição reafirmou seu compromisso de democratizar e dar transparência na seleção de projetos esportivos que impulsionam o esporte como ferramenta para educação integral, desenvolvimento do indivíduo e exercício da cidadania.

Em 2023, 61 projetos foram aprovados, e cerca de R\$ 40 milhões destinados para as iniciativas em todo o Brasil.

Cientes dos desafios enfrentados por organizações sociais para estruturar e acessar recursos incentivados pela Lei do Esporte, lançamos no final do ano o projeto – Capacitação e Transformação, realizado em parceria com a Nexos, o Instituto Futebol de Rua e a Rede Igapó para formar redes de projetos esportivos nas regiões Norte, Nordeste e Centro Oeste. O projeto promove o estudo sobre a Lei de Incentivo ao Esporte para as Organizações Sociais interessadas e mentorias focadas na captação de recursos e identificação de demandas das comunidades para a estruturação de projetos.

Voluntariado

Em 2022, estabelecemos nosso Programa de Voluntariado Corporativo, que contempla três projetos, sendo dois focados em mentorias dadas por colaboradores do Itaú Unibanco:

Imentora Jovem Aprendiz: colaboradores mais experientes aconselham aprendizes em busca de desenvolvimento profissional.

Imentora Empreendedora: profissionais das áreas comerciais, finanças, jurídico, marketing, tecnologia, pessoas, dentre outras, mentoram mulheres empreendedoras de micro e pequenas empresas no desenvolvimento dos seus negócios. **SAIBA MAIS** em [Banco de varejo e Inclusão financeira](#), pág. 100.

Banca avaliadora: os voluntários, 93,4% auto-declarados parte da comunidade LGBTQIAPN+, participaram como avaliadores dos projetos sociais inscritos no Edital LGBT+ Orgulho, voltado para incentivar o desenvolvimento de iniciativas que estimulem o empreendedorismo, empregabilidade e geração de renda.

No total, 336 voluntários do Programa de Voluntariado Corporativo dedicaram mais de 1.000 horas aos projetos no ano.

Saúde

Instituto Todos pela Saúde

Criado em 2021, o Instituto Todos pela Saúde (ITpS) tem a missão de contribuir para a organização, a melhoria e manutenção de redes, o desenvolvimento de competências que ajudem o Brasil na preparação para epidemias e pandemias e na resposta em tempo oportuno.

Frentes de atuação do Instituto Todos pela Saúde em 2023:

Fortalecimento do sistema nacional de vigilância epidemiológica

Ajuda a organizar, integrar, melhorar e manter redes para a obtenção de informações científicas relevantes à saúde pública e para cobrir lacunas relacionadas à baixa capacidade de sequenciamento genômico. Os projetos realizados em 2023:

Vigilância epidemiológica e Saúde Única

Projeto Vivera: busca implementar o programa de vigilância de vírus com potencial zoonótico em comunidades indígenas na Amazônia brasileira (Vivera), desenvolvido em parceria com a Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas, o Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Social e Qualitativa (LIPeSQ), a Universidade de São Paulo (USP), a Universidade Feevale e o Instituto de Pesquisa Clínica Carlos Borborema (Fundação de Medicina Tropical Dr. Heitor Vieira Dourado).

Em 2023, foram realizados os processos das

aprovações ético-legais para a pesquisa e o desenvolvimento de 36 Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), além de uma visita técnica a Tabatinga (AM).

Biorrepositório: objetiva implementar a metagenômica como ferramenta de vigilância de vírus zoonóticos em morcegos urbanos do Estado de São Paulo. Em 2023, houve a coleta de morcegos e o processamento de amostras, além do desenvolvimento de três Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).

Rede de Vigilância em Saúde Ampliada e Oportuna (Revisa)

Fortalecimento de sequenciamento genômico no Brasil – variantes circulantes: visa organizar uma rede de dados para uma rápida resposta a surtos, com foco inicial na dengue, em parceria com a Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (FMUSP), o Instituto de Medicina Tropical da FMUSP, a Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), a Universidade Feevale, a Prefeitura de São Paulo, os Laboratórios Centrais de Saúde Pública (Lacen) e a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz).

Em 2023, houve aprovação da pesquisa junto aos comitês de ética, desenvolvimento de dois softwares e guia para o usuário, o treinamento de equipes e seleção de amostras para testagem.

Fortalecimento de sequenciamento genômico no Brasil – análise de anticorpos com uso de bancos de sangue: busca avaliar a infecção prévia para chikungunya (detecção de anticorpos IgG), definir percentual da população suscetível, entender o nível basal de anticorpo IgM antidengue para conhecer a taxa de ataque e estabelecer a rede de bancos de sangue junto ao ITpS, formadas por estruturas em São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Pernambuco, Pará e Amazonas.

Em 2023, houve aprovação da pesquisa junto aos comitês de ética, desenvolvimento de software, o treinamento da equipe e seleção de amostras de dengue e chikungunya para testagem.

Apoio à reformulação da rede laboratorial de suporte à vigilância epidemiológica:

produção de um levantamento sobre a situação da rede de laboratórios de suporte à vigilância epidemiológica, com identificação das redes de organizações e as principais instituições isoladas dedicadas ao tema em saúde humana, contando com 51 instituições participantes, incluindo os 27 Lacens.

Epidemiologia digital

Contribui para promover análise e integração de bancos de dados para subsidiar políticas públicas baseadas em informações científicas.

Os projetos realizados em 2023:

Monitoramento de patógenos: iniciativa do Instituto Todos pela Saúde para integração, análise e visualização de dados de múltiplas fontes, sejam públicas ou privadas, para monitorar patógenos e sinalizar surtos e epidemias de doenças infecciosas com celeridade, de forma a auxiliar na tomada de decisões em saúde pública. Em 2023, o número de patógenos monitorados passou de quatro para doze e o de laboratórios parceiros, de três para sete.

Sistema Aprimorado das Vigilâncias em Epidemiologia Digital (Saved): ferramenta de monitoramento em tempo real para identificar rumores de surtos/epidemias, por meio de visitas aos locais de pronto-atendimento, como Unidades de Pronto-Atendimento (UPAs) e Unidades Básicas de Saúde (UBSs).

Em 2023, foram desenvolvidos 23 painéis para o projeto e sua implementação se deu em 68 unidades da cidade de São Caetano do Sul (SP).

Capacitação de profissionais em saúde pública e difusão científica

Desenvolve profissionais que atuam com vigilância epidemiológica, genômica e análise de dados ligados a doenças infecciosas e divulga as informações científicas.

Em 2023, lançamos quatro cursos de Preparação de Planos de Contingência e Vigilância Genômica Aplicada às Doenças Infecciosas e Virais. Com eles, o ITpS ofereceu em 2023 quatro cursos à distância, que fazem parte dos Cursos Integrados em Vigilância em Saúde.

O Instituto Todos pela Saúde também apoiou a realização do workshop Metagenômica Portátil para Vigilância de Patógenos, em parceria com o Centro para Descoberta, Diagnóstico, Genômica e Epidemiologia de Arbovírus (Cadde, na sigla em inglês), uma associação entre pesquisadores do Brasil e do Reino Unido, e da Escola São Paulo de Ciência Avançada em Preparação para Enfrentamento de Epidemias, grupo que reúne profissionais de diversas áreas do conhecimento para discutir questões relativas ao enfrentamento de novas emergências sanitárias.

Governança

Governança corporativa, **232**

Ética nos negócios, **240**

Influência política, **247**

Comportamento corporativo, **252**

Privacidade e proteção de dados, **254**

Canais de manifestação, **266**

IMPACTO POSITIVO:



Governança Corporativa

Contribuímos para o ODS:



Meta 16.6 e 16.7



Meta 17.16



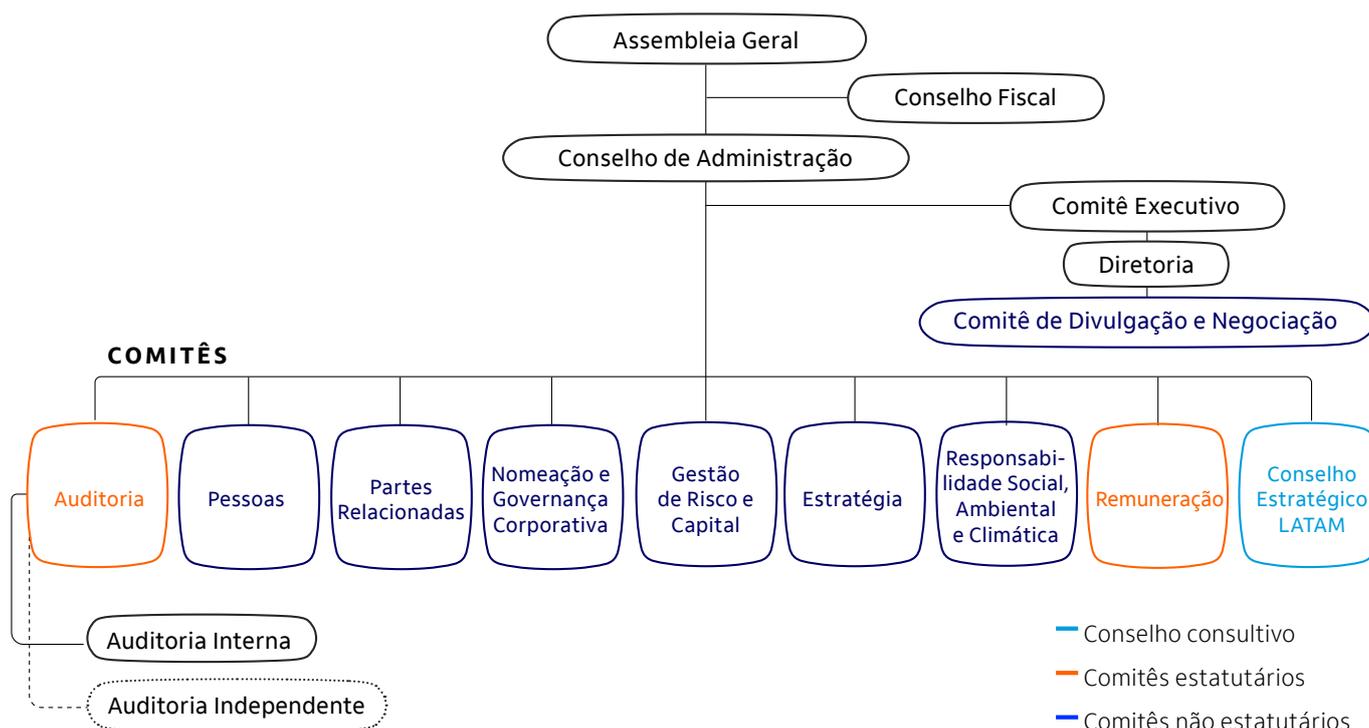
Acreditamos que uma governança sólida e meritocrática, orientada para a criação de valor de longo prazo, agrega valor aos negócios, facilita o acesso de capital e contribui para a perenidade dos negócios.

O princípio fundamental da nossa Política de Governança Corporativa é a busca de excelência em Governança Corporativa, fortalecendo e criando as melhores condições para o desenvolvimento do Itaú Unibanco e de suas subsidiárias.

Estamos sujeitos a diferentes normas nacionais e internacionais de órgãos e entidades, como: Comissão de Valores Mobiliários (CVM), Securities and Exchange Commission (SEC), Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central do Brasil (BACEN). Além destes, por atuar em vários setores da economia, também estamos sujeitos às autoridades regulatórias e autorregulatórias setoriais. Ademais, integramos o Nível 1 de Governança Corporativa da B3 e adotamos práticas diferenciadas de Governança Corporativa e transparência.

Estrutura de governança

| GRI 2-9 | GRI 2-13 | GRI 207-2 | GRI 405-1 |



¹ A Auditoria Interna responde administrativamente ao Conselho de Administração, sendo que a supervisão técnica é competência do Comitê de Auditoria.

Nossa estrutura de governança compreende a Assembleia Geral dos Acionistas, o Conselho de Administração, a Diretoria, o Conselho Fiscal, bem como os Comitês que assessoram diretamente o Conselho de Administração.

Nossa Governança Corporativa envolve a direção e o monitoramento dos relacionamentos entre a Companhia, a Administração, a Auditoria Independente, os acionistas, o mercado e demais partes interessadas.

Os órgãos da nossa Administração estão estruturados de forma a garantir que as questões sejam amplamente discutidas e que decisões sejam tomadas de forma colegiada.

A seguir, apresentamos os principais órgãos e atribuições da nossa Governança:

Comitê de Auditoria

Supervisiona os processos de controles internos e de gestão de riscos, das atividades da auditoria interna e das atividades das empresas de auditoria independente da Companhia. O Comitê também recomenda a contratação e destituição dos auditores independentes ao Conselho de Administração, sendo que, após emitidos relatórios relativos a cinco exercícios sociais completos e consecutivos, a Organização deve substituir o responsável técnico, diretor, gerente, supervisor e qualquer outro integrante com função de gerência da equipe envolvida nos trabalhos de auditoria externa. Em 2023, o Comitê apresentou um total de 62 dias de reuniões realizadas, em 97% houve a presença de todos os membros do Comitê.

Comitê de Pessoas

Define as principais diretrizes referentes às políticas de pessoas adotadas pela Companhia.

Comitê de Nomeação e Governança Corporativa

Acompanha a governança da Companhia, especialmente no que tange aos assuntos relacionados ao Conselho de Administração.

Comitê de Partes Relacionadas

Analisa as transações entre partes relacionadas, em determinadas circunstâncias, assegurando a igualdade e a transparência dessas transações, a fim de garantir aos acionistas, aos investidores e às outras partes interessadas, que o Itaú Unibanco se encontra de acordo com as melhores práticas de Governança Corporativa.

Comitê de Gestão de Risco e de Capital

Apoia o Conselho de Administração no desempenho de suas responsabilidades relativas à gestão de riscos e capital da Companhia, submetendo relatórios e recomendações sobre esses temas à deliberação do Conselho.

Comitê de Estratégia

Discute, no âmbito do Conselho de Administração, assuntos relevantes e de elevado impacto para o Itaú Unibanco.

Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

Define estratégias para fortalecer a responsabilidade social, ambiental e climática da Companhia, em todos os seus elementos, incluindo estratégia de voluntariado, compromissos de impacto positivo e estratégia de descarbonização.

Comitê de Remuneração

Abrange as definições e discussões acerca das políticas de remuneração do Itaú Unibanco, promove e zela pelas discussões relacionadas à remuneração.

SAIBA MAIS sobre a estrutura, composição e competências dos órgãos da Administração em nossas políticas e regimentos internos, disponíveis no [site de Relações com Investidores](#).

Principais Órgãos da Administração	Nº de Membros	% Membros independentes	Nº de reuniões no ano
Conselho de Administração¹	13	54%	20
Comitê de Auditoria	6	100%	62
Comitê de Remuneração	4	-	6
Comitê de Pessoas	5	40%	5
Comitê de Partes Relacionadas	3	100%	17
Comitê de Nomeação e Governança Corporativa	5	20%	2
Comitê de Gestão de Riscos e Capital	3	33%	12
Comitê de Estratégia	5	20%	4
Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática	5	20%	3
Comitê de Divulgação e Negociação	6	-	4

¹ Considera a composição do Conselho de Administração aprovada em Assembleia Geral de 23 de abril de 2024.

Conselho de Administração

| GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 2-17 | GRI 2-18 | GRI 2-19 | GRI 2-20 | GRI 2-21 |

Atribuições

Compete ao Conselho de Administração, entre outras atribuições, fixar a orientação geral dos negócios da Companhia, eleger os membros da Diretoria e fiscalizar sua gestão. As funções operacionais e executivas competem à Diretoria, observadas as diretrizes fixadas pelo Conselho de Administração.

Em linhas gerais, o Conselho de Administração é responsável por definir a estratégia da Companhia e de suas controladas, devendo analisar os assuntos de relevância e supervisionar efetivamente a sua gestão em prol dos interesses dos acionistas.

No mais, o Conselho de Administração tem como objetivo, na eleição da Diretoria da Companhia e de suas controladas, quando aplicável, a composição de quadros executivos com profissionais alinhados aos nossos valores, e que saibam combinar, de modo harmônico, o interesse dos acionistas, dos gestores e dos colaboradores, bem como a responsabilidade social e ambiental da empresa, pautados pela legalidade e pela ética.

A sustentabilidade é pauta importante nas deliberações do Conselho de Administração e o Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (Comitê de Responsabilidade SAC) realiza, regularmente, reportes aos membros do Conselho de Administração dos temas discutidos em suas reuniões. Compete ao Conselho monitorar a efetividade da nossa estratégia ESG e da nossa Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), em linha com os desafios e tendências de longo prazo, com o auxílio do Comitê de Responsabilidade SAC e da diretoria responsável, além de promover a disseminação e engajamento dos colaboradores sobre questões ESG relevantes.

Eleição e mandato

Os membros do Conselho são eleitos anualmente em Assembleia. Além do voto dos acionistas controladores, os titulares de pelo menos 15% do total das ações com direito a voto e os titulares de pelo menos 10% das ações preferenciais sem direito a voto têm o direito de eleger, em votação em separado, um membro do Conselho de Administração.

A indicação dos membros deverá observar o disposto no Estatuto Social e no regimento dos Comitês, quando aplicável, na Política de Governança Corporativa (Global), na Política de Indicação e Sucessão de Administradores e no Código de Ética e Conduta. Nosso processo de indicação e sucessão determina que:

- A composição do Conselho deverá ser avaliada anualmente para assegurar a complementaridade das competências dos seus membros.
- A proposta de reeleição deverá levar em consideração o seu bom desempenho durante o período, sua experiência e sua assiduidade nas reuniões durante o mandato anterior.
- Não poderá ser eleito ou reeleito conselheiro que já tiver completado a idade limite, de 70 anos¹ na data da eleição.

- O Conselho deverá ser composto por, no mínimo, um terço de membros independentes.
- É recomendável que o Conselho tenha em sua composição profissionais com experiência no setor financeiro, bem como em temas diversificados.

O Conselho de Administração deve ser composto por pessoas com características e perfis diferentes, visando a complementaridade de competências e a diversidade de gênero, raça e idade, entre outros. **SAIBA MAIS** sobre o perfil e experiência dos membros do Conselho de Administração e demais órgãos da governança no site de Relações com Investidores.

Em Assembleia Geral realizada em 23 de abril de 2024, foram eleitos dois novos membros independentes para o Conselho de Administração do Itaú Unibanco: **Fabricio Bloisi Rocha**, CEO do iFood e um dos fundadores da Movable, e **Paulo Antunes Veras**, co-fundador da 99. Os membros foram indicados pelos acionistas controladores por suas experiências bem-sucedidas na gestão de dois dos mais relevantes unicórnios da América Latina. Também foi aprovada a saída de Frederico Trajano Inácio Rodrigues do Conselho de Administração, que passa a se dedicar integralmente ao mandato de CEO do Magalu.

1. Em AGE de 23/04/2024 foram deliberadas as competências para designação de cargos do Conselho de Administração, estabelecendo a nova idade limite de 73 (setenta e três) anos para ocupar o cargo de Presidente ou Copresidente do Conselho de Administração.



Membros, qualificações e experiência

Nosso Conselho de Administração é composto por profissionais com experiência em diferentes áreas de atuação. Suas formações, vivências e habilidades se complementam e orientam a estratégia do banco para um futuro focado no cliente, em inovação e no crescimento sustentável.

100%
membros
Não-executivos
(13 membros)

54%
independentes
(7 membros)

15%
membros
mulheres
(2 membros)

46%
são CEO
em empresas
e 38% já foram
CEO em Bancos.

100%
com experiência
no setor financeiro,
mercado de capitais
e/ou serviços
financeiros.

Conselho de Administração:



Co-presidente
Roberto
Egydio
Setubal
desde 2017



Co-presidente
Pedro
Moreira
Salles
desde 2017



Vice-presidente
Ricardo
Villela
Marino
desde 2020



membro
Alfredo
Egydio
Setubal
desde 2007



membro
Ana
Lúcia
Villela
desde 2018



membro
João
Moreira
Salles
desde 2017



independente
Fabio
Colletii
Barbosa
desde 2015



independente
Cesar
Nivaldo
Gon
desde 2022



independente
Candido
Botelho
Bracher
desde 2021



independente
Maria
Helena
Santana
desde 2021



independente
Pedro Luiz
Bodin de
Moraes
desde 2003

Membros

- Co-presidentes
- Vice-presidente
- Membro
- Independente



independente
Fabricio
Bloisi
Rocha
eleito em 2024



independente
Paulo
Antunes
Veras
eleito em 2024

Principais áreas de conhecimento dos Membros do Conselho de Administração:

Gestão de riscos

Gerenciamento, apetite e cultura de risco, auditoria, estratégia, normas, políticas e controles

Ambiental e climático

Mudanças climáticas, bioeconomia, proteção e preservação ambiental

Desenvolvimento econômico

Responsabilidade social, liderança pública inclusão financeira, empreendedorismo e desenvolvimento sustentável da economia brasileira

Tecnologia

Cybersecurity, data analytics, design de produtos digitais e IA

Varejo

E-commerce, mobile, inovação, logística e mobilidade.

Social

Educação, pesquisa, cultura e saúde

Governança

Auditoria, reporte e transparência

Crítérios de independência

De acordo com os critérios estabelecidos em nossa Política, 54% dos conselheiros eram independentes (sete membros) em 2023. Nossa Política não considera como independente o Conselheiro que:

- É acionista controlador da Companhia.
- Tem seu exercício de voto nas reuniões do Conselho de Administração vinculado por acordo de acionistas, que tenha por objeto matérias relacionadas à Companhia.
- É cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, até segundo grau, do acionista controlador, de administrador da Companhia ou de administrador do acionista controlador.
- É ou foi, nos últimos três anos, empregado ou diretor da Companhia ou do seu acionista controlador.

Outras situações descritas em nossa Política também são analisadas de modo a verificar se implicam perda de independência do conselheiro em razão das características, magnitude e extensão do relacionamento.

De acordo com os critérios estabelecidos pelo S&P Corporate Sustainability Assessment, 100% dos Conselheiros eram independentes em 2023. **SAIBA MAIS** na [planilha de Indicadores ESG](#).

Capacitação e engajamento

Oferecemos programas e ferramentas para proporcionar o constante aprimoramento e a ampliação do conhecimento e das habilidades dos Administradores, por meio de treinamentos, workshops, cursos e palestras como, por exemplo, a realização de seminário sobre inteligência artificial em 2023. Além disso, especificamente em relação à integração de novos membros do Conselho, realizamos programas de imersão para que possam conhecer as áreas executivas da Companhia.

A participação da alta liderança em processos consultivos, decisórios e de engajamento reafirmam o compromisso do Itaú Unibanco frente às principais discussões globais e de

longo prazo em temas relacionados ao clima, natureza, energia e desenvolvimento sustentável. Nas reuniões periódicas realizadas no âmbito do Comitê de Responsabilidade SAC, por exemplo, foram apresentados conteúdos sobre o mercado de carbono, por meio da expertise de especialistas internos.

Além da participação em agendas internas, representantes do Comitê Executivo e da alta liderança compareceram em uma série de eventos importantes na agenda ambiental e climática, no Brasil e no exterior, como a 54ª Reunião anual do Fórum Econômico Mundial (World Economic Forum – WEF, em inglês), realizada em Davos e a 28ª Conferência das Partes (COP), em Dubai.

Temas revisados pelo Conselho

Ao longo de 2023, foram realizadas 20 reuniões, com assiduidade de 94,2% dos conselheiros, e, dentre os temas debatidos, destacamos: análise de resultados, cenário macroeconômico, cultura, planejamento social, estratégia climática e pessoas. As questões críticas são pautadas nas reuniões mensais do Conselho de Administração.

Avaliação e efetividade

A avaliação de desempenho dos membros do Conselho é conduzida anualmente, por pessoa independente, e busca promover o contínuo avanço na aderência às melhores práticas de governança e influência – junto da assiduidade nas reuniões, experiência e nível de independência – e a transparência sobre desempenho para a reeleição dos membros do Conselho de Administração e comitês.

Juntamente com a avaliação anual do Conselho, elaboramos um relatório que evidencia, dentre outros tópicos, a eficiência do órgão, a complementaridade de suas funções e de seus comitês e eventuais gaps, que devem ser avaliados pelo Comitê de Nomeação e Governança Corporativa para que sejam realizadas eventuais recomendações a respeito. **SAIBA MAIS** sobre o tema em nossa [Política de Avaliação de Administradores](#).

Principais etapas da avaliação:

- Avaliação do Conselho de Administração (órgão) por seus membros.
- Avaliação cruzada.
- Autoavaliação.
- Avaliação do Conselho de Administração pelo CEO.
- Avaliação dos Copresidentes do Conselho de Administração por seus membros.
- Avaliação dos comitês por seus membros.

Remuneração dos Administradores

Nossa Política de Remuneração dos Administradores incentiva a manutenção de níveis prudentes de exposição ao risco nas estratégias, por condicionar o pagamento de remuneração variável ao longo dos anos à manutenção de resultados consistentes, em linha com os interesses dos acionistas e com a nossa cultura, apoiando um desempenho sustentável.

Nos casos em que os membros acumulam mandatos, aplica-se:

1. Caso o membro do Conselho de Administração faça parte do Comitê de Auditoria, é adotada a Política de Remuneração prevista para o Conselho de Administração.
2. Caso o membro do Conselho de Administração faça parte da Diretoria, sua remuneração seguirá o modelo de remuneração dos diretores.
3. Caso o Administrador seja membro de um Comitê estatutário ou não estatutário de empresas controladas ou coligadas, será remunerado de acordo com suas funções nos órgãos executivos ou nas áreas nas quais atuam.
4. Em regra, os Administradores não recebem remuneração específica por pertencerem aos comitês.
5. O membro não administrador do Comitê de Remuneração recebe remuneração pelo exercício de suas funções executadas no referido comitê.

Remuneração dos principais Órgãos da Governança	Conselho de Administração	Diretoria	Conselho Fiscal	Comitê de Auditoria
Remuneração fixa mensal	38%	9%	100%	100%
Plano de benefícios	1%	1%	-	-
Remuneração variável anual	60%	89%	-	-

SAIBA MAIS sobre a remuneração dos Administradores em [Remuneração e Benefícios](#), pág. 188.

Comitê Executivo

| GRI 2-9 |

Nosso Comitê Executivo é composto por 13 membros, incluindo o CEO, sendo 8% de mulheres. A idade média dos Executivos é de 50 anos e a média de tempo no cargo é de quatro anos.

Os membros do Comitê Executivo são eleitos para mandatos trienais e, conforme prevê nosso Estatuto Social, não poderá ser eleito:

Para Diretor Presidente aquele membro que já tiver completado 62 anos de idade na data da eleição. Para os demais cargos na Diretoria, aquele membro que já tiver completado 60 anos de idade na data da eleição.

Conselho Fiscal

| GRI 2-9 |

Nosso Conselho Fiscal é um órgão independente, que atua de forma insubordinada à Administração, auditores externos e Comitê de Auditoria. Sua responsabilidade é fiscalizar as atividades da administração, examinar e opinar sobre as demonstrações contábeis, entre outras competências estabelecidas pela legislação brasileira.

Os membros são eleitos anualmente pelos acionistas em Assembleia Geral e nosso Conselho Fiscal é composto por três membros titulares e três membros suplentes, sendo um deles eleito pelos acionistas minoritários detentores de ações preferenciais.

Assembleia Geral

| GRI 2-9 |

Órgão soberano que reúne acionistas, ordinária ou extraordinariamente, mediante convocação, na forma prevista em lei. A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é realizada no primeiro quadrimestre de cada ano para exame, discussão e votação das demonstrações contábeis apresentadas pelos administradores, deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício, distribuição de dividendos e eleição dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal. Já a Assembleia Geral Extraordinária (AGE), quando convocada, delibera sobre matérias relevantes que não sejam da competência da AGO.

A AGO instala-se em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 25% do capital social com direito a voto. Quaisquer alterações do Estatuto Social deverão ser deliberadas em AGE, que se instala em primeira convocação com a presença de acionistas representando, no mínimo, 66,7% (dois terços) do capital social com direito a voto. As nossas assembleias são realizadas com um quórum que representa aproximadamente 90% do nosso capital votante.

Estrutura acionária

Somos uma holding financeira de controle familiar, controlada pela IUPAR, que é controlada em conjunto pela Itaúsa, que, por sua vez, é controlada pela família Egydio de Souza Aranha e pela Cia. E. Johnston, controlada pelos membros da família Moreira Salles, assegurando gestão profissional e visão de longo prazo.

SAIBA MAIS

Sobre a composição e membros do Comitê Executivo e do Conselho Fiscal no [Relatório Anual Integrado 2023](#), pág. 26, e no [Formulário de Referência](#). Conheça também a nossa estrutura acionária no [Site de Relação com Investidores > Governança](#). →

Ética nos negócios

Contribuímos para o ODS:



Meta
5.1



Metas
16.5, 16.6,
16.7 e 6.10



Programa de Integridade e Ética

| GRI 2-15 | GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-26 | GRI 2-27 |
| SASB FN-AC-270a.1 |

O programa reúne as diretrizes e processos em linha com o Código de Ética e Conduta, com os nossos princípios e valores e com as nossas políticas relacionadas ao tema. A governança do Programa de Integridade e Ética é realizada pela Diretoria de Compliance Corporativo, sob a gestão do CRO (Chief Risk Officer).

O tema de integridade e ética permeia todas as áreas do Itaú Unibanco e, através dos colegiados de Integridade e Ética no Brasil, são definidas as diretrizes e práticas do Programa, bem como o monitoramento do seu cumprimento e das demais ações necessárias à sua gestão. São realizadas ações nas unidades internacionais, que abordam temas de integridade e ética locais, quando aplicável.

Integra o Programa a Política de Integridade, Ética e Conduta, que determina:

O comprometimento da Alta Administração: que lidera por meio do exemplo de práticas, ações e posturas condizentes com a integridade e a ética empresarial.

A disponibilização de canais de orientação e denúncia: parte fundamental da manutenção de nossos compromissos com a ética e os direitos humanos, disponíveis para os públicos interno e externo.

Os assuntos abordados nesses canais são utilizados como insumos para a revisão e aprimoramento dos procedimentos relacionados ao Programa de Integridade e Ética.

As diretrizes complementares ao Código de Ética e Conduta: em relação à conduta no relacionamento com os diversos públicos que se relacionam com o Itaú Unibanco, situações de potenciais conflitos de interesses e prevenção à corrupção e a demais atos ilícitos.

A governança do programa: incluindo comunicação e treinamentos, responsabilidades dos envolvidos, monitoramento, canais de orientação e denúncia, bem como proteção a denunciante.

A responsabilidade dos Colegiados de Integridade: na definição e no acompanhamento da aplicação de diretrizes do Programa e do reporte das ações definidas ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração.

As atividades do Programa são auditadas periodicamente pela área de Auditoria Interna e, também, são acompanhadas semestralmente pelo Comitê de Auditoria, que reporta ao Conselho de Administração. Já a auditoria externa avalia anualmente os controles chave que envolvem a Lei Sarbanes Oxley¹, dos quais alguns deles estão relacionados à verificação da implementação efetiva de nosso Código de Ética e Conduta e do Programa de Integridade e Ética.

¹ Lei americana que se aplica a todas as empresas que tenham ações registradas na SEC (Securities and Exchange Commission), incluindo empresas estrangeiras com programas de ADRs (American Depositary Receipts), do nível 2 ou 3, nas bolsas de valores dos EUA, como é o caso do Itaú Unibanco.

O Programa também é avaliado bianualmente pelo Governo Federal, através da inscrição do Itaú Unibanco para a lista de empresas Pró-Ética, conduzido pela Controladoria Geral da União. Vale ressaltar que a Companhia também contrata empresas terceiras, quando necessário, para realização de projetos de melhoria contínua dos processos relacionados ao Programa.

Em linha com o Programa de Integridade e Ética, adotamos processos para a prevenção a atos ilícitos, que contempla, dentre outras, as diretrizes para o combate e prevenção de fraudes. As fraudes são classificadas como:

- Infrações disciplinares e violações ao Código de Ética Itaú Unibanco e à Política Interna Corporativa de Integridade e Ética, cometidas em grupo ou isoladamente, por meio de adoção de práticas não autorizadas pela empresa, desvios de comportamento e quebra de sigilo e conflito de interesse.
- Inobservância e descumprimento de Normas Legais e Regulamentares, que coloquem em risco a imagem, o patrimônio ou a continuidade da Organização.

- Atos ilícitos de qualquer natureza, ou seja, crimes ou contravenções penais previstas na Legislação Penal Brasileira ou local, no caso de unidades internacionais, conforme aplicável, e que possam ocasionar prejuízos, diretos ou indiretos, a Instituição, seus colaboradores, clientes ou terceiros. Alguns exemplos são: falsificação, estelionato (em todas as suas formas, inclusive por meios eletrônicos, apropriação indébita, furto, quebra de sigilo bancário, roubo e extorsão mediante sequestro.

Adicionalmente, o Itaú Unibanco possui processos robustos de gerenciamento de riscos, que contemplam os riscos relacionados à integridade, como os riscos: reputacional, regulatório, legal e social. Dessa forma, os processos, produtos e serviços devem ser periodicamente testados e avaliados quanto à aderência às normas aplicáveis, aos compromissos firmados junto aos reguladores e aos requisitos relacionados ao Código de Ética e Conduta.

Para contribuir com o adequado gerenciamento dos riscos, o Itaú Unibanco dispõe de uma metodologia de gestão de riscos composta por 5 etapas: identificação, priorização, resposta ao risco, monitoramento e reporte.

SAIBA MAIS em nossa Política de Gerenciamento Integrado de Risco Operacional, Controles Internos (Global) e na Política de Compliance. O detalhamento do modelo de atuação está disponível na Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos e em Canais de manifestação, pág. 266.



O Itaú Unibanco foi reconhecido pela 5ª vez consecutiva pelo Controladoria Geral da União para compor a lista Empresa Pró-Ética. Das 367 empresas inscritas no biênio 2022-2023, apenas 84 empresas foram reconhecidas.

Comunicação e treinamento

| GRI 205-2 |

Fornecedores

Estabelecemos princípios e requisitos para a contratação de fornecedores, que estão disponíveis em nosso site de fornecedores, além de oferecer capacitação em ESG.

Colaboradores

Todos os colaboradores devem realizar os treinamentos da trilha do Programa de Integridade e Ética e são mandatoriamente inscritos na nova trilha do Programa conforme a data de sua finalização do ciclo anterior de treinamento, considerando a validade de dois anos.

Os treinamentos da trilha são revisados e atualizados no mínimo a cada dois anos e, em 2022, além do conteúdo, também revisamos a metodologia de treinamento, com o objetivo de aprofundar ao longo do tempo os conhecimentos dos colaboradores sobre os temas abordados, trazendo casos práticos, mais próximos do dia a dia do colaborador, e indicando a melhor forma de agir.

No final de 2023, 95,4% dos colaboradores concluíram os treinamentos obrigatórios do Programa de Integridade e Ética (Ciclo 2022-2024), superando nossa meta de 90% de adesão.

O ciclo de treinamentos do Programa de Integridade e Ética contempla os temas mais relevantes, visando a disseminação dos conteúdos para os colaboradores, para garantir uma atuação alinhada e em conformidade, com bases sólidas para bom funcionamento e continuidade da Organização. O percentual apresentado acima representa o total e colaboradores que concluíram todos os treinamentos do Programa, com destaque para os seguintes módulos:

Ética e compliance

Princípios e orientações de conduta para os negócios, relacionamentos e o ambiente de trabalho, estabelecendo práticas que devem ser obedecidas para cumprimento de normas e leis, visando a governança adequada.

Prevenção à corrupção

Padrões de conduta nos negócios com órgãos públicos e privados, canal de denúncia, bem como alerta para os riscos e consequências dessa prática ilícita.

Relacionamento com clientes

Responsabilidades das áreas nos relacionamentos com clientes e usuários, a fim de realizar negócios baseados na boa conduta empresarial e no desenvolvimento sustentável da Companhia.

Prevenção à lavagem de dinheiro

Atos e situações suspeitas, que podem caracterizar lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, e as ações necessárias para evitar esse risco.

Segurança da informação

Dicas de segurança da informação para o trabalho do colaborador, sinalizando situações de risco.

Relacionamento com fornecedores

Princípios e valores organizacionais, que norteiam os relacionamentos com fornecedores, e responsabilidades dos colaboradores nessa relação.

LGPD

Princípios da Lei Geral de Proteção de Dados e situações em que essas diretrizes devem ser levadas em consideração no dia a dia do colaborador.

Código de Ética

| GRI 2-15 | GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-26 | GRI 2-27 |

Temos um conjunto de documentos e práticas que orientam nossa conduta em todos os relacionamentos. Nosso principal documento é o Código de Ética e Conduta, documento revisado, no máximo, a cada três anos. Nesse processo, há o envolvimento de áreas como Segurança da Informação, Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Inspeção, Sustentabilidade, Jurídico e Ombudsman, que contribuem com a atualização e revisão do texto, que posteriormente é levado para a aprovação do Conselho de Administração, formalizando o compromisso da Organização com a ética nos negócios e nos relacionamentos.

Todo colaborador e administrador, independentemente do cargo, deve aderir anualmente a um termo que contempla as orientações do Código e demais políticas relacionadas. O Programa de Integridade e Ética, coordenado pela Diretoria de Compliance Corporativo, faz o acompanhamento da adesão anual dos colaboradores ao Código de Ética e Conduta e demais políticas e procedimentos relacionados, e reporta aos colegiados de Integridade e Ética.

O Itaú Unibanco é comprometido com altos padrões de conduta nos negócios, prezando relacionamentos sustentáveis e aderentes às leis, normas e regulamentações em todas as localidades nas quais estamos presentes ou estabelecemos relações comerciais.

Esse compromisso permeia os temas de combate e prevenção à corrupção e suborno, lei geral de proteção de dados (LGPD), Antitruste e práticas anticoncorrenciais, prevenção a lavagem de dinheiro, prevenção ao vazamento de informações confidenciais e/ou restritas, bem como negociações de valores mobiliários com base em informações privilegiadas, saúde e segurança, avaliação e prevenção a conflitos de interesse e o tratamento de denúncias relacionadas a esses e outros temas.

Vale destacar que o pilar central da nossa cultura dispõe que “Ética é Inegociável”, demonstrando, de forma inequívoca, o imperativo desse comportamento para os colaboradores da empresa.

Nossos valores e condutas esperadas, que são traços da nossa identidade, estão refletidos na



Ao final de 2023, 96% dos colaboradores ativos haviam aderido (ou renovado a adesão) ao termo de políticas de integridade.

cultura organizacional, nas diretrizes e práticas do Código de Ética e Conduta e nas Política de Relações Governamentais e Institucionais, Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta, Política Corporativa de Prevenção à Corrupção e Política Corporativa de Prevenção a Atos Ilícitos, sendo o descumprimento desses princípios e diretrizes passíveis de sanções disciplinares. Todos esses valores, princípios e orientações são premissas chave do nosso Programa de Integridade e Ética.

O Código de Ética e as demais políticas trazem exemplos de condutas aceitáveis e inaceitáveis, além dos conceitos e diretrizes relacionados a esses e outros temas.

Nas unidades internacionais, além das políticas corporativas, existem políticas locais específicas relacionadas aos assuntos do Código de Ética e Conduta, que devem ser consultadas e aplicadas nas respectivas localidades. Conheça a seguir as iniciativas para a incorporar e monitorar as práticas de integridade e ética em nossas atividades

Consultoria de ética

A área de Compliance tem um canal interno, a consultoria de ética, que recebe dúvidas de colaboradores e administradores relacionadas à ética nos negócios e nos relacionamentos e às situações de conflitos de interesses. As orientações fornecidas por este canal são um mecanismo para reduzir nossa exposição a atos antiéticos, atuando de forma preventiva e educativa.

Em 2023, recebemos cerca de 1,4 mil dúvidas, sendo os temas mais comuns: atividades e sociedades externas (31%), contratação, movimentação e/ou parentesco interno (20%) e oferta e recebimento de cortêsias (12%).

Conflito de Interesse

O Código de Ética e Conduta, bem como a Política de Integridade, Ética e Conduta e o Procedimento de Conflito de Interesses do Itaú Unibanco estabelecem que conflitos de interesses são as situações em que os interesses pessoais de um administrador ou colaborador não estiverem de acordo com os da Organização ou com os de seus stakeholders. Essas situações podem pôr em risco a reputação da Companhia.

O conflito de interesses pode ocorrer por diversas formas, como um vínculo de parentesco ou relação de proximidade, vínculo com um fornecedor ou prestador de serviços, participação em associações beneficiadas pela Organização, participação em empresas concorrentes ou com atividade potencialmente concorrente, participação em empresas comerciais parceiras, oferta e recebimento de cortesias, dentre outras.

Todo conflito de interesses pode fazer com que o julgamento e a isenção das ações do colaborador ou administrador fique comprometido, causando riscos ao Itaú Unibanco e stakeholders. Desta forma, qualquer indício ou dúvida de conflito, além de prontamente comunicado à gestão e aos canais competentes, precisa ser administrado de forma efetiva e transparente, e as pessoas envolvidas devem abster-se das decisões e participações em fórum que as envolvam. Como compromisso de monitoramento contínuo, no ano de 2023, tivemos, no nosso canal interno do Ombudsman, 35 situações apuradas e identificadas como conflito de interesses.

Insider Trading

O Itaú Unibanco, como Instituição participante do mercado de capitais, desempenha papel fundamental no cumprimento das regras de negociação no mercado de valores mobiliários e conta com importantes mecanismos de prevenção à insider trading. Dentre os processos e monitoramentos contínuos que visam prevenir a utilização indevida de informação material não pública, temos os seguintes:

Barreiras de Informação

O Itaú Unibanco possui processos que visam prevenir o vazamento de informações materiais não públicas, interna e externamente, por meio da implementação de barreiras de informação físicas (isolamento de áreas) e

lógicas (acessos a redes diferentes, restrição para troca de informações, interações controladas – chaperoning -, etc.), especialmente entre áreas públicas, assim chamadas aquelas que negociam no mercado de valores mobiliários, e privadas, assim chamadas aquelas que assessoram clientes emissores de valores mobiliários em operações de mercado de capitais.

Listas Restritas

São mantidas em sistemas listas de restrição para valores mobiliários que possam ser impactados por informações materiais não públicas a que diferentes áreas tenham tido acesso. Ativos incluídos na lista restrita não podem, a princípio, ser objeto de negociação direcional, quer em posições proprietárias da instituição, quer na carteira de investimentos pessoais dos colaboradores potencialmente expostos a informações materiais não públicas.

Investimentos Pessoais

O conglomerado Itaú Unibanco conta com políticas que disciplinam os investimentos pessoais de colaboradores e administradores, conforme seu nível de exposição a informações materiais não públicas do próprio Itaú Unibanco e/ou de clientes. Tais documentos definem regras, requisitos e fixam parâmetros para a efetivação dos negócios de forma transparente e segura, prevenindo práticas não equitativas e possíveis conflitos de interesse, entre o Itaú Unibanco, colaboradores, administradores e clientes. Segundo estas políticas, colaboradores potencialmente expostos a informações materiais não públicas estão impedidos de negociar ativos incluídos nas listas restritas.

Trade Surveillance

O Itaú Unibanco monitora operações realizadas pela Tesouraria, pela área de administração de recursos de terceiros (Asset Management), por clientes da Itaú Corretora, e por colaboradores sujeitos à política de investimentos pessoais, como meio de garantir sua aderência às leis e regulamentos aplicáveis, bem como às políticas internas que disciplinam tais operações. Eventuais desvios de conduta são tratados pelo Compliance e submetidos aos fóruns adequados para aplicação de gestão de consequências e, conforme o caso, reporte aos reguladores e autorreguladores do mercado de valores mobiliários.

No ano de 2023, nenhum caso de insider trading foi identificado pelos nossos monitoramentos internos.

Combate à corrupção e à lavagem de dinheiro

| GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 205-3 |

Combate à corrupção

Entendemos a corrupção como o ato de sugerir, oferecer, prometer, conceder, solicitar, exigir, aceitar ou receber, direta ou indiretamente vantagens indevidas de qualquer natureza (financeira ou não) em troca de realização ou omissão de atos inerentes às suas atribuições, operações ou atividades para a Organização ou visando a benefícios para si ou para terceiros, mediante exigência ou não, de pessoas ou empresas dos setores público, privado ou organizações do terceiro setor, de quaisquer países. Por exemplo, não são admitidos pagamentos em dinheiro ou entrega de coisas de valor, como ingressos para eventos e outros benefícios, em troca de facilitações de ações ou decisões de autoridades públicas ou privadas.

Com base em legislações nacionais e estrangeiras (Lei Federal Brasileira nº 12.846/2013, “Foreign Corrupt Practices Act” (FCPA), dos Estados Unidos, “UK Bribery Act”, do Reino Unido, entre outras), jurisprudências, pesquisas e informações do mercado global, identificamos os países com maior risco de práticas de corrupção, estabelecendo processos e controles de acordo com os regulamentos específicos e as particularidades de cada jurisdição.

Nossos procedimentos de prevenção à corrupção se baseiam nas melhores práticas globais, a fim de combater desvios, seja entre agentes públicos e privados ou entre agentes privado:

- A Política de Prevenção à Corrupção reforça o compromisso de cooperar proativamente com iniciativas nacionais e internacionais de combate à corrupção em todas as suas formas.
- O Programa de Integridade e Ética estabelece um conjunto de regras e práticas para mitigar os riscos de exposição do Itaú Unibanco a atos ilícitos e conflitos de interesse, como as diretrizes sobre relacionamentos externos ou

práticas comerciais que podem ser rotuladas como meios de aliciamento ou como formas de influenciar tomadores de decisão, tanto nas relações com o setor público, quanto com o setor privado ou terceiro setor.

Alguns exemplos de situações que podem ensejar restrições totais, parciais ou uma avaliação com maior acuidade: convites para refeições, presentes, ofertas de gratificações, prêmios, descontos em transações de caráter pessoal, viagens de negócios ou lazer, ingressos para eventos esportivos, shows, espetáculos culturais e favores de qualquer espécie.

Em 2023, as políticas e procedimentos anticorrupção foram disponibilizados e foram realizadas comunicações sobre os temas tratados nesses documentos a 100% de nossos colaboradores, incluindo gestores e membros dos órgãos de governança, bem como para nossos fornecedores, que devem estar cientes de nossas diretrizes e atuar de forma condizente com nossos princípios e valores.

Em 2023, o Itaú Unibanco não estava envolvido em casos de fraude e/ou corrupção, bem como os seus administradores não foram acusados, investigados, processados ou condenados no tema.

Em nossas apurações, não evidenciamos envolvimento de nossos colaboradores em caso de corrupção envolvendo agentes públicos, enquadrável na lei Anticorrupção ou na Lei de Empresa Limpa.

No ano de 2023 concluímos a análise de dezessete denúncias sobre suspeitas de atos de corrupção envolvendo agentes privados e, mediante apuração interna, concluímos pela procedência de uma denúncia, resultando no desligamento de um colaborador.

Prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo

As instituições financeiras desempenham um papel fundamental no combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa, 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, bem como destinar recursos a grupos terroristas.

Contamos com uma política corporativa, que se orienta pela transparência, pelo cumprimento de normas e regulamentos e pela cooperação com autoridades policiais e judiciárias, com o intuito de prevenir o envolvimento em atividades ilícitas e proteger nossa reputação e imagem. Para estarmos em conformidade com as diretrizes dessa política, estabelecemos um Programa de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, aplicável a todas as unidades, baseado nos pilares de:

- Políticas e procedimentos.
- Processo de identificação de clientes.
- Processo de “conheça seu cliente” (KYC).
- Processo de “conheça seu parceiro” (KYP).
- Processo de “conheça seu fornecedor” (KYS).
- Processo de “conheça seu funcionário” (KYE).
- Avaliação de novos produtos e serviços.
- Cumprimento das sanções.
- Monitoramento, seleção e análise de operações ou situações suspeitas.
- Comunicação de transações suspeitas aos órgãos reguladores.
- Treinamento.

Investimos na capacitação permanente dos nossos colaboradores e, por meio do Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) e Combate ao Financiamento do Terrorismo, oferecemos treinamentos virtuais e ações constantes de comunicação, disseminando a cultura do tema e instruindo os colaboradores elegíveis nas atividades e nos controles desempenhados no dia a dia, além de atualizá-los sobre as legislações e exigências dos reguladores.

O treinamento obrigatório do Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD/FT) faz parte do Programa de Integridade e Ética, seguindo suas diretrizes, e realizado por todos os colaboradores, no mínimo a cada dois anos, como mencionado anteriormente.

Nossa área de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento do Terrorismo (PLD-CFT) passa pelo acompanhamento contínuo da Auditoria Interna e de Autoridades Reguladoras, como o Banco Central do Brasil (BACEN) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Esse acompanhamento envolve monitorar e fiscalizar a aderência às normas, por parte das entidades supervisionadas, relacionadas à Lei nº 9.613 (1998), que dispõe sobre o crime de “lavagem” ou ocultação de bens, direitos e valores, para que as entidades implementem políticas, procedimentos e controles de PLD/FT e comuniquem ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) situações e operações suspeitas que envolvam seus clientes.

Influência Política



Relacionamento Governamental e Institucional

| GRI 201-4 |

Faz parte do nosso compromisso, construir parcerias com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável e ético da sociedade, nos limites das legislações locais e em conformidade com nossas diretrizes corporativas.

Orientado por nosso Código de Ética e Conduta, cultivamos um relacionamento ético e transparente com todos os agentes públicos, tanto nas interações com cunho de atividades de relações governamentais e institucionais, quanto na participação em procedimentos licitatórios.

Nossa Política de Relações Governamentais e Institucionais estabelece o escopo de atuação na área de Relações Governamentais e Institucionais e as principais diretrizes a serem observadas:

Nas interações com Órgãos ou Entidades do Setor Público e demais Instituições – sejam de direito público ou privado – a fim de defender os interesses da Companhia, do setor financeiro e do ambiente econômico nacional

No estabelecimento de parcerias em ações, atividades ou programas de responsabilidade social, por meio de doações, contribuições ou patrocínios.

Aprovada pelo Conselho de Administração, nossa política se aplica a todos os Administradores e colaboradores, no Brasil e no Exterior, e visa garantir uma atuação ética e transparente, bem como a prevenir e a combater fraudes e atos ilícitos no âmbito de procedimentos licitatórios, execução de contratos administrativos, doações e contribuições associativas.

No Brasil, onde a Organização tem o maior volume de negócios, a atividade de lobby não é regulamentada por lei. No entanto, seguindo as recomendações do Conselho da OCDE sobre Integridade Pública, promovemos neste relatório a transparência, governança e controles das atividades de defesa de interesses.

Além disso, temas relacionados a incidências legislativas e novas regulamentações ESG são discutidas, periodicamente, para acompanhamento do Comitê Executivo e do Comitê de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática, que reporta ao Conselho de Administração.

Em 2023, destacamos o acompanhamento das discussões relacionadas ao mercado regulado de carbono, taxonomia verde e monitoramento de novos padrões de divulgação de riscos e oportunidades relacionados à sustentabilidade.

Doações, Contribuições e Patrocínios

| GRI 415-1 |

Destinamos patrocínios e doações (incentivadas e não incentivadas) ao desenvolvimento social, cultural, educacional, econômico e ambiental das comunidades com as quais nos relacionamos.

Em contribuições, nosso foco é colaborar para a construção de espaços de discussão e diálogo entre agentes do setor, orientar a elaboração de políticas de autorregulação, bem como estruturar ações conjuntas entre instituições.

Limitamos nossas parcerias e contribuições em benefício da coletividade e visando o aperfeiçoamento da sociedade, como forma ativa de exercer nossa cidadania corporativa. Nossa estratégia de doação está relacionada aos seguintes temas:

- Projetos vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.
- Investimento social em temas como educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, longeviver, diversidade e sustentabilidade.
- Projetos relacionados às políticas públicas e atuação junto à comunidade e entorno.
- Outros temas de interesse, tais como consumidor, trabalhista e tributários.

Todas as contribuições, patrocínios e doações estão de acordo com nossas políticas internas e normas locais aplicáveis às unidades internacionais. Não é aceitável condicionar doações e contribuições à obtenção de benefícios indevidos para a Companhia, terceiros e a organizações do Terceiro Setor, em função de relacionamentos pessoais ou que não estejam em conformidade com a legislação e as diretrizes corporativas.

São vedadas, e não realizamos, doações e contribuições para campanhas eleitorais, candidatos ou partidos políticos, votações ou referendos, em linha com a Lei das Eleições (Lei nº 9.504/1997) e Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta.

Doações e contribuições financeiras GRI 415-1 	2021	2022	2023
Para candidatos, campanhas ou partidos políticos – R\$	0	0	0

Nota: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.

Entidades e associações

| GRI 2-28 |

Somos filiados a associações do setor, associações de membros e organizações de defesa, de natureza representativa e não representativa, no Brasil e no exterior, nas quais desempenhamos um papel significativo. Também colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas, autorregulação e de Advocacy, por meio do relacionamento com entidades setoriais. Suas pautas de atuação podem ser acessadas diretamente no site das respectivas associações.

Apresentamos a seguir as principais contribuições com associações setoriais em 2023 e os temas por elas apoiados:

Destinamos R\$ 35 milhões à Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), principal entidade representativa do setor bancário brasileiro, que tem como compromisso fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, contribuindo para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do País. Seu objetivo é representar os associados em todas as esferas do governo (Executivo, Legislativo e Judiciário) e entidades representativas da sociedade para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços, a redução dos níveis de risco e a ampliação do acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

Destinamos R\$ 6,5 milhões à Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), que representa o setor de meios eletrônicos de pagamento no Brasil na interlocução com o mercado, a sociedade, os órgãos públicos e em assuntos regulatórios, promovendo a autorregulação, desde 2008. A Abecs trabalha também em frentes como a consolidação e divulgação de dados do setor, o desenvolvimento do mercado e a promoção de campanhas que incentivam o uso consciente do cartão, entre outros.

Destinamos R\$ 1,2 milhão à Associação Brasileira

das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança (Abecip), que atua no segmento de crédito imobiliário, propondo e encaminhando ao debate público medidas de aperfeiçoamento, dialogando com as autoridades e públicos afins e, sobretudo, contribuindo para o desenvolvimento de um ambiente institucional propício à expansão da oferta da casa própria e dos demais produtos imobiliários, cumprindo um papel protagonista no crescimento econômico, geração de empregos e bem-estar das famílias.

Apresentamos a seguir as principais contribuições com associações em prol do desenvolvimento sustentável em 2023 e os temas por elas apoiados:

Destinamos R\$ 171 mil ao Instituto Rede Brasil do Pacto Global, iniciativa voluntária da ONU, que fornece diretrizes para a promoção do crescimento sustentável e da cidadania, por meio de lideranças corporativas comprometidas e inovadoras. O Pacto Global da ONU Brasil é uma plataforma que reúne o setor empresarial para atuar com impacto mensurável nos ODS, tanto na evolução dos modelos de negócios como na implementação de projetos em parceria, em temas como Direitos Humanos, Trabalho, Anticorrupção e Meio Ambiente.

Destinamos R\$ 104 mil ao Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), associação que tem por objetivo disseminar o debate sobre desenvolvimento sustentável no setor empresarial brasileiro, por meio de pesquisas e do engajamento de empresas associadas, sociedade civil e o poder público. O CEBDS tem atuado em iniciativas de advocacy para políticas públicas que possam contribuir com a transição climática e o desenvolvimento sustentável, e temos apoiado suas iniciativas, sempre que alinhadas à nossa estratégia e às ações necessárias para limitar a elevação da temperatura global a 1,5°C, como é o caso da regulamentação do mercado de carbono e do Plano de Transição Ecológica.

SAIBA MAIS: veja a lista completa de entidades e associações apoiadas na [planilha de Indicadores ESG](#).

Participação em políticas públicas

Acompanhamos temas em tramitação no Congresso Nacional, nas Assembleias Legislativas e em diversas Câmaras Municipais e realizamos interações com legisladores e gestores públicos sobre temas relevantes ao setor, como tributação, direitos do consumidor, direitos trabalhistas, segurança, meio ambiente, regulamentações de novas tecnologias etc.

Nas jurisdições em que operamos, em 2023, tivemos 2,7 mil interações de Administradores e colaboradores com agentes públicos, voltadas à representação dos interesses institucionais e do sistema financeiro e ao desenvolvimento do setor público. As interações tiveram foco na prestação de informações e sugestões técnicas, colaborando com:

A simplificação e aperfeiçoamento do Sistema Financeiro Tributário Brasileiro: Em colaboração com o Centro de Cidadania Fiscal (CCIF).

O avanço econômico: Disseminação de conceitos e implementação de metodologias para o desenvolvimento de frentes estratégicas, com foco em governança, eficiência, gestão na administração pública, economia digital e educação, junto ao Movimento Brasil Competitivo (MBC).

O combate à violência e inclusão em áreas vulneráveis: Execução de projetos de combate à violência a partir da inclusão social e fortalecimento comunitário em áreas vulneráveis, por meio do apoio ao Centro Comunitário da Paz, em Recife (PE).

O fortalecimento da rede de proteção dos direitos da pessoa idosa: Capacitação de gestores públicos, por meio do acesso à Plataforma Longeviver, que contém indicadores sociais de todos os municípios do Brasil, objetivando a gestão eficiente dos recursos públicos, especialmente os provenientes do Fundo do Idoso, em parceria com governos municipais e estaduais.



Advocacy

Colaboramos para o desenvolvimento de políticas públicas e de autorregulação e atuamos em advocacy – práticas realizadas pela Companhia para defender e obter apoio a uma causa ou proposta –, por meio do relacionamento com entidades setoriais. Em 2023, foram gastos R\$ 1,05 milhão com Advocacy.

Gastos com Advocacy	2021	2022	2023
Valor gasto no ano (R\$ Milhão)	1,05	1,50	1,05

Nota: Considera as Instituições integrantes das Demonstrações Contábeis do Itaú Unibanco Holding S.A.

Mudanças Climáticas

O tema de mudanças climáticas é central para nossa estratégia de negócios. Estamos comprometidos em atingir o Net Zero até 2050 e reconhecemos que, como instituição financeira, o sucesso deste compromisso depende diretamente da descarbonização de nossos clientes e da economia real.

Em nosso plano de transição climática, prevemos o engajamento com os mais diversos públicos de interesse como uma das principais alavancas para atingir o Net Zero e temos promovido o diálogo com clientes, com a indústria financeira e com o poder público, com o objetivo de apoiar o desenvolvimento de políticas públicas alinhadas às necessidades da transição climática:

Junto à Febraban, temos participado de discussões que suportam e promovem a transição climática do sistema financeiro nacional, somos aderentes ao Sistema de Autorregulação Bancária, observando regras sobre sustentabilidade gestão de riscos sociais, ambientais e climáticos, e atuamos em squads específicas de temas como créditos de carbono e desmatamento, permitindo a construção de consensos do sistema financeiro nacional em relação à agenda climática.

Como membros da UNEP-Fi (United Nations Environment Programme Finance Initiative), atuamos em diversas iniciativas com foco em mudanças climáticas, como os Princípios de Responsabilidade Bancária, que pressupõem o alinhamento de nossa estratégia aos principais compromissos globais de natureza social, ambiental e climática. Somos membros da Net Zero Banking Alliance, que tem apoiado a trajetória dos bancos rumo ao Net Zero e de um grupo de trabalho específico para o desenvolvimento de estratégias e ferramentas para a gestão de riscos climáticos.

Atuamos junto ao CEBDS em iniciativas relacionadas a mudanças climáticas, nas Câmaras Técnicas de Clima, Finanças e Biodiversidade e apoiamos as iniciativas de Advocacy da organização em relação à regulamentação do mercado de carbono e à elaboração do Plano de Transição Ecológica do país.

Desde 2023, participamos de um grupo de trabalho de Políticas Públicas da Glasgow Financial Alliance for

Net Zero (GFANZ) cujo intuito é discutir as prioridades e o papel das políticas públicas na transição climática do sistema financeiro, reunindo especialistas e representantes de bancos de todo o mundo.

Nosso time de Relação Governamentais, com o apoio de especialistas de Sustentabilidade e das áreas de negócio, também atua em iniciativas de Advocacy e diálogos com o poder público nos temas prioritários para a nossa estratégia de descarbonização.

Com o objetivo de acompanhar a evolução da agenda no nível global e influenciar positivamente as estratégias de transição climática, participamos de fóruns como a Climate Week de Nova Iorque e a Conferência das Partes (COP) 28, em Dubai, e discutimos com nossos principais stakeholders as prioridades e possíveis reflexos destes fóruns na estratégia de descarbonização do país.

Alinhamento das associações comerciais à estratégia Net Zero

Nossa participação em associações comerciais e setoriais leva em consideração as prioridades de atuação e o posicionamento institucional, incluindo nossos compromissos e políticas relacionadas à sustentabilidade, mudanças climáticas e ESG.

Buscamos contribuir positivamente para o avanço da agenda de sustentabilidade e mudanças climáticas, além de garantir a contribuição para nossa estratégia de descarbonização, que está alinhada a 1,5°C.

Quando identificadas divergências, trabalhamos para harmonizar os objetivos das entidades com os pilares de nossa estratégia climática, por meio de diálogos, engajamento e ações de Advocacy, amparados por informações técnicas e benchmarks. Identificamos que 21 associações às quais temos filiação podem contribuir com nossa estratégia climática e com o alinhamento a 1,5°C. Foram avaliados aspectos como a categoria da associação, o potencial de contribuição para a estratégia de descarbonização e eventuais posicionamentos em relação a essa agenda.

Com base na avaliação destes fatores, identificamos que nossa atuação em entidades e associações está alinhada aos nossos objetivos de descarbonização.

Comportamento corporativo

| GRI 206-1 | GRI 207-1 | GRI 416-2 | GRI 417-2 | GRI 417-3 | SASB FN-CB-510a.1 | SASB FN-AC-510a.1 | SASB FN-IB-510a.1 | SASB FN-AC-270a.2 |



Medimos a reputação da Organização desde 2008 e, desde 2022, passamos a monitorá-la semanalmente, com base na perspectiva do público geral, utilizando a metodologia Real Time Tracker, do Grupo Caliber, consultoria internacional especializada na gestão da reputação corporativa.

Assim, buscamos obter avaliações e percepções sobre atributos estratégicos, que nos permitem planejar ações de evolução e mitigação de riscos reputacionais, além de direcionar nossa atuação na sociedade, contribuindo com uma melhoria contínua dos projetos de investimento social privado implementados.

Também acompanhamos a exposição do Banco na imprensa nacional e internacional, por meio de auditoria de imagem, quantitativa e qualitativa, conduzida por agência externa, com foco na construção e no fortalecimento da imagem e da reputação, que resulta no Índice de Qualidade de Exposição na Mídia (IQEM), acompanhado mensalmente. Em 2023, o IQEM chegou a 9,1, em uma escala de zero a dez. O processo também demonstra que o fator social é um importante alavanca de entendimento da marca.

Em nossa comunicação corporativa, temos como objetivo reforçar os principais posicionamentos e mensagens da Companhia e mantemos relação aberta e transparente com a imprensa e formadores de opinião em geral, com canais voltados para o atendimento da imprensa, em nosso site e por e-mail, contribuindo para uma cobertura precisa e clara. Em 2023, tivemos 3,9 mil ações de comunicação.

Atualmente, temos 209 porta-vozes autorizados a falar com a imprensa, treinados sob demanda, quando há necessidade ou quando novos executivos são nomeados porta-vozes, conforme nossa Política Interna de Relações com a Imprensa.

O Itaú Unibanco lançou, em novembro de 2023, a plataforma #ÉFake, iniciativa para auxiliar no combate às notícias falsas e à desinformação relacionadas ao banco e que também afetam o setor financeiro.

A #ÉFake está disponível para acesso em itau.com.br/imprensa/efake e também disponibiliza um canal de mensagens instantâneas e por e-mail, para comunicação ágil com as áreas comerciais e de atendimento ao cliente.

Impulsionado pelo Q-Insider®, plataforma exclusiva da consultoria Quaest para coleta e mineração de dados, a #ÉFake tem a capacidade de rastrear e identificar rapidamente notícias falsas relacionadas à marca Itaú em sites, blogs, redes sociais e grupos de mensagem.

Com o projeto, funcionários, clientes, investidores, jornalistas e toda a sociedade têm acesso a esclarecimentos sobre notícias falsas em circulação nessas plataformas, evitando, assim, que sejam enganados ou que compartilhem conteúdo fake, além de garantir transparência e confiabilidade no relacionamento do banco com todos os seus públicos e a sociedade.

A gestão da plataforma e a curadoria do seu conteúdo está a cargo da área de Comunicação Corporativa do Itaú Unibanco.

Campanhas de marketing e comunicações publicitárias

[GRI2-27]

O Itaú Unibanco é anunciante associado ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e zela pelo cumprimento das regras e princípios do Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária aplicáveis às suas campanhas e comunicações publicitárias.

Em 2023, não tivemos condenações no CONAR, nem ações cíveis públicas envolvendo comunicações de marketing. Também não tivemos perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas ao uso de informações privilegiadas, antitruste, conduta anticoncorrencial, manipulação do mercado, má gestão ou outras leis ou regulamentos relacionados ao setor financeiro. Além disso, não tivemos nenhum caso significativo de não conformidade com leis e regulamentos nos últimos três anos.

No ano, a Itaú Asset Management também não teve perdas pecuniárias decorrentes de ações judiciais associadas à comercialização e comunicação de informações sobre produtos financeiros para clientes novos e aqueles que voltaram a ser clientes, incluindo aquelas relacionadas com propaganda falsa, falta de

transparência em letras pequenas, comercialização para grupos vulneráveis (por exemplo, pequenos investidores), transparência de tarifas, venda enganosa de produtos, cobrança de taxas abusivas de clientes e responsabilidade referente a informações transparentes e conselhos justos.

Impostos e contribuições

O Itaú Unibanco é um conglomerado com presença no Brasil e no exterior. Nossas principais atividades internacionais estão concentradas nos países da América Latina (Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, Paraguai e Uruguai).

Nossa Política de Conduta Tributária estabelece os elementos que norteiam nossa conduta tributária, a fim de garantir o cumprimento rigoroso das leis e regulamentos e a apuração adequada dos tributos, e formaliza nosso compromisso de oferecer à tributação no Brasil, em conformidade legal, os lucros auferidos por unidades externas, incluindo as localizadas em paraísos fiscais.

SAIBA MAIS sobre os valores destinados ao Governo na forma de impostos, contribuições e isenções fiscais em nossa [planilha de Indicadores ESG](#) e nas [Demonstrações Contábeis Consolidadas](#), pág. 113.



Privacidade e proteção de dados



Compromisso

SASB FN-CB-230a.1	SASB FN-CB-230a.2
SASB FN-CF-220a.1	SASB FN-CF-220a.2
SASB FN-CF-230a.1	SASB FN-CF-230a.2
SASB FN-CF-230a.3	

Dados são um dos principais ativos dos nossos negócios, pois eles guiam nossas ações e tomadas de decisão para fornecer cada vez mais produtos e experiências que encantem nossos clientes.

O estabelecimento de governanças de privacidade e de segurança da informação integra nossas práticas de gestão de risco que compõem nossa estratégia, com o objetivo de fomentar um ambiente seguro e confiável para proteção da privacidade dos nossos clientes, colaboradores, parceiros comerciais, fornecedores, sociedade e outros titulares de dados pessoais. Com isso estabelecemos o nosso compromisso com os Direitos Humanos no gerenciamento de dados.

Em nossas atividades, observamos as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e de legislações correspondentes, da Resolução nº 4.893/2021, do Conselho Monetário Nacional (CMN), e da Resolução nº 85/2021, do Banco Central do Brasil (Bacen), que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e da contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

Também observamos a Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), que estabelece normas e procedimentos para as operações com valores mobiliários em mercados regulamentados e a Circular nº 638/2021, da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que dispõe sobre os requisitos de segurança cibernética a serem observados por seguradoras, entidades abertas de previdência complementar (EAPCs), capitalização e resseguradoras locais, além das novas regras de divulgação de segurança cibernética da SEC (*Securities and Exchange Commission*) para emissores estrangeiros, com foco em gestão de risco, estratégia, governança e divulgação de incidentes de segurança cibernética.



Destacamos nossas certificações na ISO 27001 e ISO 27701, que dispõem sobre os requisitos de gestão da segurança da informação e gestão de privacidade, respectivamente.

Pilares da nossa transformação digital

Contamos com controles e processos de segurança da informação que pavimentam, de forma segura, a nossa estratégia de transformação digital e migração para um servidor de nuvem externo especializado:

Avaliação dos ambientes de controle

Comunidade de segurança da informação	Operação dedicada	Estruturas e processos globais
<ul style="list-style-type: none">Comunidade Enabler (profissionais envolvidos na arquitetura e montagem de ambientes de desenvolvimento)Desenvolvimento para o futuroVisão de produtos de segurança	<ul style="list-style-type: none">Centro de operação 24x7Prevenção, detecção e respostaTestes de continuidade e simulações de cyberataque	<ul style="list-style-type: none">Operações globais do centro de segurança da operação (SOC) e de detecção e resposta de computadores (EDR)Implementação de processos em conjunto (operação e tecnologia)

Priorização baseada em riscos

Objetivo	Resiliência operacional
<p>Oferecer a melhor experiência aos nossos clientes e inovar com:</p> <ul style="list-style-type: none">Autonomia dos times e agilidade na avaliação e priorização de riscosConsciência sobre riscos e desafiosResponsabilização sobre segurança da informação	<ul style="list-style-type: none">Predição e antecipaçãoTempo de respostaSecurity by designCultura de segurança

Políticas Corporativas	Treinamento e capacitação	Canais de reclamação	Auditorias de privacidade
<ul style="list-style-type: none">Diretrizes sobre uso de dados, direitos dos titulares e SI/cybersecurityPolítica de SI e cibersegurançaPolítica de Privacidade (para público geral, colaboradores, fornecedores e terceirizados e candidatos).	<ul style="list-style-type: none">Programa de integridade e éticaPrivacy championsPrivacy patternsPrivacy by designTreinamentos de segurança da informação e privacidade/LGPDTrilhas e treinamentos	<ul style="list-style-type: none">SACOuvidoriaCanal de denúnciasÓrgãos reguladoresÓrgãos de defesa do consumidor	<ul style="list-style-type: none">Auditorias internas e externasCertificações ISO 27001 e iso 27701;Melhores práticas de privacidade

Estamos em conformidade com as regulamentações, standards e melhores práticas internacionais:



Estratégia

| SASB FN-CF-220a.1 |

Nossa estratégia de privacidade e proteção de dados traz a capacitação, que visa dar mais conscientização para os colaboradores, e o desenvolvimento seguro como pontos centrais. Como consequência, todos os nossos produtos e serviços são desenhados desde sua concepção pensando na privacidade e segurança dos clientes, incluindo ambos os temas e suas respectivas orientações no cotidiano das áreas de negócio e de tecnologia, com orientações sobre idealização de novos projetos, definição de arquiteturas e revisão periódica de processos, proporcionando uma experiência mais amigável com os temas privacidade e proteção de dados.

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

A gestão dos riscos relacionados à privacidade e à proteção de dados integra nossa estrutura de Enterprise Risk Management, que inclui três linhas de defesa:

- **1ª linha de defesa:** áreas de negócio;
- **2ª linha de defesa:** compliance e controles internos;
- **3ª linha de defesa:** auditoria interna.

A utilização dos dados para propósitos secundários ocorre em conformidade com os princípios e fundamentos definidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), como transparência e segurança. Nesse sentido, implementamos gerenciamento de riscos para 100% dos dados pessoais, tanto para uso primário quanto para uso secundário, mediante controles e testes que são realizados de forma amostral.

Um tipo de uso comum, é o envio de comunicações de marketing, onde os titulares dos dados podem optar por não receber esses comunicados ou definir como e quais comunicações preferem receber. No ano de 2023, 979 mil pessoas físicas optaram por não mais receber comunicações de marketing, aproximadamente 1% da nossa base de clientes pessoa física.

O uso ético e responsável dos dados pessoais faz parte dos nossos valores. Temos como objetivo utilizar os dados pessoais de forma transparente, ética, segura e responsável, sempre respeitando as legislações aplicáveis e a privacidade dos titulares de dados.

Já a estratégia de cibersegurança foi desenvolvida para preservar a segurança dos dados, minimizar riscos de indisponibilidade de nossos serviços, proteger a integridade e prevenir o vazamento de informações. Para isso, usamos a estratégia de proteção de perímetro expandido, conceito que considera que a informação deve ser protegida onde estiver – dentro da infraestrutura da Companhia, em um serviço de cloud, em um terceiro ou em uma unidade internacional, por exemplo – levando em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde que é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

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

Nossa estratégia de segurança da informação para a segurança cibernética é aprovada pelo Conselho de Administração, que possui membro com experiência relevante no tema, e acompanhada pelo Comitê de Auditoria. Ambos recebem atualizações periódicas sobre a evolução do ambiente. **SAIBA MAIS em [Cibersegurança](#), pág. 258.**

O Chief Security Officer (CSO) é responsável pelo tema e responde ao nosso Chief Risk Officer (CRO), que é membro do Comitê Executivo.

Anualmente, em atendimento às regulamentações que estamos em conformidade (SAIBA MAIS em [Privacidade e proteção de dados](#), pág. 254), um relatório sobre a Política de Cibersegurança e sobre o plano de resposta a incidentes é apresentado ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração e colocado à disposição dos reguladores.

Governança e gestão

Governança integrada de gestão de riscos de privacidade, segurança da informação e cibersegurança:

- **Supervisão, orientação e aprovação da estratégia:** Conselho de Administração, Comitê Executivo, Comitê Superior de Risco Operacional (CSRO) e diretores.
- **Posicionamento estratégico:** Comitê de Auditoria, nível executivo e diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança, encarregado de dados pessoais e auditoria.
- **Órgãos para tomada de decisão colegiada:** Comitê Executivo de Segurança da Informação, composto pelos diretores de risco operacional, compliance, segurança da informação, cibersegurança e auditoria, além do Steering Committee LGPD, composto por diretores de risco operacional, compliance, jurídico, segurança da informação, encarregado de dados pessoais, auditoria e áreas de negócio.

SAIBA MAIS sobre a experiência dos nossos Executivos na página de Governança no [site de Relação com Investidores](#).

Privacidade e proteção de dados

Desde 2016, temos um time multidisciplinar dedicado à privacidade e proteção de dados pessoais em processos e projetos, que atua na análise dos projetos, na construção de materiais e na disseminação de boas práticas às áreas de negócio. O assunto também é assistido pelo Steering Committee LGPD e pelos Comitê Executivo, Comitê de Auditoria e Comitê de Dados.

A governança reúne os times responsáveis pelo tema privacidade e proteção de dados, incluindo a equipe do encarregado de dados (indicado pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre o controlador e os titulares e a autoridade nacional) e de forma consultiva o Jurídico, Compliance e Segurança da Informação.

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

Adotamos ainda uma governança de dados para estimular o gerenciamento seguro e eficaz do uso das bases de dados pelas áreas, garantindo que os times de negócio adotem o conceito de minimização e passem por um fluxo de aprovação para ter acesso às bases, nos permitindo garantir a qualidade das informações, estruturar melhor os dados e mantê-los em um ambiente seguro.

Em um cenário cada vez mais dinâmico e desafiador, investir de maneira estratégica em privacidade nos auxilia a não apenas mitigar riscos, mas também construir um alicerce sólido para um crescimento sustentável. A confiança depositada em nós é um ativo valioso, e por isso direcionamos recursos para melhoria contínua e automação de nossos processos, com obtenção e melhoria de ferramentas, treinamentos, contratação de pessoas especializadas no tema e na contratação de órgãos certificadores para assegurar nosso compromisso com a privacidade dos dados.

Cibersegurança

| GRI 2-12 |

Nosso modelo de Governança é baseado no gerenciamento dos riscos, considerando o cenário mundial de ameaças, o ambiente regulatório, as novas tecnologias, as melhores práticas e a visão de negócios, através da criação de iniciativas que, ao serem implementadas, mitigam os riscos mapeados nos processos de gestão de acesso, desenvolvimento seguro, gestão de vulnerabilidades, segurança de dados, entre outros, de forma a assegurar que as informações tratadas estejam adequadamente protegidas, preservando a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade da informação, mitigando riscos e eventuais perdas financeiras.

Para o alcance dos resultados da estratégia, o apoio da gestão executiva é fundamental e, por isso, nossa governança é composta por comitês operacionais, táticos e executivos, onde nossos esforços estão alinhados com as áreas de negócios e tecnologia para manter o mais alto grau de segurança em nossos produtos e serviços.

Em 2024, os principais investimentos em cibersegurança serão focados no fortalecimento dos controles de prevenção, detecção e tratamento de novas ameaças e em proteções para o ambiente de Cloud.

Governança de Comitês		Membros	Frequência	Objetivos
Direcionadores Estratégicos	Conselho de Administração	• Conselheiros	Eventual	• Orienta, acompanha e aprova estratégia de Prevenção a Fraudes e Cyber Security.
	Comitê Executivo	• Diretor Presidente • Comitê Executivo		
	Comissão Superior de Risco Operacional (CSRO)	• Diretor Presidente • Comitê Executivo • Diretores	Trimestral	
	Comitê Geral de Risco e Compliance (CGRC)	• Conselheiros • Diretor Presidente • Comitê Executivo • Diretores	Mensal	
	Comitê de Auditoria	• Conselheiros - Comitê de Auditoria • Diretores de Auditoria Interna • Diretor Segurança Corporativa • Superintendentes DSC	Trimestral	• Posicionamento estratégico; • Acompanhar a integração com outras iniciativas.
	Comitê Executivo de Segurança da Informação	• Diretores da Área de Risco Operacional e Compliance • Diretores da área de Tecnologia e Operações • Superintendentes de CyberSecurity • Superintendentes de Tecnologia e Operações • Auditoria • Gerentes de Segurança da Informação	Mensal	• Definições estratégicas; • Decisões sobre temas relevantes; • Análise situacional e decisões sobre riscos e issues; • Acompanhar e avaliar a dos projetos.

SAIBA MAIS sobre o tema em nossa [Política Corporativa de Segurança da Informação e Cybersecurity](#).

Políticas corporativas

Temos um conjunto de políticas e documentos, disponíveis publicamente, cobrindo 100% das nossas operações e atualizados periodicamente, que estabelecem as diretrizes, normas, regras gerais e responsabilidades do processo de privacidade, proteção de dados e segurança da informação, em conformidade com os aspectos legais e regulamentares, para garantir a proteção de informações importantes:

- **Política Corporativa de Segurança da Informação e Cyber Security**
Estabelece os princípios, diretrizes e atribuições relacionadas à segurança da informação.
- **Política de Privacidade:** descreve nossos compromissos e diretrizes de gestão, esclarece como os titulares de dados pessoais podem exercer seus direitos e o canal de contato disponível, de acordo com os diferentes públicos detentores de direitos:
 - **Para o público em geral:** clientes ou outros titulares de dados pessoais que se relacionem com o Itaú Unibanco e demais empresas do grupo.
 - **Para colaboradores:** com informações sobre o tratamento dos dados pessoais de colaboradores.
 - **Para fornecedores e funcionários terceirizados:** com informações sobre como utilizamos os dados pessoais de terceirizados.
 - **Para candidatos:** com informações sobre o tratamento dos dados pessoais de candidatos.

Importante ressaltar que o nosso compromisso com a privacidade e direitos humanos no gerenciamento de dados é evidenciado pela abordagem transparente e pela disponibilização de informações aos titulares de dados pessoais sobre a obtenção e tratamento de seus dados em nossas atividades.

Essas informações podem ser consultadas em nossa página dedicada ao tema de privacidade, na seção “Como obtemos dados pessoais?”, disponível em nosso site.

Asseguramos que a coleta seja realizada por meios legais, com o consentimento explícito do titular dos dados, quando necessário, ou com outra base legal aplicável ao tratamento; nos comprometemos a limitar a coleta e processamento de dados dos usuários estritamente à finalidade declarada, garantindo que as informações sejam utilizadas de maneira responsável e ética. Ao compartilhar dados com terceiros, exigimos contratualmente que essas partes cumpram os requisitos de privacidade e confirmando sua conformidade por meio de uma análise de riscos de privacidade em terceiros, fortalecendo a proteção dos dados dos titulares.

Com o objetivo de dar solidez à nossa gestão e aos nossos controles internos, os colaboradores devem aderir a uma série de políticas e procedimentos relacionados à privacidade e proteção de dados, especialmente:

- Regras de proteção de dados pessoais (diretrizes gerais sobre o uso de dados).
- Regras de privacidade por concepção e por padrão (Privacy by Design e Privacy by Default).
- Diretrizes para atendimento dos direitos dos titulares de dados, previstos na LGPD.
- Procedimentos para mapeamento dos tratamentos de dados pessoais, que determinam a forma como os colaboradores devem atualizar o inventário de dados.
- Procedimento sobre o escopo das atividades do Encarregado de dados, executivo indicado pelo controlador, que atua como canal de comunicação entre a Companhia, os titulares dos dados e a autoridade nacional (Governo), inclusive supervisionando casos de potenciais pedidos de dados feitos pelo Governo.

O descumprimento das normas e políticas internas poderão acarretar medidas disciplinares, que serão avaliadas entre leves e graves, com base na natureza, gravidade e extensão de eventuais impactos de acordo com as diretrizes publicadas em política

interna. A medida aplicável poderá ser orientativa, advertência e até desligamento por justa causa.

Internamente, existe um canal dedicado para a recepção de demandas que tenham relação com a Lei Geral de Proteção de Dados. A partir dele, direcionamos os assuntos para as áreas que poderão apoiar na condução das investigações, a depender do escopo da demanda recebida. Para o caso de violações internas, a inspetoria é acionada, para que possam administrar uma eventual ação de correção disciplinar e garantir a investigação em sua totalidade.

Também disponibilizamos a página de privacidade, que apresenta nossos principais canais de atendimento para clientes e não clientes, além de esclarecer os principais direitos dos titulares, de maneira clara e objetiva, na seção “seus direitos perante a LGPD”. Conta com uma breve explicação sobre cada item, como:

- Confirmar se tratamos os seus dados pessoais e, caso positivo, solicitar acesso aos dados.
- Atualizar, alterar e retificar dados pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Envio de solicitação para anonimizar, bloquear e apagar/excluir dados, conforme aplicável.
- Solicitar portabilidade de dados, observadas as normas aplicáveis e os segredos comercial e industrial.
- Solicitar informações das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- Indagar sobre não fornecer consentimento quando este for solicitado, e quais as consequências do não fornecimento.
- Revogar o consentimento que você pode ter dado, conforme aplicável.
- Se opor a tratamentos de dados pessoais, conforme aplicável.
- Solicitar, conforme aplicável, revisão de decisões tomadas com base em tratamento automatizado de dados pessoais.
- Solicitar o cancelamento do envio de ofertas direcionadas de produtos e serviços do Itaú Unibanco, pelos nossos canais de atendimento.

Nossa estrutura de governança conta com diferentes níveis de controle e adota procedimentos específicos para cada tipo de requisição, a fim de responder ao titular de forma segura e eficiente.

Os titulares de dados pessoais podem verificar, através da Política de Privacidade do Itaú Unibanco, disponível no site e aplicativos:

- A natureza das informações capturadas e como elas são coletadas.
- Para que usamos as informações capturadas.
- Os prazos necessários de armazenamento dos dados.
- Como a segurança dos dados é garantida.
- Sobre os direitos dos titulares e como exercê-los.

Além disso, casos de violações de dados pessoais que possam causar riscos ou danos relevantes aos titulares de dados pessoais são notificados à autoridade competente e aos titulares afetados. Importante destacar que uma forma de informar e orientar eventos suspeitos se dá por meio dos nossos canais de denúncia e reclamações, como:

- **Inspetoria:** especializada na análise de desvios de comportamentos suspeitos, incluindo fraudes digitais, vazamento de informações e acessos não autorizados.
- **Ouvidoria:** disponível para denunciar o uso antiético de informações e sistemas corporativos, incluindo qualquer reclamação relacionada à ética.
- **SAC:** voltado ao atendimento referente aos produtos e serviços ofertados.
- **E-mail suspeito:** disponível para clientes, colaboradores, terceiros e público em geral reportarem e-mails suspeitos para análise.
- **E-mail do encarregado de dados:** por meio do e-mail encarregado-dados@itau.com.br, o titular pode entrar em contato com o encarregado de privacidade e informar o ocorrido para ser direcionado da melhor forma pela equipe de resposta.

Todos esses canais de denúncia são avaliados pelas nossas áreas de auditoria interna e risco operacional, para garantir que todos os eventos suspeitos foram investigados, reportados à correta estrutura organizacional e que a resposta adequada foi tomada. SAIBA MAIS em [Canais de manifestação](#), pág. 266.

Certificações e treinamentos

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



ISO 27001

Define as melhores práticas para identificar, analisar e implementar controles para gerenciar riscos de segurança da informação e proteger a confidencialidade, integridade e disponibilidade de dados essenciais aos negócios.



ISO 27701

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

As certificações se aplicam ao nosso Sistema de Gestão Integrado (SGI), considerando os processos de governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, SOC (Security Operation Center), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional, gestão de acessos lógicos e aos processos de governança de tratamento de dados pessoais do Itaú Unibanco, na qualidade de Controlador de dados pessoais.

Contamos com um programa de conscientização robusto e amigável, com treinamentos que reforçam a importância dos temas de privacidade, proteção de dados e cibersegurança em toda a Companhia. Por meio do nosso programa de integridade e ética (**SAIBA MAIS** no capítulo [Ética nos negócios](#), pág. 240), todos os colaboradores são treinados sobre segurança da informação, privacidade e LGPD, no âmbito da conformidade com o Código de Ética e os princípios e valores do Itaú Unibanco. O treinamento é obrigatório a todos os colaboradores e aborda conceitos básicos, estudos de caso prático (cases reais de acordo com a área de atuação do colaborador) e a aplicação de teste de conhecimento sobre o tema.

Os colaboradores também devem realizar treinamento bianual sobre segurança da informação e as diretrizes do código de relacionamento com clientes e usuários, como parte do programa de integridade e ética. Em 2023, 96,3% de nossos colaboradores concluíram o programa de segurança da informação e 96% receberam treinamento sobre privacidade/LGPD.

Os colaboradores também são instruídos quanto ao preenchimento do “Record of Processing” (RoP), nossa ferramenta de registro de atividades de tratamento de dados pessoais, de modo a manter os processos constantemente atualizados e desenvolver o senso de ownership pelas operações realizadas.

De forma complementar, também contamos com diversas iniciativas para disseminar e promover engajamento e conhecimento sobre o tema:

- Os Privacy Champions, que são agentes de difusão do conhecimento em privacidade e proteção de dados dentro dos times de negócio.
- Os Security Champions, que são agentes de difusão do conhecimento em segurança da informação dentro dos times de negócios.
- A definição de práticas de privacy by design, que apoiam a Companhia a implementar privacidade desde o desenho das soluções.
- Campanhas viabilizadas, através de workshop ou palestras, com divulgação de artigos e postagens em intranet.
- Criação de privacy patterns, que são direcionamentos predefinidos para as diferentes áreas da Companhia, possibilitando otimização na aplicação da privacidade e proteção dos dados nas jornadas e iniciativas.
- Divulgação de informações por e-mail, intranet, newsletter com dicas e recomendações de segurança.
- Treinamentos (presenciais ou à distância) específicos e regulares, sobre as políticas e procedimentos de segurança da informação (os treinamentos à distância usam plataformas de EAD ou plataformas de comunicação e colaboração).
- Treinamentos específicos de segurança da informação.

Gestão de riscos

| SASB FN-CB-230a.2 | SASB FN-CF-230a.3 |

Identificamos como principais riscos em relação à segurança de informação, cibersegurança e privacidade aos quais estamos expostos durante todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que é coletada, até seu processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição:

Riscos de vazamento de dados: como gerenciamos e mantemos informações pessoais confidenciais de clientes no curso normal dos negócios, estamos expostos ao risco por meio de divulgações não autorizadas ou violações de segurança.

Riscos de segurança cibernética (vetores de ataques): como a invasão de nossos sistemas e plataformas por terceiros mal-intencionados, a infiltração de malwares (como vírus de computador) em nossos sistemas, contaminação (intencional ou acidental) de nossas redes e sistemas por terceiros com os quais trocamos informações, exploração de vulnerabilidades, o acesso não autorizado às informações confidenciais de clientes e/ ou informações proprietárias por pessoas de dentro ou de fora da Companhia e ataques cibernéticos que resultem na indisponibilidade dos nossos serviços e comprometam a integridade das informações.

Risco de privacidade: como gerenciamos e mantemos os dados pessoais e dados pessoais sensíveis de titulares seguros.

Para mitigar esses riscos e promover a segurança da informação, a privacidade e a cibersegurança, contamos com diversas práticas e procedimentos de controle, conduzidos de maneira integrada com as áreas de Negócio e Tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências e garantindo o controle e a proteção dos dados, apresentados a seguir.

Todas as evoluções nos controles de segurança da informação são realizadas com um orçamento dedicado a este tema.

Gestão de terceiros

Alinhado ao conceito do perímetro expandido, que inclui empresas terceiras no escopo, evoluímos nossa gestão de risco em prestadores de serviços e parceiros, com o aprimoramento da governança de terceiros e o monitoramento de um rating de cibersegurança para prestadores de serviços de criticidade alta, incluindo a adoção de novas soluções para monitoramento de postura de segurança em ambientes na nuvem da nossa cadeia de fornecedores críticos, possibilitando uma melhor visibilidade e redução significativa dos riscos de segurança em prestadores.

Nossos contratos com terceiros (prestadores de serviços e parceiros) têm cláusulas de confidencialidade e de privacidade, que devem ser seguidas, e os terceiros são classificados considerando critérios como o tipo de informação a que terão acesso, o porte da empresa e o tipo de serviço.

Dependendo da classificação, as exigências quanto à proteção da infraestrutura do terceiro vão desde o fornecimento de recomendações de segurança até a validação in loco dos controles informados, além do acompanhamento de eventuais correções e das melhorias implementadas pelos terceiros.

Para aqueles classificados como mais críticos, realizamos varreduras periódicas em seus ambientes e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades identificadas, visando promover de maneira sustentável e colaborativa a proteção das informações de negócios, de clientes, de colaboradores, do nosso ambiente computacional e atender aos requisitos regulatórios e legais aplicáveis.

Adicionalmente, possuímos um fluxo de avaliação de riscos de privacidade que é aplicado aos nossos prestadores de serviços envolvidos em algum tratamento de dado pessoal ou dado pessoal sensível, e classificamos os mesmos por nível de risco após a avaliação, com o objetivo de fomentar a confiabilidade de nossos fluxos também no ambiente terceiro.

Ambiente de controle

| GRI 418-1 |

Acompanhamos os nossos processos por meio de um mapa de riscos, que faz a relação entre criticidade e aderência das atividades e riscos, nos permitindo identificar a saúde de nossos processos por meio da aplicação ou ausência de controles. Esse acompanhamento é realizado pela alta direção em comitês de risco e comitês de auditoria.

Alinhados à estratégia de transformação digital, em que buscamos o uso intensivo de cloud pela Organização para dar agilidade aos negócios, continuaremos a fortalecer a segurança para viabilizar essa solução. Em 2023, para esse escopo, evoluímos na implementação de baselines de configuração segura, em remediações de riscos automáticas e em controles robustos para proteção do acesso à cloud. 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 a governança de privacidade são aplicados controles para garantir que as atividades sejam realizadas dentro dos parâmetros das normas aplicáveis e para atingirmos níveis de excelência cada vez maiores, trazendo transparência e segurança para nossos clientes.

No caso de tratamentos que podem oferecer maior risco aos direitos e liberdades individuais dos titulares, tais como envolvendo dados pessoais sensíveis, ou de crianças e adolescentes, adotamos controles extras, que incluem análise pormenorizada dos projetos através do grupo de trabalho de dados e o desenvolvimento de sistemas de restrição na distribuição dessas informações pela Companhia.

Identificação de ameaças e gestão de incidentes

Nossos processos de monitoramento são constantemente evoluídos, permitindo a identificação e a realização de ações preventivas e cada vez mais eficazes, compatíveis com a evolução do ambiente de ameaças cibernéticas. Dispomos de um centro de operação 24x7, processos específicos de prevenção, detecção e reação às ameaças, execução de exercícios constantes de ataque e defesa, além de testes frequentes da capacidade de proteção e resiliência da nossa infraestrutura.

Monitoramos a segurança do ambiente tecnológico analisando os eventos e alertas para identificar possíveis incidentes, que são classificados com relação ao impacto, de acordo com os critérios adotados e formalizados no plano de tratamento de incidentes. Para os incidentes considerados críticos, acionamos a área de Gestão de Crises, que atua conforme procedimentos internos, com mobilização dos Executivos para tomada de decisão e das demais áreas de suporte para avaliação dos riscos.

Visando aprimorar a capacidade de resposta a incidentes, realizamos semestralmente testes de continuidade de negócios, simulando cenários de incidentes críticos de Cyber Security, que podem comprometer a disponibilidade e/ou a confidencialidade das informações, documentados no Plano de Resposta à Cyber Attack. Este documento contempla o objetivo do teste, o cenário a ser testado, as ações que serão realizadas pelo Grupo Tático e Executivos, as ações de contorno e monitoramento que serão realizadas pelas áreas envolvidas no teste, bem como as ações de comunicações pré-definidas.

Para garantir que tudo esteja de acordo com o planejamento, realizamos simulações de ataques hacker (testes de penetração) independentes com as empresas com maior reconhecimento em cibersegurança no mercado, e nossos controles anualmente são verificados por auditorias internas e externas independentes. **SAIBA MAIS** sobre a verificação dos nossos controles nas [Demonstrações Contábeis Consolidadas](#).

Periodicamente, também realizamos varreduras na infraestrutura e nas aplicações, a fim de identificar ameaças e vulnerabilidades. Os riscos identificados são tratados conforme prazos definidos nos procedimentos internos.

A fim de nos anteciparmos às novas ameaças, seguimos com a ampliação da nossa atuação em inteligência sobre ameaças virtuais, além de participarmos ativamente dos fóruns de cibersegurança da indústria e do governo, para o fortalecimento das defesas. Outra questão importante é a discussão sobre eventos de riscos e ataques, feita por meio do Financial Services Information Sharing and Analysis Center (FS-ISAC).

Para os incidentes que possam impactar outras instituições financeiras no Brasil, há um processo de compartilhamento de conhecimento entre as instituições, a fim de colaborar com a mitigação dos riscos de incidentes, em cumprimento às determinações legais e regulamentares.

Caso o incidente envolva dados pessoais ou dados pessoais sensíveis, há um fluxo de um time multidisciplinar contendo participantes das áreas de privacidade, segurança da informação, negócio e tecnologia para investigar e definir a criticidade versus o impacto para os titulares e, caso necessário, por meio de critérios estabelecidos e decisão da alta direção junto ao Data Protection Officer (DPO), ocorre o reporte para órgãos reguladores (ANPD) e titulares impactados, bem como o acompanhamento do tratamento da causa raiz, por meio da governança de riscos.

Os colaboradores do Itaú Unibanco podem, caso identifiquem eventos suspeitos, entrar em contato por meio de nossos canais oficiais de denúncia, como:

- **Inspetoria:** especializada na análise de desvios de comportamentos suspeitos, incluindo fraudes digitais, vazamento de informações e acessos não autorizados.
- **E-mails suspeitos:** disponíveis para clientes, colaboradores, terceiros e público em geral reportarem e-mails suspeitos para análise.
- **E-mail do encarregado de dados:** Por meio do e-mail encarregado-dados@itau.com.br, o colaborador pode entrar em contato com a governança de privacidade e informar o ocorrido para ser direcionado da melhor forma pela equipe de resposta e, em casos necessários, escalonar para superiores.

Todos esses canais de denúncia são avaliados pelas nossas áreas de auditoria interna e risco operacional para garantir que todos os eventos suspeitos foram investigados, reportados à correta estrutura organizacional e que a resposta adequada foi tomada. **SAIBA MAIS** em [Canais de manifestação](#), pág. 266.

Expurgo de dados

Considerando o ciclo de vida dos dados, mantemos uma prática de expurgo para as informações pessoais dos titulares de dados, com procedimentos desenhados para manter as informações necessárias em nossos ambientes, a fim de cumprimento da finalidade de uso.

Gestão de consequências

| SASB FN-CB-230a.1 | SASB FN-CF-220a.2 | GRI 418-1 |

A indisponibilidade de nossos serviços, o vazamento ou comprometimento da integridade das informações ou violação de dados e o não cumprimento de qualquer exigência regulatória podem acarretar a aplicação de medidas disciplinares, como advertência, desligamento, sanções administrativas e regulatórias, danos à reputação, prejuízo financeiro e instauração de processos administrativos ou judiciais.

Em atendimento às determinações legais, temos que comunicar às autoridades reguladoras competentes incidentes relevantes relacionados à segurança cibernética e de violação de dados pessoais, podendo ser necessária também a realização de comunicação aos titulares de dados pessoais, conforme norma aplicável.

Em 2023, houve 1 (uma) reclamação de 1 (um) consumidor perante órgãos reguladores (Bacen) julgada procedente em relação à privacidade e à proteção de dados, somadas às reclamações perante órgãos de defesa do consumidor. O caso foi tratado pontualmente, junto com comunicação para o cliente. Adicionalmente, nenhuma ação cível, que gerou condenação, houve imputação de responsabilidade ao banco por violação de privacidade ou uso indevido/inadequado de dados com base da LGPD.

Todas as nossas medidas de privacidade e segurança, portanto, resultam em um alto nível de confiabilidade dos nossos clientes, evidenciado pelo número inexpressivo de queixas sobre questões referentes à privacidade, comparado ao número total de clientes da Companhia.

Gestão de consequências GRI 418-1 	2021	2022	2023
Quantidade de reclamações perante órgãos reguladores e órgãos de defesa do consumidor julgada procedente em relação à privacidade e à proteção de dados	6	8	1

Canais de manifestação



Canais de atendimento, denúncia e reclamação

| SASB FN-CB-510a.2 | SASB FN-AC-510a.2 | SASB FN-IB-510a.2 | SASB FN-CB-510a.2 |

Como parte fundamental à manutenção de nossos compromissos com a ética, integridade e direitos humanos, disponibilizamos à sociedade canais públicos de manifestação para reclamações e denúncias sobre desvios de conduta, crimes, delitos, descumprimento de normas, abusos, assédios, discriminação e outros problemas comportamentais. As unidades internacionais também dispõem de canais locais para receberem manifestações de clientes, colaboradores e demais partes interessadas.

Os colaboradores e Administradores são informados da existência desses canais pelas comunicações corporativas e campanhas de conscientização (como treinamentos, workshops, e-mails, portal corporativo, entre outros). Nossos canais também estão disponíveis no Código de Ética e em diferentes portais institucionais.

Ombudsman

O Ombudsman é o canal interno de ouvidoria para orientar, aconselhar e tratar denúncias e reclamações sobre violações de nossos princípios e compromissos, desvios éticos, situações como assédio, discriminação, desrespeito, dentre outros comportamentos inadequados e práticas contrárias às nossas políticas institucionais, com autonomia e reporte direto à presidência.

Público: colaboradores, Administradores, fornecedores e parceiros.

Atendimento:

- **E-mail:** ombudsman@ombudsman.itaunibanco.com.br
- **Telefone:** 0800-721-4040 – de segunda a sexta, das 09:00 às 18:00.
- **Presencial:** Atendimento mediante agendamento.
- **Canal interno para colaboradores**

Canal de denúncias

Canal para comunicação de denúncias, com opção de anonimato, envolvendo atos ilícitos como fraude interna, lavagem de dinheiro, corrupção, venda irregular de produtos, vazamento de informação, dentre outras situações de desvio de conduta que envolvam colaboradores, prestadores e fornecedores.

Público: qualquer pessoa.

Atendimento: canais digitais disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana:

- **Site:** www.itaubanco.com.br/atendimento-itaubanco/para-voce/denuncia
- **Site:** www.itaubanco.com.br/fornecedores – (Opção: canal de denúncias)
- **Telefone:** 0800-723-0010 – dias úteis – das 08:30 às 19:00.

Canais de atendimento e relacionamento

Canais disponíveis para tirar dúvidas e resolver qualquer tipo de problema, como abertura de conta, consulta de saldo, simulação de empréstimo, ajuste de limite, renegociação de dívidas, solicitação de segunda vida de cartão, denúncias de fraude e golpe, entre outras.

Público: clientes e não clientes.

Atendimento:

- **WhatsApp:** (11) 4004-4828 – 24 horas por dia, sete dias por semana.
- **Assistente Virtual:** Canal de atendimento via Chat, disponível 24 horas no aplicativo Itaú e na internet, que utiliza inteligência artificial para atender e ajudar o cliente, quando precisar, de forma personalizada e com suporte humanizado, caso o cliente ainda deseje falar com um especialista.
- **SAC Corporativo:** 0800-728- 0728 – 24 horas por dia, sete dias por semana.
- **Internet:** <https://www.itaubank.com.br/canais-itaubank>
- **Centrais exclusivas:** <https://www.itaubank.com.br/atendimento-itaubank/para-voce/telefones> – disponíveis nos idiomas locais.
- **Atendimento em língua de sinais (Libras):** de segunda a sexta, das 08:00 às 20:00.
- **Central para deficientes auditivos ou de fala:** (11) 4004 1999 ou 0800-721-1999.

SAIBA MAIS: conheça mais detalhes sobre os indicadores da força de trabalho, premissas adotadas, base de preparação e consolidação na [planilha de Indicadores ESG](#).

¹ Cliente elegíveis: com atendimento nos canais primários concluído nos últimos 30 dias, em aberto entre 5 e 65 dias ou que exigem falar diretamente com a Ouvidoria.

Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal de última instância para atendimento e tratamento de demandas de clientes elegíveis¹ nas situações em que a reclamação já foi finalizada pelos canais primários e o cliente não ficou satisfeito com a solução.

Público: clientes.

Atendimento:

- **Internet:** www.itaubank.com.br/ouvidoria
- **Telefone:** 0800-570-0011 – atendimento gratuito, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 18h
- **Aplicativo Itaú no celular:** Caso o contato do cliente ocorra fora do horário do expediente, feriados ou fins de semana, ele tem a opção de deixar seus dados registrados no SAC para que a Ouvidoria retorne o contato no dia útil seguinte.



Tratamento e gestão de consequências

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

Ombudsman

| GRI 205-3 | GRI 406-1 | GRI 418-1 |

O Ombudsman é a área responsável pelo atendimento às situações de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho envolvendo Administradores e colaboradores do Itaú Unibanco. É um canal independente e com total autonomia na Organização, que se reporta diretamente à presidência.

O canal atua em diferentes tipos de situações – que variam conforme o estágio do conflito, a complexidade do assunto e os riscos envolvidos – e que podem ser sumariamente classificadas em:

- **Orientação:** aconselhamento, apoio e direcionamento na maneira como o colaborador pode conduzir determinadas situações.
- **Mediação:** conversa conjunta entre os envolvidos, com apoio e participação do Ombudsman na solução do conflito.
- **Apuração:** análise de levantamentos internos e histórico profissional e realização de entrevistas com os envolvidos para identificar e definir soluções para o problema.

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

Todo processo de apuração é formalizado em um relatório final, encaminhado ao gestor do relatado para conhecimento do resultado e implementação das medidas corretivas e/ou preventivas recomendadas.

Ao final do processo, o Ombudsman realiza ações de monitoramento e contato com os envolvidos, durante alguns meses após o processo de apuração, a fim de mitigar possíveis ações de retaliação, bem como de avaliar o clima da área e a efetividade das ações recomendadas, reforçando o elo de confiança com o canal e permitindo que os envolvidos se expressem cada vez mais.

Indicadores

Em 2023, o volume de reclamações recebidas pelo Ombudsman manteve a tendência de crescimento já vista nos últimos anos. No ano, houve um aumento de 29% nos casos (17% de crescimento nas orientações e 37% nas denúncias) comparado à 2022.

Dando continuidade às campanhas institucionais e ações afirmativas que reforçam a nossa cultura e o nosso posicionamento diante dos temas de diversidade e respeito na Organização, esse aumento demonstra a consolidação de um cenário em que os colaboradores estão cada vez mais à vontade para se expressar, criando um ambiente de segurança psicológica.

Principais indicadores do Ombudsman	2021	2022	2023
Atendimentos e denúncias tratadas no ano			
Total de orientações realizadas	865	1.170	1.366
Total de denúncias recebidas no ano	1.344	1.667	2.285
Total de denúncias tratadas no ano	1.346	1.657	2.247
Casos procedentes – %	44%	35%	34%
Total de colaboradores denunciados	1.520	1.779	2.208
Principais comportamentos identificados nos casos procedentes – %			
Deficiência na gestão e na comunicação	17,0%	16,7%	18,6%
Constrangimento	16,6%	17,5%	17,7%
Desrespeito	12,8%	13,6%	14,0%
Descumprimento de normas	26,6%	11,5%	11,0%
Intimidação, favoritismo, má índole ¹	6,2%	8,3%	10,7%
Cobrança inadequada	7,7%	11,3%	8,2%
Assédio sexual	1,9%	3,9%	7,3%
Brincadeiras e comentários maldosos e difamatórios	6,3%	10,6%	5,9%
Discriminação	2,0%	3,0%	3,6%
Assédio moral	2,0%	2,5%	2,1%
Retaliação	1,0%	1,2%	1,1%
Mediações aplicadas nos casos procedentes			
Desligamentos	117	124	131
Advertências	153	138	151
Feedbacks registrados	389	337	359
Total de medidas disciplinares aplicadas	659	599	641

¹ As categorias Intimidação e Má índole foram agrupadas. Nos relatórios anteriores, 2022 e 2021, as categorias foram apresentadas de maneira separada. ^{Nota:} Considera o total de atendimentos realizados por todos os públicos de relacionamento do canal, o total de comportamentos identificados nos casos procedentes de todos os públicos de relacionamento do canal e o total de medidas recomendadas nos casos procedentes para os colaboradores no ano.

Discriminação e assédio

| GRI 406-1 |

Em 2023, continuamos reforçando os valores da nossa cultura com constantes ações afirmativas, promovendo e ampliando o conhecimento sobre os temas de diversidade e encorajando os colaboradores a se expressarem e não aceitarem situações de ameaça, perseguição, exclusão, constrangimento e importunação.

Para assegurar que a boa conduta de nossas pessoas seja praticada no dia a dia, e como reforço do nosso compromisso no combate a todo tipo de assédio e discriminação no trabalho, neste ano, divulgamos a todos os colaboradores o novo Guia de Orientações sobre Assédio e Discriminação no Trabalho, material complementar ao Código de Ética e Conduta, elaborado pelo Ombudsman, com o apoio de diversas áreas da Organização.

O guia trás orientações sobre como colocar em prática, por meio de posturas adequadas e coerentes com nossa cultura, os valores que cultivamos ao longo de toda nossa história e que são fundamentais para assegurarmos uma Companhia cada vez mais sólida, que preza por um ambiente de trabalho saudável e de respeito aos direitos humanos, à diversidade, à liberdade, à dignidade e à integridade física, intelectual e moral das pessoas – em todas as relações.

Ainda em 2023, dando continuidade às ações sobre esses temas, desenvolvemos um treinamento completo reforçando os conceitos do Guia e descrevendo vários exemplos para que os colaboradores não só possam aprender a reconhecer quando estão enfrentando situações dessas naturezas, como também possam combatê-las. A realização do treinamento é obrigatória e o conteúdo foi estruturado em quatro episódios, divulgados aos colaboradores com mensagens e reflexões adaptadas aos grupos de gestores e de não-gestores, ambos disponíveis na Plataforma de Aprendizagem IOX.

Esse conjunto de ações permitiu identificarmos um aumento na quantidade de denúncias procedentes envolvendo assédio moral, assédio sexual e discriminação e, como parte de uma Organização que busca ser exemplo das melhores práticas e zela pela integridade e proteção dos colaboradores, o Ombudsman, em seu processo isento, totalmente independente e autônomo, concluiu pela procedência das denúncias e determinou o desligamento de todos que praticaram tais comportamentos.

Atendimento

Para garantir que as reclamações sejam tratadas de forma célere, a qualidade, a profundidade e a agilidade são premissas fundamentais na atuação do Ombudsman, priorizando, em qualquer circunstância, o acolhimento e o respeito aos colaboradores envolvidos.

Casos procedentes de assédio e discriminação que resultaram em desligamento GRI 406-1 	2021	2022	2023
Assédio moral	23	28	19
Assédio sexual	23	33	47
Discriminação	11	14	11

Indicadores de qualidade do atendimento	2021	2022	2023
Prazo médio de tratamento e apuração dos casos (dias)	14	14	14
Taxa de casos concluídos em até 10 dias úteis	28%	32%	43%
Índice de satisfação com o atendimento (NPS)	78	81	81

Nota: Total de denúncias apuradas envolvendo todos os públicos de relacionamento do canal.

Alinhado a esses objetivos, em 2023, 43% das denúncias foram concluídas em até 10 dias úteis, encerrando o ano com prazo médio de 14 dias – número abaixo do compromisso assumido de 15 dias úteis. Além disso, no ano, a satisfação dos colaboradores com o atendimento do canal se manteve na zona de excelência no índice NPS, com resultado de 81 pontos.

Diálogo, conscientização e treinamento

Além dos atendimentos, o Ombudsman manteve diálogos relevantes com os colaboradores para o engajamento sobre os compromissos e a cultura do Itaú Unibanco.

Em 2023, reforçando seu papel preventivo, o Ombudsman conduziu 66 encontros com mais de 15 mil pessoas, abordando conceitos de diversidade, assédio, discriminação, respeito, empatia assertiva, comunicação não violenta e segurança psicológica no trabalho, estimulando um ambiente franco, aberto e pautado em relações de confiança. Além disso, em parceria com a área de pessoas, o canal também realizou 38 encontros, com mais de oito mil líderes, com foco na capacitação para evolução na comunicação, com técnicas de condução de “conversas difíceis”, totalizando 104 encontros com mais de 24 mil ouvintes.

Além das ações pontuais, o Ombudsman tem uma página no portal corporativo, onde ficam disponíveis conteúdos e comunicações preventivas, com linguagem simples, humana e de fácil navegação sobre a atuação, regras, políticas, indicadores e principais canais de contato para colaboradores.

Canal de denúncias

| GRI 2-26 | GRI 205-3 | GRI 418-1 |

A Diretoria de Segurança Corporativa, através das atividades executadas pela área de Inspeção, é responsável por apurar as denúncias envolvendo indícios de atos ilícitos praticados por colaboradores, prestadores de serviço e fornecedores, e, quando identificadas irregularidades ou desvios de conduta, são tomadas as providências administrativas, a luz das políticas internas e código de ética, e, quando aplicável, no âmbito criminal e cível. O processo também contempla revisões e ações preventivas e detectivas, atuando na causa raiz no combate às fraudes.

O denunciante, quando identificado, recebe uma confirmação de recebimento da manifestação e, posteriormente, informação quanto à finalização da ocorrência.

Denúncias tratadas no período GRI 205-3 GRI 418-1	2021	2022	2023
Total	2.192	2.087	2.108
Denúncias procedentes – %	49,2%	54,6%	64,3%

Medidas aplicadas nos casos procedentes	2021	2022	2023
Desligamentos	340	384	570
Encerramento de Contrato ¹	188	179	175
Advertências	579	384	636
Medidas orientativas	811	268	182
Total de medidas disciplinares aplicadas	1.918	1.215	1.563

¹ Casos que envolvem estagiários ou trabalhadores prestadores de serviços. ^{Nota:} Os indicadores consideram nossas operações no Brasil.

Periodicamente, elaboramos relatórios para acompanhamento dos volumes de denúncias recebidas e tratadas, prazo médio de tratamento e as medidas adotadas, avaliados de forma independente pela área de Auditoria Interna e, posteriormente, aprovados pelo Conselho de Administração e colocados à disposição do Bacen, em atendimento à Resolução CMN 4.859/2020.

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)

| GRI 418-1 |

Compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços, que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços. O atendimento deve obedecer aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Em conformidade com a Lei no 8.078, nossa Política de Atendimento ao Consumidor fixa a estrutura de governança e as normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor, como transparência, acessibilidade, gratuidade do serviço e atendimento pessoal.

Nossos atendentes devem ser capacitados com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias

para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

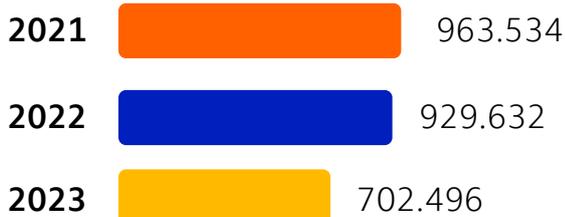
É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora, por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo sete dias corridos a contar do registro.

A resposta do SAC deve ser clara e objetiva e abordar todos os pontos da demanda do consumidor. Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

85% dos atendimentos respondidos em até 3 dias úteis

Volume mensal de ligações



Classificação do motivo da ligação no ano



Nota: Referente aos seguintes canais de atendimento SAC: (i) Corporativo; (ii) Cartões.

Ouvidoria

| GRI 418-1 |

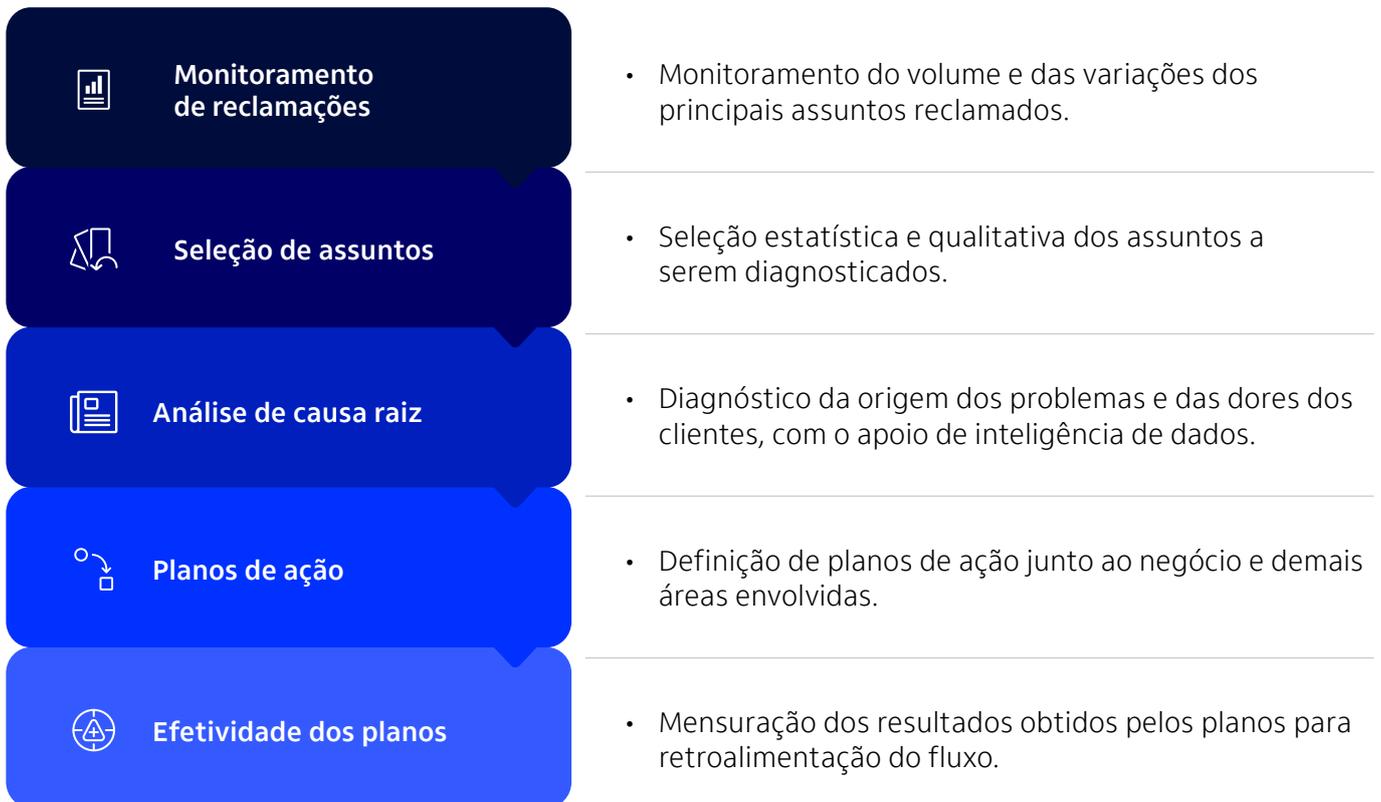
A Ouvidoria coordena o processo de atendimento e tratamento das demandas de clientes elegíveis, atuando como canal de última instância para aqueles que já tiveram sua reclamação tratada pelos canais primários e não ficaram satisfeitos, buscando solucionar as demandas de forma definitiva.

Também é responsável pela governança e monitoramento do atendimento e tratamento das reclamações de clientes que acionam os Canais Críticos (Ouvidoria, Banco Central, Susep, CVM, ANS, Procon, Consumidor.gov) e pela agenda

de relacionamento com Órgãos Reguladores e de Defesa do Consumidor sobre melhorias de produtos, serviços e atendimento.

Atuando como indutora de melhorias na Companhia, visando reduzir as reclamações e aumentar a satisfação de clientes, a Ouvidoria governa o processo institucional de Gestão de Demandas de Clientes. Trabalha em conjunto com as diversas áreas (Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia), identificando causas raízes das principais reclamações, prestando apoio e suporte no desenvolvimento de planos de ação – atuando em modelo de comunidade –, visando corrigir problemas e melhorar produtos, serviços e processos, além de acompanhar a efetividade dessas ações.

Fluxo do processo institucional de demandas de clientes



SAIBA MAIS: Essas e outras atribuições da área estão descritas em nossa [Política de Ouvidoria](#), para transparência, conhecimento e formalização dos processos internos.

Reclamações de clientes	2022	2023*
Total de reclamações recebidas	70.497	54.170
Casos resolvidos em até 5 dias úteis – %	74,3%	77,8%
Casos resolvidos no prazo – 20 dias úteis – %	99,5%	99,7%
Casos solucionados – %	100,0%	100,0%

Nota: Ao final de 2022, houve alteração na regra de elegibilidade, o que pode impactar o comparativo entre os períodos de 2022 e 2023.



Canais externos

Bacen

Órgão regulador que recebe reclamações de clientes e encaminha às Instituições para tratamento e resposta. As reclamações sobre os produtos e serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Bacen ajudam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro. Trimestralmente, o Bacen divulga o *ranking* de reclamações com os indicadores dos top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento sobre as demandas registradas nos canais do órgão (site, correspondência, presencialmente ou por telefone).

As instituições são classificadas pela ordem decrescente do índice de reclamações procedentes, ou seja, maiores índices ocupam as primeiras posições. No quarto trimestre de 2023, alcançamos a 10ª posição neste ranking, nossa melhor colocação no ano.

Consumidor.gov

Serviço público que permite a interlocução direta (via site ou aplicativo móvel) entre consumidores e empresas para a solução de conflitos de consumo.

O consumidor registra sua reclamação, a empresa trata e responde, a Senacon, os Procons monitoram e, por fim, o consumidor avalia o atendimento recebido.

Procon

Órgão público que atua na proteção e defesa dos direitos do consumidor e recebe reclamações (presencialmente, pelo site ou por telefone) para mediar soluções de conflitos entre consumidor, empresas e prestadores de serviços, de forma extrajudicial. Existem unidades do Procon em todos os estados brasileiros e, de forma representativa, em diversos municípios.

Reclame Aqui

Canal independente de comunicação entre consumidores e empresas, é mais que um site de reclamações, atuando como fonte de pesquisa, amplamente utilizado pelos consumidores para consultar a reputação das empresas antes de realizarem uma compra ou fechar um negócio.

No prêmio Reclame Aqui 2023, fomos reconhecidos pelos consumidores com o primeiro lugar nas categorias: Bancos, Operadoras e Administradora de Cartões, Seguros, Capitalização e Financiamento de Veículos.

Ranking de Reclamações do Banco Central	3T22	4T22	1T23	2T23	3T23	4T23
Índice de reclamações ¹	14,40	15,26	15,80	20,27	15,47	10,19
Total de reclamações reguladas procedentes ²	1.375	1.492	1.565	2.026	1.553	1.027
Posição no ranking	13º	8º	8º	6º	7º	10º

Manifestações em canais externos	2022	2023
Total de atendimentos no Consumidor.gov	38.963	53.443
Taxa de resolatividade – %	79,8%	79,2%
Total de reclamações recebidas no Procon	52.065	72.808

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000. ² Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da Instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2023 e Anexo PRB

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) as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2023 do Itaú Unibanco Holding, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023 e (ii) o atendimento aos princípios definidos na norma AA1000 *AccountAbility Principles* 2018 - "AA1000AP (2018)"; (iii) o atendimento aos itens 2.1. Análise de Impacto; 2.2. Configuração de alvo; 2.3. Implementação e Monitoramento de Metas; 5.1. Estrutura de Governança dos *Principles for Responsible Banking* (PRB).

Nossa asseguração limitada não se estende a informações de períodos anteriores ou a qualquer outra informação divulgada em conjunto com o Relatório ESG 2023, incluindo quaisquer imagens, arquivos de áudio ou vídeos incorporados.

Responsabilidades da administração do Itaú Unibanco

A administração do Itaú Unibanco é responsável por:

- Selecionar ou estabelecer critérios adequados para a preparação e apresentação das informações constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB.

- Preparar as informações constantes no Relatório ESG de acordo com os critérios e diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI-Standards) e com a base de preparação, elaborada pela própria Companhia.
- Desenhar, implementar e manter controle interno sobre as informações relevantes para a preparação das informações constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB, para que sejam apresentadas livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Nossa independência e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos de independência e outras exigências éticas do Conselho Federal de Contabilidade (CFC) nas NBCs PG 100 e 200 e NBC PA 291, que são fundamentados nos princípios de integridade, objetividade e competência profissional e que, também, consideram o sigilo e o comportamento dos profissionais.

Aplicamos os padrões brasileiros e internacionais de controle de qualidade estabelecidos na NBC PA 01, emitida pelo CFC, e, dessa forma, mantemos um apropriado sistema de controle de qualidade que inclui políticas e procedimentos relacionados ao cumprimento dos requerimentos de ética, padrões profissionais, exigências legais e requerimentos regulatórios.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações não financeiras constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) com base nos trabalhos de asseguuração limitada conduzidos de acordo com o Comunicado Técnico CTO 01 - Emissão de Relatório de Asseguuração Relacionado com Sustentabilidade e Responsabilidade Social, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), com base na NBC TO 3000 - Trabalhos de Asseguuração 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 *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento pelo auditor de exigências éticas, independência e demais responsabilidades referentes a ela, inclusive quanto à 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 legais 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 não financeiras constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguuração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração e outros profissionais do Itaú Unibanco que estão envolvidos na elaboração das informações, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir, na forma de asseguuração limitada, sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguuração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informa-

ções divulgadas no Relatório Anual, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações contidas no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre atividades e sobre os processos associados às informações materiais divulgadas no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), 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 constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.);
- b. o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de indagações com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
- c. a aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.);
- d. para os casos em que os dados não financeiros se correlacionem com indicadores de natureza financeira, o confronto desses indicadores com as demonstrações financeiras auditadas;
- e. Os trabalhos de asseguuração limitada compreenderam, também, a análise da aderência às diretrizes e critérios da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)* e do disposto na base de preparação elaborada pela Companhia.

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

Nossos procedimentos não incluíram a avaliação da adequação do desenho ou da eficácia operacional dos controles, o teste dos dados nos quais as estimativas se baseiam ou separadamente desenvolver nossa própria estimativa para comparar com a estimativa desenvolvida pelo Itaú Unibanco.

Alcance e limitações

Os procedimentos executados em trabalho de asseguração limitada variam em termos de natureza e época e são menores em extensão do que em trabalho de asseguração razoável. Consequentemente, o nível de segurança obtido em trabalho de asseguração limitada é substancialmente menor do que aquele que seria obtido, se tivesse sido executado um trabalho de asseguração razoável. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.). Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas 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 sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

Os conteúdos incluídos no escopo desta asseguração são apresentados na base de preparação do Relatório ESG 2023.

A preparação e apresentação das informações e indicadores não financeiros seguiu as definições da base de preparação elaborada pela Companhia e as diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)* portanto, as informações apresentadas no Relatório ESG 2023 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 e previamente mencionados neste parágrafo.

No que diz respeito às informações incluídas no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.), avaliamos a consistência das mesmas com as informações e dados assegurados no âmbito do Relatório ESG 2023.

A ausência de um conjunto significativo de práticas estabelecidas nas quais se basear para avaliar e medir informações não financeiras permite técnicas de avaliação e medição diferentes, porém aceitáveis, que podem afetar a comparabilidade entre entidades e ao longo do tempo.

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório e nas evidências que obtivemos, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações não financeiras contidas no Relatório ESG 2023 e no Anexo PRB (itens 2.1., 2.2., 2.3. e 5.1.) do Itaú Unibanco Holding S.A., não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os critérios e diretrizes estabelecidos pela base de preparação e pelas diretrizes da *Global Reporting Initiative (GRI-Standards)*.

São Paulo, 30 de abril de 2024

PricewaterhouseCoopers|
Auditores Independentes Ltda.
CRC 2SP000160/O-5

Maurício Colombari
Contador CRC 1SP195838/O-3

