

A young woman with short, curly blonde hair is smiling broadly while looking at her white smartphone. She is wearing a light beige blazer over a white top. The background is a warm, reddish-brown wall. On the left side, there is a large blue abstract shape with a white outline.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre | 2025

Febraban





Sumário

Este relatório é destinado ao atendimento da Resolução nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN).
Obs. 1: os números apresentados neste relatório foram arredondados estatisticamente.
Obs. 2: os indicadores dos canais Ouvidoria, SAC, Bacen, Sindec e Procon foram elaborados com informações dos semestres concluídos em 30/6/2025 e 31/12/2025 e atualizados em 27/2/2026.
Obs. 3: o indicador do canal Consumidor.gov foi elaborado com informações do semestre concluído em 31/12/2025 e atualizado em 4/2/2026.

Panorama

Escolhas que geram valor com você e para você	4
Política de Relacionamento com Clientes	5

Atendimento ao cliente

Estrutura da Ouvidoria	7
Canais internos	8
Canais externos	9
Avaliação de projetos	10

Resultados

Indicadores	12
Processo institucional de gestão de demandas de clientes	14



Panorama

Escolhas que geram valor com você e para você	4
Política de Relacionamento com Clientes	5

Escolhas que geram valor com você e para você

Guiados por nossos princípios inegociáveis, como o foco no cliente, a ética e o compromisso com o desenvolvimento sustentável, no segundo semestre de 2025, seguimos investindo em tecnologia e inovação para oferecer mais conveniência, personalização e segurança aos clientes e aprimorar suas experiências conosco.

Com a convicção de que sempre é possível ir além, incorporamos mais um pilar à nossa cultura, que direciona todos os colaboradores a fazer escolhas ainda mais assertivas e priorizar ações que gerem impacto real a quem escolhe o Itaú Unibanco como o seu parceiro financeiro.

Para nós, cada interação com cada cliente é uma oportunidade de aprender e aprimorar nossos processos, produtos e serviços. Mais uma vez, essa postura se refletiu em nossos índices de satisfação: 54% dos negócios se mantiveram na zona de excelência do NPS (igual ou superior a 75 pontos) no segundo semestre, em linha com o resultado do período anterior, e o número de negócios que alcançaram suas máximas históricas no indicador passou de 25% para 44%.

Ao longo do segundo semestre, criamos diversas soluções customizadas para públicos específicos de clientes. Uma das novidades foi a Conta Global Personalité. Integrada ao SuperApp, a conta oferece cartão de débito em dólar e euro, aceito em mais de 180 países, garantindo praticidade, segurança e previsibilidade nas viagens internacionais. Para os

pequenos empreendedores, lançamos o Itaú Emps, que entrega produtos e serviços essenciais (pagamentos e recebimentos, crédito e integração com adquirência), sem cobrança de mensalidade, além de Inteligência Artificial generativa e conversacional para apoiar a gestão financeira de seus negócios.

Às pequenas e médias empresas (PMEs) disponibilizamos, ainda, a opção de fazer transferências via Pix, utilizando o crédito disponível na Conta Garantida, solução de crédito com condições diferenciadas de pagamento. Esse público também passou a contar com o Mais Vantagens, o primeiro programa de relacionamento para PMEs do setor financeiro brasileiro, com benefícios exclusivos e alinhados às suas demandas.

No semestre, também continuamos avançando em nossa estratégia de sustentabilidade. No pilar Transição Climática, engajamos clientes e parceiros na iniciativa Climate Action Solutions and Engajement (C.A.S.E), apresentada durante a 30ª Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas (COP30), em Belém (PA). Construída em conjunto com outras seis empresas, a iniciativa reuniu soluções concretas para a crise do clima. No pilar Finanças Sustentáveis, superamos os R\$ 541 bilhões aportados em operações de crédito e financiamento à economia sustentável de janeiro de 2020 a outubro de 2025, o que nos coloca ainda mais próximos da meta de mobilizar R\$ 1 trilhão até 2030. No pilar Diversidade e Desenvolvimento, o programa Itaú Mulher Empreendedora,



que há 12 anos impulsiona negócios liderados por mulheres, impactou mais de 400 clientes no ano, e os projetos que o integram registraram NPS superior a 90 pontos.

Nossa ambição é ser um banco cada vez mais abrangente, digital e humano, que compreende e apoia os clientes em todas as suas necessidades e gera valor para a sociedade. As iniciativas do semestre evidenciam avanços consistentes e reafirmam nosso compromisso com essa jornada de transformação.

Política de Relacionamento com Clientes

O Itaú Unibanco tem a ambição de ser a empresa de serviços financeiros mais centrada no cliente do mundo. Esse compromisso é parte da nossa cultura, baliza nossas atividades e nossos desafios diários e está formalizado em nossas políticas internas.

Por meio do Programa de Relacionamento com Clientes, buscamos assegurar a conformidade dos nossos produtos, serviços e processos aos princípios e diretrizes estabelecidos em uma dessas políticas: a Política de Relacionamento com Clientes (PRC). O documento orienta todo o ciclo de vida do cliente no Itaú, desde a sua identificação em bases de dados até o pós-venda.

É para oferecer atendimento personalizado a clientes em situação de vulnerabilidade? Tá feito!

Aprimoramos os mecanismos de controle para garantir que o atendimento e a venda estejam adequados ao nível de compreensão dos clientes mais vulneráveis. Foram ajustadas ferramentas utilizadas pelos gerentes de agência e implementadas melhorias nas telas de consulta das centrais de atendimento.

1

Sustentada pelos princípios de Ética, Responsabilidade, Diligência, Transparência e Empatia, a PRC nos auxilia a fortalecer a imagem de credibilidade, segurança e competência do banco, promover uma cultura organizacional baseada em relações cooperativas e justas e garantir tratamento equitativo a todos os clientes.

Em 2025, reafirmamos nosso propósito de ser um banco simples e rápido para o cliente ao instituímos o direcionador “Com o Itaú, tá feito!”. No segundo semestre, ele nos inspirou na aplicação prática das diretrizes e dos princípios da PRC.

É para proteger cada vez mais os clientes? Tá feito!

Os Faróis de Efetividade monitoram uma das principais dores dos clientes: golpes e fraudes. Com base em um diagnóstico aprofundado sobre essas reclamações, disponibilizamos o Modo Protegido no SuperApp, que adiciona camadas extras de segurança durante o uso do aplicativo, e novas telas com alertas contextualizados para transações via Pix.

2

3

É para empoderar os clientes a atingirem o bem-estar financeiro? Tá feito!

Com o apoio da Inteligência Itaú, lançamos uma assessoria de investimentos personalizada no SuperApp, que entende o momento do cliente e tira dúvidas, ajudando-o a investir de maneira mais assertiva. Também foi publicado, em parceria com a Febraban, o Banco Central e mais 20 instituições financeiras, o *Guia de Boas Práticas de Educação Financeira no Setor Bancário Brasileiro*. O documento reúne experiências e ações bem-estruturadas sobre planejamento financeiro, comportamento de poupança e uso consciente do crédito.



Atendimento ao cliente

Estrutura da Ouvidoria	7
Canais internos	8
Canais externos	9
Avaliação de projetos	10

Estrutura da Ouvidoria

Milton Maluhy Filho
Presidente

José Virgílio Vita Neto
Diretor Jurídico e de
Assuntos Corporativos

Álvaro Felipe Rizzi Rodrigues
Diretor Jurídico, de Ouvidoria
e de Relações Governamentais

Ana Paula Pinheiro Abi Daud
Superintendente de Ouvidoria

Rogério Taltassori
Ouvidor

**Felipe Carvalho
e Marcelo Petean**

**Gerentes de Governança, Órgãos
Reguladores e Melhorias**

As gerências de Governança de Órgãos Reguladores e de Melhorias integram a Superintendência de Ouvidoria e respondem pela governança e pelo monitoramento estratégico das demandas de clientes recebidas em canais críticos (Ouvidoria, Banco Central/Bacen, Procon, Consumidor.gov, Superintendência de Seguros Privados/Susep, Comissão de Valores Mobiliários/CVM e Agência Nacional de Saúde Suplementar/ANS). Esse trabalho inclui:

- Relacionamento e interlocução com os órgãos reguladores e de defesa do consumidor;
- Gestão e análise avançada de dados para mapeamento de problemas estruturais, identificação de suas causas raízes e posterior aperfeiçoamento dos produtos e serviços do portfólio;
- Suporte ao desenvolvimento dos planos de ação para endereçar as demandas recebidas, em parceria com as diversas áreas do banco;
- Acompanhamento de tendências para garantir o alinhamento da organização às melhores práticas do mercado e às eventuais mudanças regulatórias;
- Avaliação de novos projetos e de mudanças que impactam a experiência do cliente, com a identificação de riscos e propondo recomendações para mitigá-los.

Janaina Ruzene

**Gerente de Atendimento
da Ouvidoria**

Mônica Vargas

**Gerente de Operações
de Bacen e Procon**

A Gerência de Atendimento da Ouvidoria é responsável pelo tratamento das demandas recebidas nesse canal, enquanto os casos registrados nos canais externos são tratados pela Gerência de Operações de Bacen e Procon. As duas instâncias atuam em um modelo de cogestão operacional, que envolve também as diretorias de Atendimento ao Cliente e de Operações e Pagamentos.

Canais internos

Em linha com o compromisso de manter os clientes no centro das decisões, disponibilizamos um conjunto de canais para atender a todas as demandas de nossos clientes com agilidade, segurança e simplicidade.

Além do SuperApp (ambiente digital completo, personalizado, seguro e de fácil navegação), os clientes podem esclarecer dúvidas e solucionar problemas relacionados às contas e aos produtos do portfólio acionando outras plataformas digitais e centrais especializadas, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e o canal de Ouvidoria.



Ouvidoria

É a instância à disposição dos clientes para tratar as questões não solucionadas nos outros canais. Oferece atendimento ainda mais personalizado para resolver as demandas com agilidade e de maneira satisfatória, assegurando a melhor experiência aos clientes e fortalecendo seu vínculo e confiança com o Itaú Unibanco.

A Ouvidoria pode ser acessada por telefone em horário comercial ou a qualquer momento via aplicativo e *internet banking*. Para quem precisa recorrer ao canal por telefone fora do horário comercial ou nos fins de semana e feriados, é possível registrar a solicitação no SAC e aguardar o retorno da equipe no próximo dia útil.

Se assim desejar, o cliente pode receber notificações sobre o andamento da sua solicitação e se comunicar com o analista que está cuidando do seu caso pelo WhatsApp, o que facilita a visibilidade sobre todo o processo. A interação pelo aplicativo de mensagens é sempre iniciada pela equipe da Ouvidoria e encerrada automaticamente após a conclusão do caso.

SAC

0800 728 0728

Atendimento gratuito, todos os dias, 24h

Ouvidoria

0800 570 0011

Atendimento gratuito, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 19h

www.itaubr.com/ouvidoria

Internet banking

SuperApp

menu > atendimento >
ajuda > ouvidoria

Canais externos

O Itaú Unibanco também atua para solucionar todas as demandas de seus clientes registradas em canais externos de atendimento ao consumidor.

Banco Central (Bacen)

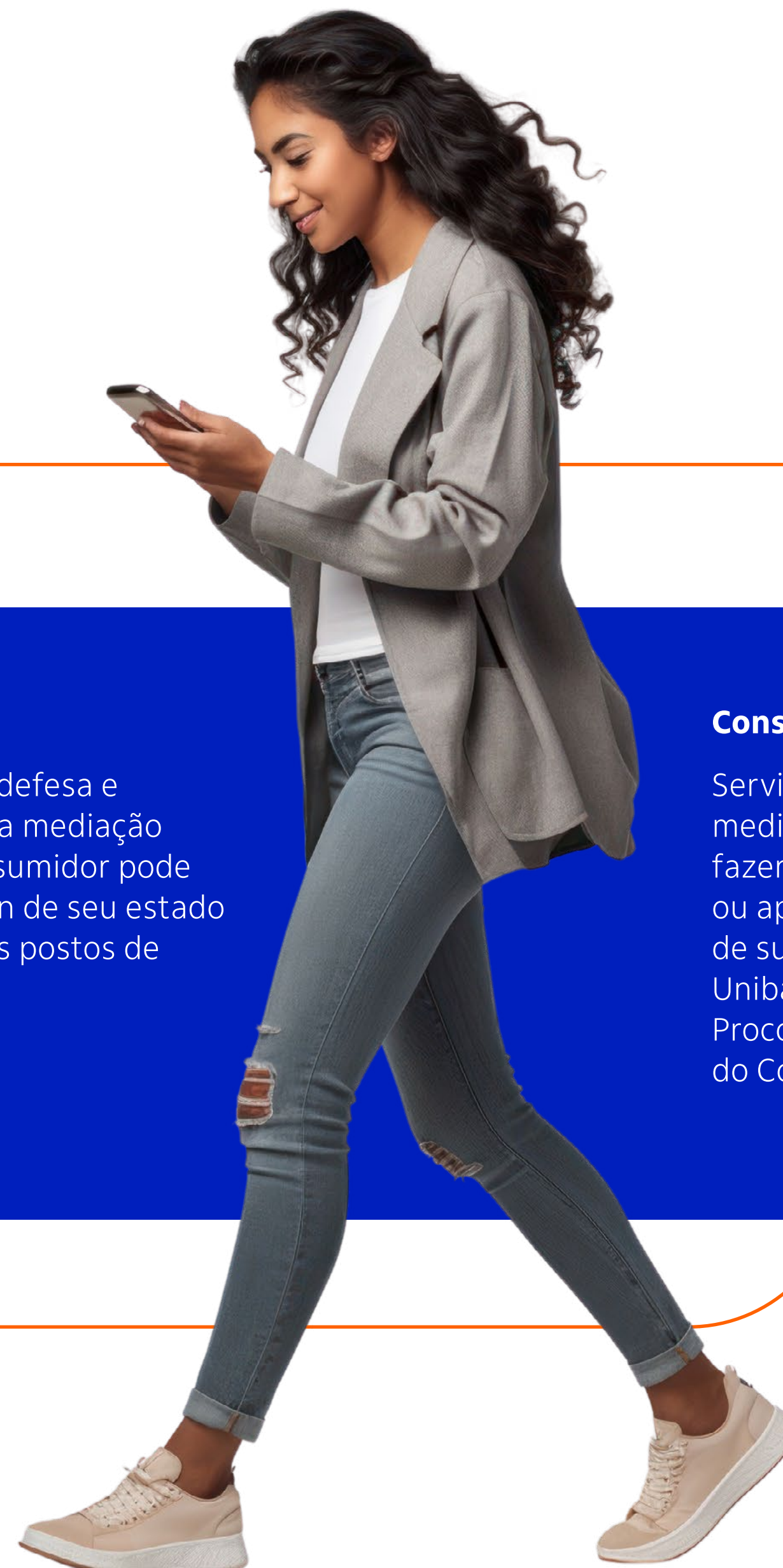
É o órgão regulador do sistema financeiro brasileiro e recebe reclamações sobre produtos e serviços bancários por diversos meios: site, telefone, correspondência e presencialmente. Os registros são encaminhados às respectivas instituições para o devido tratamento e resposta e usados como base para aprimorar a regulamentação e a fiscalização do sistema financeiro.

Procon

Órgão público especializado na defesa e proteção do consumidor, atua na mediação extrajudicial de conflitos. O consumidor pode registrar a reclamação no Procon de seu estado por meio do site, telefone ou nos postos de atendimento da instituição.

Consumidor.gov

Serviço gratuito e exclusivamente digital para a mediação de conflitos de consumo. Antes de fazer a reclamação sobre uma empresa no site ou aplicativo, é preciso confirmar se ela é uma de suas integrantes, como é o caso do Itaú Unibanco. O processo é acompanhado pelos Procons estaduais e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).



Avaliação de projetos

No Itaú Unibanco, contamos com um processo rigoroso de avaliação de projetos, em que todas as novas iniciativas passam por uma análise criteriosa antes de sua implementação. Esse fluxo envolve áreas especializadas, como Negócios, Compliance, Jurídico, Segurança e Ouvidoria, que avaliam aspectos de transparência, aderência regulatória, impacto para o cliente e alinhamento das comunicações.

A Ouvidoria desempenha papel estratégico nesse processo, identificando riscos, analisando reclamações e sugerindo melhorias. Dessa forma, assegura que os projetos estejam alinhados às necessidades dos clientes e às normas internas e externas, como previsto no artigo 90 do Normativo SARB nº 27/2023 da Autorregulação Bancária.

Sempre com foco na satisfação do cliente, também promovemos treinamentos periódicos para atualização das equipes sobre mudanças regulatórias e disseminação de melhores práticas.

328

projetos avaliados no 2º sem./25, dos quais:

165

sobre alteração
de produtos

129

sobre novos
produtos

10

sobre descontinuidade
de produtos e processos





Resultados

Indicadores12

Processo institucional de gestão
de demandas de clientes14

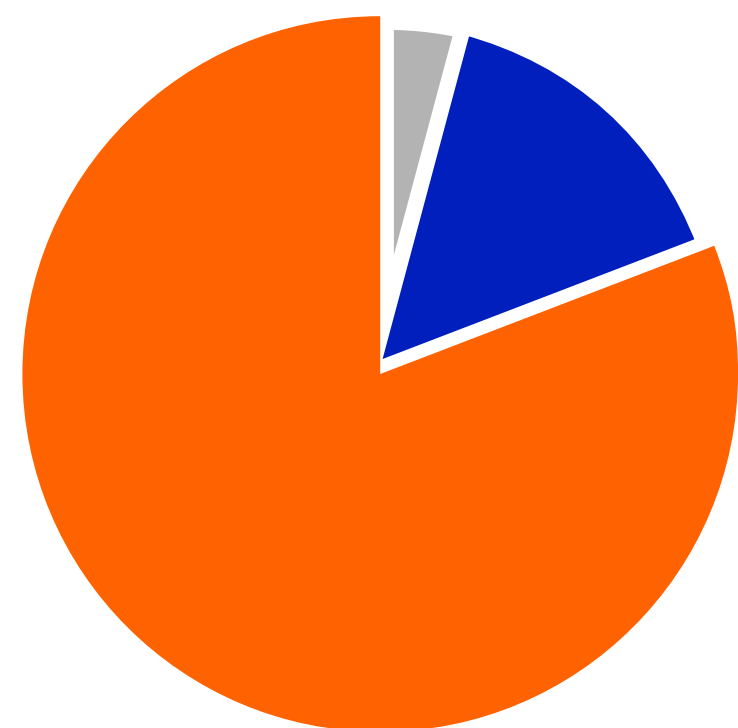
Indicadores

SAC

1,9

milhão de atendimentos

Ref. 2º sem./25



81%
Informação

15%
Reclamação

4%
Cancelamento

Ouvidoria

71,3%

43,5

mil atendimentos

Ref. 2º sem./25

3,2

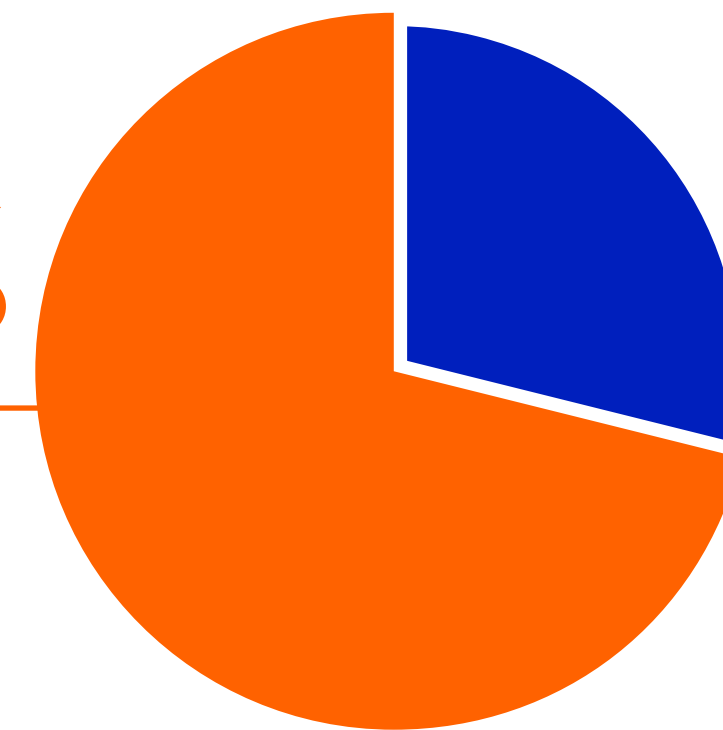
Nota¹ da pesquisa da solução apresentada

Ref. 10% respondentes

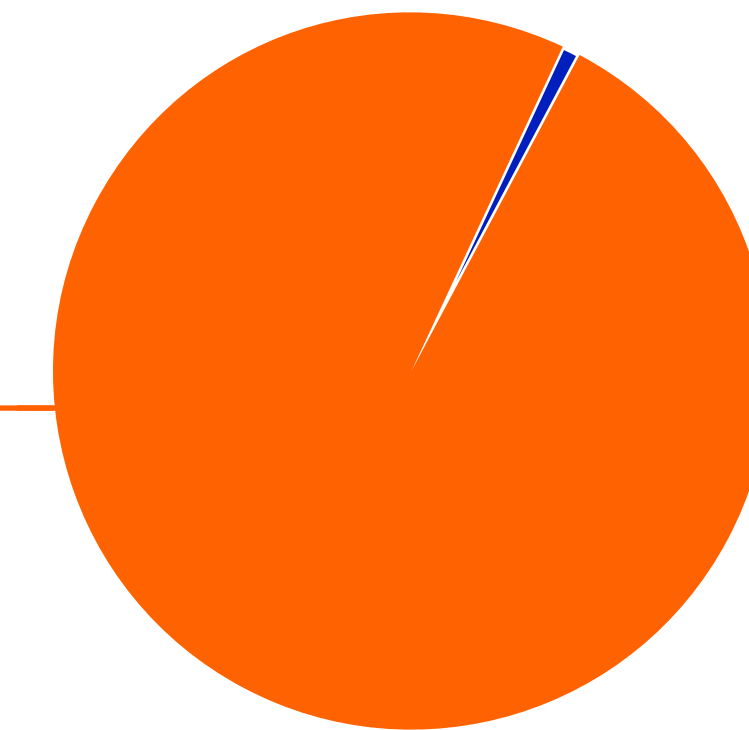
3,4

Nota¹ da pesquisa do atendimento da Ouvidoria

Ref. 9% respondentes



Demandas resolvidas em até 5 dias²



Demandas resolvidas dentro do prazo³

Principais temas reclamados na Ouvidoria

1

Fraude e golpe
Conta PF

2

Fraude e golpe
Cartões

3

Desacordo Comercial
Cartões

¹Escala: de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito).

²Susep e CVM: dias corridos/Demais: dias úteis.

³Susep e CVM: 15 dias corridos/Bacen: 10 dias úteis com no máximo 10% prorrogáveis por mais 10 dias úteis/Demais: 20 dias úteis.

Indicadores

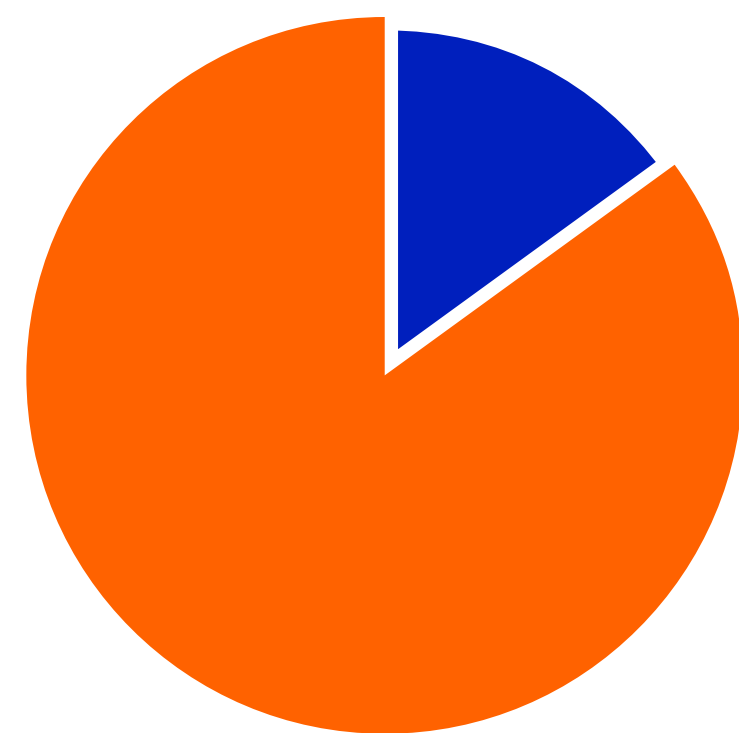
Bacen

61,4
mil atendimentos

Ref. 2º sem./25

7ª
posição no ranking
de top 15 Bancos,
Financeiras e Instituições
de Pagamento

Ref. 4º tri./25



85%

Demandas improcedentes
Demandas reguladas

Consumidor.gov

66,1
mil atendimentos

Ref. 2º sem./25

Procon

41,7
mil atendimentos

Ref. 2º sem./25



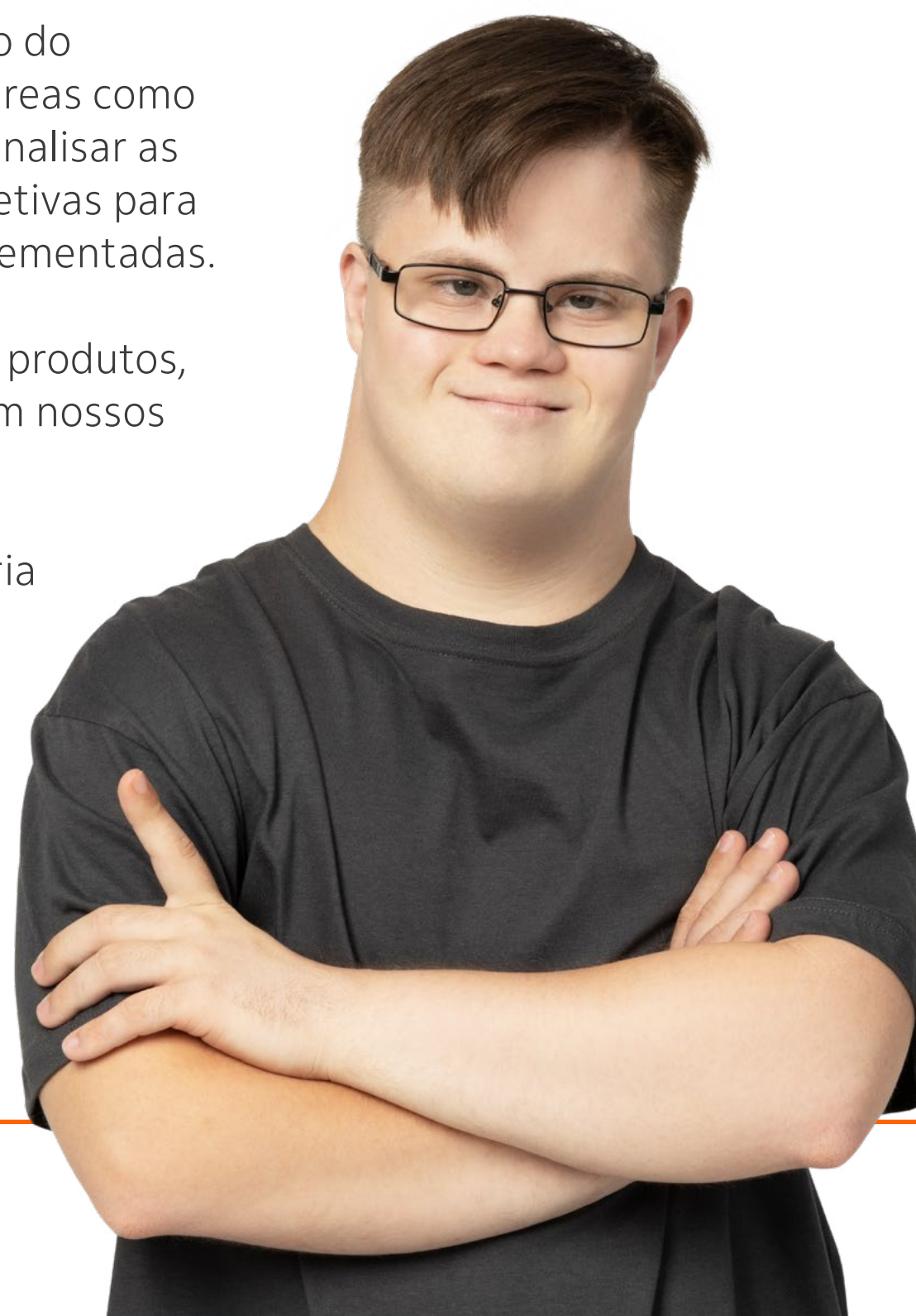
Processo institucional de gestão de demandas de clientes

Trabalhamos continuamente para aprimorar a experiência de atendimento, garantindo clareza, eficiência e alinhamento às necessidades dos clientes. Esse compromisso orienta a evolução da satisfação, o fortalecimento da escuta ativa e a redução do volume de reclamações por meio de ajustes consistentes em nossos processos.

Em linha com esse propósito, a Ouvidoria é responsável pela condução do processo de Gestão de Demandas, atuando de forma integrada com áreas como Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia. O trabalho envolve analisar as causas das principais manifestações, apoiar a definição de ações corretivas para tratar eventuais desvios e monitorar a efetividade das iniciativas implementadas.

De forma contínua, esse processo contribui para o aprimoramento de produtos, serviços e na forma como colaboradores e parceiros se relacionam com nossos clientes nas diversas interações com o banco.

A alta administração acompanha de perto essas atividades. A Ouvidoria participa de comitês e reuniões com o CEO, integrantes do Comitê Executivo e diretores de negócios. Além disso, as áreas de Controles Internos e Auditoria monitoram o processo, reforçando os princípios de transparência, integridade e eficiência que orientam as ações adotadas.



Processo de gestão de demandas – etapas



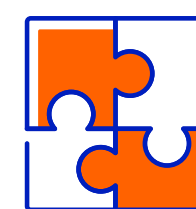
Monitoramento de reclamações

Monitoramento do volume e das variações dos principais temas reclamados



Análise de causa raiz

Identificação da origem dos problemas e das dores dos clientes, com o suporte de inteligência de dados



Planos de ação

Definição de estratégias de atuação em conjunto com o negócio e as demais áreas envolvidas



Efetividade dos planos

Avaliação dos resultados alcançados pelos planos de ação para aprimorar o processo

