

Relatório de **Ouvidoria**

1º semestre | 2026

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 e Procon foram elaborados com informações dos semestres concluídos em 31/12/2025 e 30/06/2026 e atualizados em 06/08/2026.

Obs. 3: o indicador do canal Consumidor.gov foi elaborado com informações do semestre concluído em 30/06/2026 e atualizado em 06/08/2026.

Panorama

Transformação que se traduz em experiência	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
Gestão de demandas de clientes	14



Panorama

Transformação que se traduz em experiência4

Política de Relacionamento com Clientes5





Transformação que se traduz em experiência

O primeiro semestre de 2026 deu sequência à jornada de transformação construída nos últimos anos. Com a base tecnológica já modernizada, a Inteligência Artificial passou a integrar mais amplamente as jornadas de relacionamento, com o objetivo de simplificar processos, ampliar a segurança e tornar o atendimento mais aderente a cada perfil de cliente.

Nesse contexto, concluímos a migração para o One Itaú, unificando em uma única experiência digital clientes que antes transacionavam entre aplicativos distintos. A integração ampliou o acesso ao portfólio completo de produtos e serviços e foi conduzida com monitoramento contínuo, mantendo os índices de satisfação em linha com os do semestre anterior.

Como parte dessa atuação, seguimos ampliando a Inteligência Itaú e o conjunto de soluções de IA generativa conversacional voltadas aos clientes, desenvolvidas com salvaguardas de privacidade e segurança da informação. Entre os avanços do período, destacam-se a abertura de conta para empresas por meio de uma jornada conversacional no WhatsApp e, na LaranjaInha+, a inclusão de recursos que permitem iniciar cobranças por comando de voz.

Mantivemos o foco na proteção dos clientes diante de fraudes cada vez mais sofisticadas. Ao longo do período,

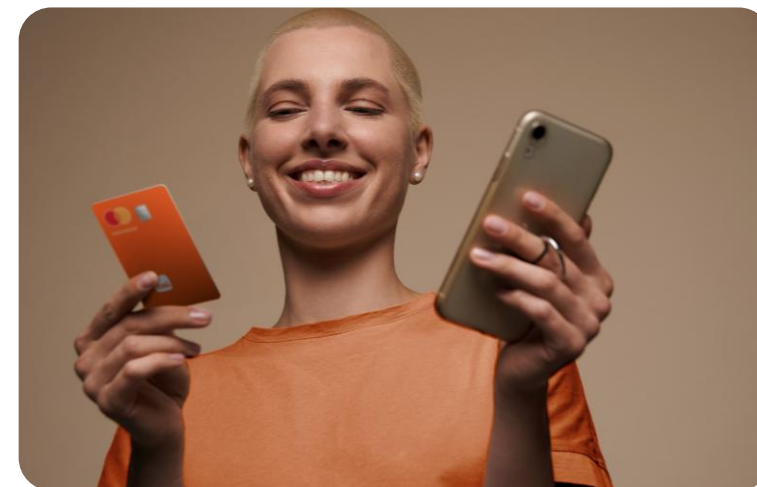
fortalecemos as ações de conscientização sobre golpes com Inteligência Artificial, clonagem de voz e deepfakes, aprimoramos recursos preventivos como o Modo Protegido e o Alerta Pix e disponibilizamos o Seguro Transações para pequenas e médias empresas, reforçando a segurança e a confiança nas operações financeiras.

Também ampliamos o apoio aos clientes que buscam reorganizar sua vida financeira. A participação no Novo Desenrola Brasil expandiu as alternativas de renegociação disponíveis nos canais digitais. Disponibilizamos também o Vira Fatura, que permite ao cliente antecipar o fechamento da fatura do cartão pelo aplicativo, favorecendo a organização do orçamento, e a Parcela Reduzida 50%, modalidade do consórcio de veículos que reduz o valor das parcelas até a contemplação.

No semestre, também continuamos avançando em nossa estratégia de sustentabilidade. No pilar Finanças Sustentáveis, superamos os R\$ 565 bilhões aportados em operações de crédito e financiamento à economia sustentável entre janeiro de 2020 e dezembro de 2025, o que nos deixa ainda mais próximos da meta de mobilizar R\$ 1 trilhão até 2030. Também mantivemos a liderança do Itaú no Programa Eco Invest Brasil, com R\$ 41,57 bilhões captados em três leilões, contribuindo para

ampliar o financiamento de projetos voltados à transição ecológica e ao desenvolvimento sustentável.

Seguimos comprometidos com a construção de um banco cada vez mais abrangente, digital e humano, capaz de apoiar os clientes em suas diferentes necessidades e gerar valor para a sociedade, com escuta ativa e melhoria contínua da experiência.



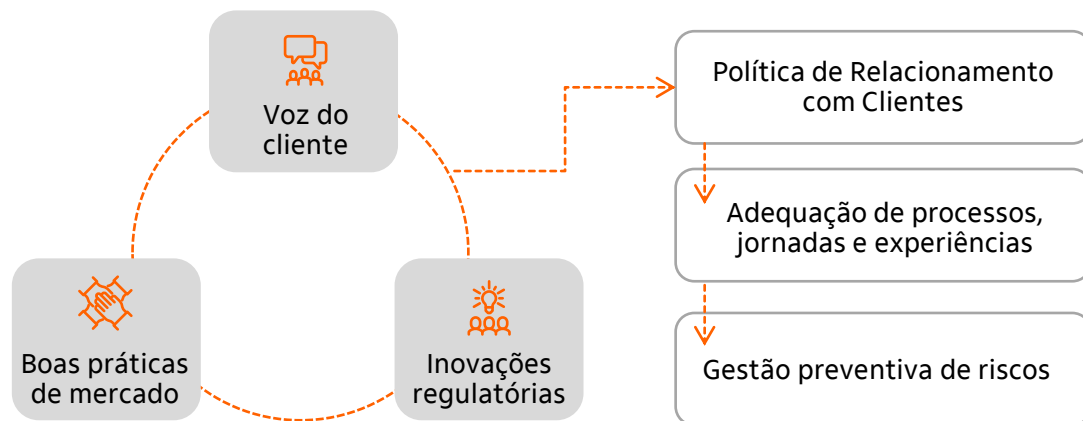


Política de Relacionamento com Clientes

Fazer escolhas e tomar decisões para gerar valor ao cliente.

Ao longo do 1º semestre de 2026, a evolução da Política de Relacionamento com Clientes (PRC) refletiu o compromisso de transformar princípios em escolhas concretas. Em um ambiente cada vez mais complexo, fortalecer o relacionamento com clientes exige definir prioridades, tomar decisões fundamentadas e direcionar esforços para iniciativas que ampliem a geração de valor, proteção e transparência.

Sob essa perspectiva, as entregas do semestre reforçam o compromisso do Itaú com uma atuação consistente, preventiva e centrada nas necessidades dos clientes.



Revisão da PRC | Princípios que orientam decisões

A PRC foi revisada com o objetivo de fortalecer as diretrizes, papéis e os mecanismos de governança que orientam a tomada de decisões. A nova versão apresenta uma estrutura mais simples e conteúdo mais diretivo, com maior destaque para temas como vulnerabilidade de clientes e conduta na venda de produtos e serviços, sempre com base nos princípios da ética, responsabilidade, diligência, transparência e empatia.

Engajamento dos itubers | Pessoas preparadas fazem melhores escolhas

A área responsável pela PRC atua para que os princípios da política sejam incorporados às decisões do dia a dia dos colaboradores, por meio de comunicação e capacitação contínuas. Neste semestre, os temas de suitability e educação financeira foram incorporados ao JIP (Jeito Itaú de Produtar), guia de concepção de produtos do banco. Além disso, Compliance e Risco Operacional receberam treinamento e capacitação em temas consumeristas.

Clientes vulneráveis | Auxílio para quem mais precisa

Foi realizada a atualização da matriz de vulnerabilidade, aprimorando a identificação de clientes com características como idade avançada e exposição a golpes de engenharia social. Entre os principais avanços, destacam-se a melhoria das informações disponíveis para atendimento personalizado e o acompanhamento específico da satisfação desses clientes na rede de agências.



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 Assuntos Corporativos

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

■ **Ana Paula Pinheiro Abi Daud**
Superintendente de Ouvidoria e Ouvidora

■ **Felipe Carvalho | 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, Procon, Consumidor.gov, Superintendência de Seguros Privados, Comissão de Valores Mobiliários e Agência Nacional de Saúde Suplementar). 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.

■ **Janaína Ruzene** Gerente de Atendimento da Ouvidoria

■ **Monica 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

Buscamos tornar cada vez mais simples o acesso dos clientes ao banco a à resolução de suas necessidades.

Para isso, oferecemos uma experiência integrada por meio do app Itaú, de plataformas digitais, assistentes virtuais, centrais especializadas, SAC e Ouvidoria, com diferentes opções de atendimento adequadas a cada situação.



Ouvidoria

A Ouvidoria é responsável por reavaliar as demandas tratadas pelos demais canais de atendimento da instituição quando o cliente entende que os esclarecimentos ou a solução apresentada não atenderam às suas expectativas. Por meio de uma atuação personalizada, busca compreender cada situação e conduzir seu tratamento de forma ágil e satisfatória, contribuindo para a experiência dos clientes e para o fortalecimento de sua relação de confiança com o Itaú Unibanco.

O canal pode ser acessado por telefone durante o horário comercial ou, a qualquer momento, pelo aplicativo e pela página da internet. Fora do horário comercial, aos fins de semana e feriados, o cliente também pode registrar sua solicitação pelo SAC e receber o retorno da equipe da Ouvidoria no próximo dia útil.

Ao longo do atendimento, o cliente pode optar por receber notificações sobre o andamento de sua solicitação e se comunicar, pelo WhatsApp, com o analista responsável pelo caso. Essa funcionalidade amplia a transparência e facilita o acompanhamento de 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 8h às 19h

App Itaú

Menu > Atendimento > Ajuda > Ouvidoria

www.itaubr.com/ouvidoria

Inserir o CPF/CNPJ e seguir com a demanda



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)

Órgão regulador do sistema financeiro brasileiro, 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 dos direitos do consumidor, atuando na orientação, mediação de conflitos e fiscalização das relações de consumo.

O consumidor pode registrar reclamações junto ao Procon de seu estado ou município por meio dos canais disponibilizados pela instituição, como site, telefone e postos de atendimento.

■ 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, o processo de avaliação de projetos assegura que novas iniciativas sejam submetidas a uma análise criteriosa antes de sua implementação. Esse fluxo reúne áreas especializadas, como Negócios, Compliance, Jurídico, Segurança e Ouvidoria, e considera aspectos relacionados à transparência, à aderência regulatória, aos impactos para os clientes e à clareza das comunicações.

Como parte desse processo, a Ouvidoria contribui para a identificação de riscos, a análise de reclamações e a proposição de melhorias, buscando assegurar que os projetos considerem as necessidades dos clientes e estejam em conformidade com as normas internas e externas, conforme previsto no artigo 90 do Normativo SARB nº 27/2023 da Autorregulação Bancária.

A avaliação de projetos é complementada por treinamentos periódicos, que mantêm as equipes atualizadas sobre mudanças regulatórias e promovem a disseminação de melhores práticas, contribuindo para o aprimoramento contínuo da experiência dos clientes.

333

projetos avaliados
no 1º sem/26, dos
quais:

144

Novos produtos,
funcionalidades,
canais ou
processos

139

Alteração em
produtos ou
serviços
existentes

26

Frentes de
comunicação
aos clientes





Resultados

Indicadores12

Gestão de demandas de clientes14



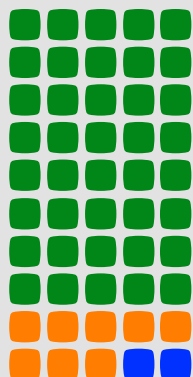


Indicadores | Canais internos

1º sem/2026

SAC

1,6 milhão de atendimentos



80% informação

16% reclamação

4% cancelamento

Ouvidoria

48,9 mil atendimentos

Principais temas reclamados

1. Fraude e golpe
Conta PF
2. Renegociação de dívidas
Cartões
3. Renegociação de dívidas
Conta PF

Nota da pesquisa de satisfação¹



Solução apresentada
9% respondentes



Atendimento da Ouvidoria
8% respondentes

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

Prazo de resposta

Demandas resolvidas em até 5 dias²



Demandas resolvidas dentro do prazo³



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

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



Indicadores | Canais externos

1º sem/2026

Bacen

58,0 mil atendimentos

Demandas improcedentes

Entre demandas reguladas e não reguladas



Ranking de Reclamações

Top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento

7º 1º tri/26

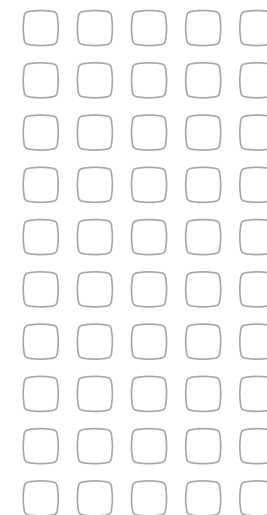
3º 2º tri/26

Consumidor.gov

83,2 mil atendimentos

Procon

36,7 mil atendimentos



Gestão de demandas de clientes

A Ouvidoria atua como mediadora entre os clientes e as áreas do banco, conectando as manifestações recebidas aos processos de decisão da instituição e transformando essas percepções em oportunidades de aprimoramento. Ao identificar e endereçar as principais causas de insatisfação, contribui para a evolução da experiência dos clientes e para a redução sustentável das reclamações.

Essa atuação se materializa na governança do processo de Gestão de Demandas de Clientes. A combinação entre o conhecimento aprofundado da voz do cliente, a inteligência de dados e os recursos de inteligência artificial amplia a capacidade da Ouvidoria de identificar padrões, antecipar tendências e transformar esses sinais em direcionadores para o aperfeiçoamento das jornadas e para a evolução dos negócios. Dessa forma, fortalece sua atuação como elo entre a perspectiva do cliente e os processos de priorização da organização.

O ciclo se apoia em uma governança permanente, composta por comitês e reuniões de trabalho com os executivos das áreas envolvidas. Os principais temas são apresentados periodicamente ao presidente, aos membros do Comitê Executivo e aos diretores dos negócios, assegurando o acompanhamento da alta administração. Além disso, as áreas de Compliance, Risco Operacional e Auditoria acompanham o processo de forma independente, reforçando os mecanismos de controle, transparência e prestação de contas que sustentam essa atuação.

■ Etapas do processo

Monitoramento de reclamações

Acompanhamento tempestivo da voz do cliente, com auxílio de dados e inteligência artificial

Análise de causa-raiz

Identificação da origem dos problemas e das oportunidades de evolução em jornadas, produtos e serviços

Planos de ação

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

Efetividade das ações

Avaliação contínua dos resultados alcançados pelos planos para aprimorar o processo

