Relatório de **Ouvidoria**

1º semestre **2025**

FEBRABAN

SUMÁRIO

Panorama

Feito para todos, inspirado em cada um 4

Política de Relacionamento com Clientes 5

Atendimento ao cliente

Estrutura da Ouvidoria 7

Canais internos 8

Canais externos 9

Resultados

Canais internos 11

Canais externos 12

Processo institucional de
gestão de demandas de clientes 13

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 1/1/2025 e 30/6/2025 e atualizados em 2/9/2025.
Obs. 3: o indicador do canal Consumidor.gov foi elaborado com informações do semestre concluído em 30/6/2025 e atualizado em 28/8/2025.

Panorama

4
Feito para todos,
inspirado em cada um

5
Política de Relacionamento
com Clientes

Feito para todos, **inspirado em cada um**

Ao longo do primeiro semestre de 2025, seguimos empenhados no propósito de inovar na oferta de produtos e serviços financeiros, proporcionando aos nossos clientes uma experiência completa. Buscamos atendê-los com agilidade e eficiência, onde, quando e como eles desejarem, com soluções que façam sentido para os seus momentos de vida. Nossas ações são guiadas por princípios inegociáveis de ética, transparência e compromisso com o crescimento sustentável.

Valorizamos cada interação com nossos clientes, mesmo aquelas motivadas por problemas ou insatisfações, e enxergamos esses momentos como oportunidades de aprimorar processos e fortalecer a nossa atuação. Contamos com uma equipe comprometida em encantar os clientes e investimos continuamente em tecnologia, inovação e inteligência de dados. Essa combinação traduz nosso jeito de ser, que mantém o cliente no centro de todas as nossas ações e decisões.

Nosso posicionamento representa uma estratégia de valor claramente refletida em nossos índices de satisfação. No primeiro semestre, 54% dos negócios alcançaram a zona de excelência do NPS (igual ou superior a 75 pontos), resultado similar ao do segundo semestre de 2024, comprovando a solidez de nossa estratégia e nossas práticas. De todos os negócios, 29% atingiram suas máximas históricas de NPS no período.

Ao mesmo tempo em que seguimos aprimorando a qualidade dos produtos e serviços já disponíveis, entregamos novas soluções, desenvolvidas para melhorar a experiência dos clientes e fortalecer sua relação com o banco. Estreamos a funcionalidade Controle de Gastos no SuperApp, que auxilia as pessoas a gerir melhor suas despesas, colaborando para a sua saúde financeira. O SuperApp também ganhou o Inteligência de Investimentos Itaú, o primeiro agente de investimentos do Brasil baseado em inteligência artificial generativa, que fornece informações confiáveis, hiperpersonalizadas, com linguagem fluida e sem nenhum custo adicional, 24 horas por dia, sete dias por semana. Outra novidade foi a laranjinha +, maquininha de pagamento construída a partir das expectativas e demandas de mais de 600 clientes de todo o país ouvidos pelo Itaú Unibanco.

Seguimos comprometidos com a nossa estratégia ESG (ambiental, social e de governança, na sigla em inglês). No pilar Finanças Sustentáveis, já direcionamos mais de R$ 461 bilhões para operações de crédito e financiamento à economia sustentável entre janeiro de 2020 e fevereiro de 2025 – a meta é chegar a R$ 1 trilhão até 2030. No pilar Diversidade e Desenvolvimento, demos sequência ao trabalho no âmbito do programa Itaú Mulher Empreendedora, idealizado para impulsionar o crescimento de empresas lideradas por mulheres: organizamos novas edições das formações Empreendedoras do Futuro e iMentora Empreendedora e novos encontros do Entre Elas, impactando cerca de 480 clientes. Nossa estratégia e nosso modelo de gestão ESG foram novamente reconhecidos pelo mercado: integramos pelo 25º ano consecutivo o Dow Jones Sustainability World Index (DJSI World) e figuramos no top 10% do *ranking* do S&P Global Sustainability Yearbook 2025. No Brasil, continuamos fazendo parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3.

Esses e tantos outros marcos do período reforçam que estamos conectados com as transformações do nosso tempo e com os desafios de um mundo em constante movimento. Seguimos firmes em nossa jornada de evolução, comprometidos com um futuro que seja construído com e para os nossos clientes – de hoje e do amanhã – e para toda a sociedade.

Política de **Relacionamento** com clientes

A Política de Relacionamento com Clientes estabelece princípios e diretrizes que orientam todas as interações do Itaú Unibanco com seus clientes, desde a concepção até a pós-venda de produtos e serviços. A política reforça o nosso compromisso com a ética, a transparência, a diligência, a responsabilidade e a empatia. Acreditamos que, para a construção de relações duradouras e de confiança, é preciso escutar e compreender o cliente, respeitar suas vulnerabilidades individuais e promover uma experiência segura, clara e justa.

Nossa política contempla práticas específicas para que a instituição atinja esse objetivo, como a integridade no atendimento, a adequação de produtos, a proteção de dados, o uso responsável de inteligência artificial e a mediação de conflitos. Além disso, prevê ações contínuas de capacitação, monitoramento e atualização, a fim de que todos os colaboradores e parceiros estejam alinhados aos padrões estabelecidos.

Todas essas práticas estão sustentadas em quatro pilares, que devem ser observados conjuntamente para garantirmos experiências de qualidade a diferentes perfis de clientes, em todos os momentos de suas jornadas com o Itaú Unibanco. São eles:

Educação financeira:
A Educação financeira é um dos pilares da Política de Relacionamento com Clientes do Itaú e conta com diretrizes próprias, em conformidade com a Resolução Conjunta nº 8/23 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil (Bacen). Promovemos uma relação mais saudável com o dinheiro por meio de ações disponíveis na página www.itau.com.br/educacao-financeira e de funcionalidades específicas no aplicativo.

Públicos vulneráveis:
De forma a prestar o atendimento diferenciado àqueles que, por qualquer condição pessoal, apresentem menor capacidade de tomar decisões conscientes, o Itaú adota critérios para identificar clientes em situação de vulnerabilidade, considerando fatores sociodemográficos, financeiros e transacionais. Realizamos revisões recorrentes de nossos modelos para incluir novas variáveis que auxiliem a identificação e segregação de públicos vulneráveis com necessidade de tratamentos diferenciados.

Suitability:
Para oferecer e recomendar produtos e serviços adequados aos diferentes perfis de clientes, o Itaú adota mecanismos que identificam os seus interesses, necessidades e objetivos. Esses mecanismos também são utilizados para o desenvolvimento de soluções e comunicações mais assertivas.

Qualidade da venda:
O Itaú possui robustos programas de incentivos e contra incentivos em suas diferentes linhas de negócios, com o objetivo de promover o equilíbrio e a qualidade das vendas e relações sustentáveis com clientes e usuários, em linha com as melhores práticas internacionais e os princípios da Política de Relacionamento com Clientes.

Atendimento ao cliente

7
Estrutura da Ouvidoria

8
Canais internos

9
Canais externos

Estrutura da **Ouvidoria**

Milton Maluhy Filho
Presidente

José Virgilio 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

Rogerio Taltassori
Ouvidor

Felipe Carvalho, Marcelo Petean e Marianna Lajut
Gerentes de Governança de Órgãos Reguladores e de Melhorias

Como parte da Superintendência de Ouvidoria, as gerências de Governança de Órgãos Reguladores e de Melhorias são responsáveis pela governança e pelo monitoramento estratégico das demandas de clientes que chegam por meio dos 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, 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 mudanças que impactam a experiencia do cliente, com identificação de riscos propondo recomendações para mitigá-los.

Janaina Ruzene
Gerente de Atendimento da Ouvidoria

Mônica Vargas
Gerente de Operações de Bacen e Procon

O tratamento de cada demanda recebida pela Ouvidoria fica a cargo da Gerência de Atendimento da Ouvidoria, 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 de suas decisões, o Itaú Unibanco disponibiliza um conjunto de canais para que eles tenham todas as suas demandas atendidas de forma simples, ágil e segura.

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

Ouvidoria

A Ouvidoria é a instância à disposição dos clientes para tratar as questões que não foram solucionadas pelos outros canais. Com um atendimento ainda mais personalizado, o foco é 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.

O canal pode ser acessado por telefone em horário comercial ou a qualquer momento via aplicativo e *internet banking*. Os clientes que precisam recorrer ao canal por telefone fora do horário comercial ou nos fins de semana e feriados podem registrar a sua solicitação no SAC e receberem o retorno da Ouvidoria no próximo dia útil.

Sempre buscando expandir as formas de contato, desde junho de 2025, a Ouvidoria passou a interagir com os clientes também por meio do WhatsApp. 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 aplicativo de mensagens, o que lhe garante mais visibilidade sobre todo o processo. Vale destacar que o primeiro contato com o canal continua ocorrendo via telefone, App ou *internet banking* – a interação pelo WhatsApp é sempre iniciada pela equipe da Ouvidoria e encerrada automaticamente após a conclusão do caso.

Ainda com foco na evolução do nosso atendimento, neste semestre, a elegibilidade da Ouvidoria foi ampliada e mais clientes tiveram acesso ao canal, reforçando nosso compromisso em acelerar soluções e elevar continuamente a experiência de cada cliente.

SAC

0800 728 0728
Atendimento gratuito, 24h, todos os dias

OUVIDORIA

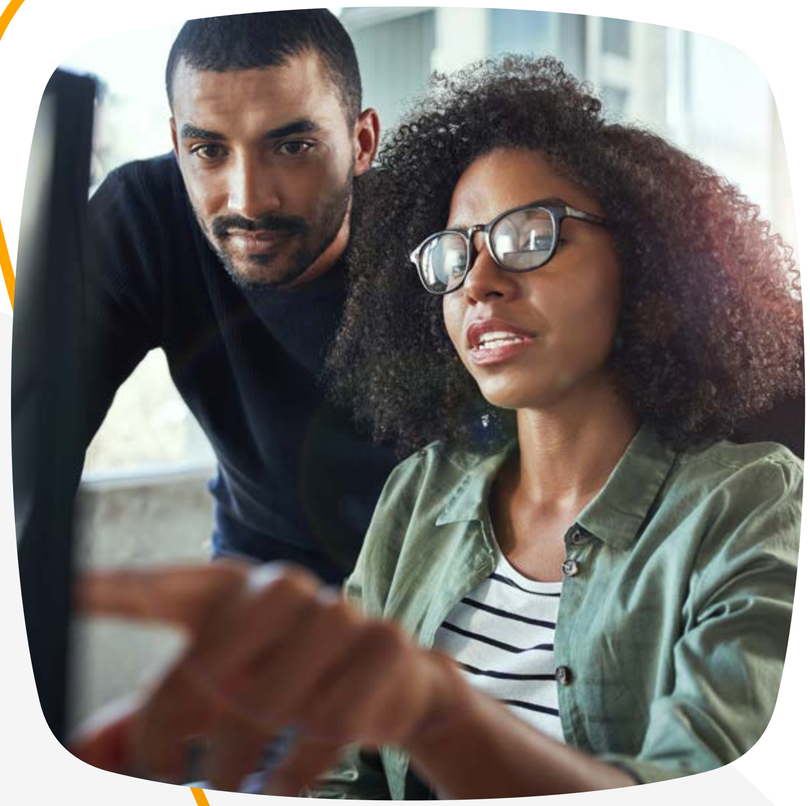
0800 570 0011
Atendimento gratuito, de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9h às 18h

SuperApp
menu > atendimento > ajuda > ouvidoria

www.itau.com.br/ouvidoria
Internet banking

Canais **externos**

O Itaú Unibanco também está comprometido em atender e 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 do país e recebe reclamações sobre produtos e serviços bancários em seu site, por telefone, por 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 de uma empresa por meio do site ou aplicativo, o consumidor deve conferir se ela integra a iniciativa – o Itaú Unibanco é uma das instituições financeiras participantes. O processo é acompanhado pelos Procons estaduais e pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

Resultados

11
Canais internos

12
Canais externos

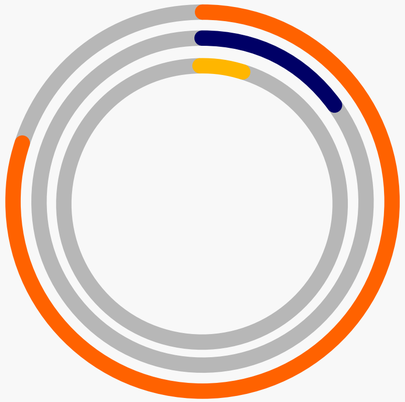
13
Processo institucional de gestão de demandas de clientes

14
Principais demandas recebidas

Canais **internos**

SAC

2,7 milhões de atendimentos
Ref. 1º sem./25



80% Informação

16% Reclamação

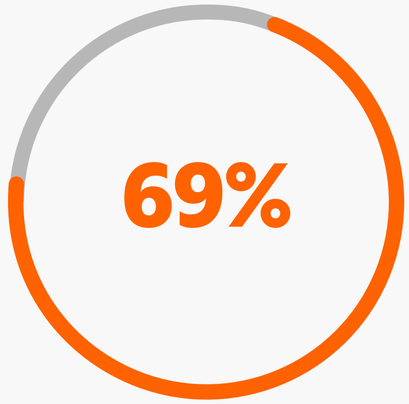
4% Cancelamento

OUVIDORIA

37,9 mil atendimentos
Ref. 1º sem./25

3,1
Nota[1] da pesquisa da solução apresentada
Ref. 14% respondentes

3,3
Nota[1] da pesquisa do atendimento da Ouvidoria
Ref. 13% respondentes



69%
Demandas resolvidas em até 5 dias[2]

99,3%
Demandas resolvidas dentro do prazo[3]

Principais temas reclamados na Ouvidoria

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

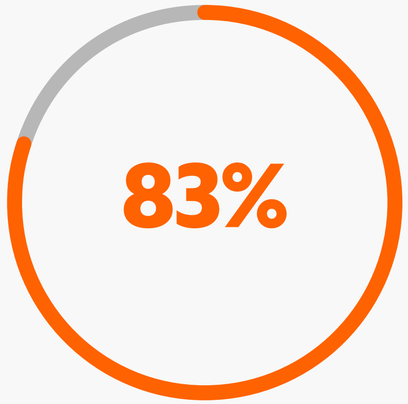
[1]Escala: de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito).
[2]Susep e CVM: dias corridos/Demais: dias úteis.
[3]Susep e CVM: 15 dias corridos/Bacen: 10 dias úteis com no máximo 10% prorrogáveis por mais 10 dias úteis/Demais: 20 dias úteis.

Canais **externos**

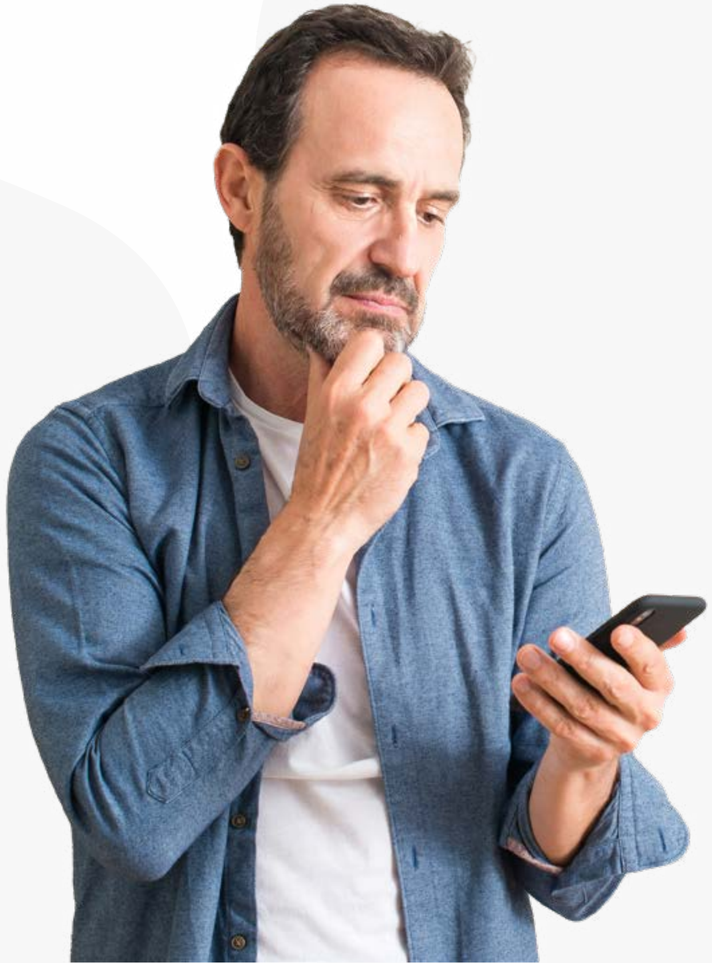
BACEN

47,3 mil
atendimentos
Ref. 1º sem./25

7ª
posição no *ranking* de top 15 Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento
Ref. 2º tri./25



de demandas improcedentes
Demandas reguladas



CONSUMIDOR.GOV

45,2 mil
atendimentos
Ref. 1º sem./25

PROCON

37,4 mil
atendimentos
Ref. 1º sem./25

Processo institucional de **gestão de demandas de clientes**

No Itaú Unibanco, nosso compromisso é proporcionar a melhor experiência de atendimento aos nossos clientes, sempre buscando sua satisfação e trabalhando para reduzir reclamações. Para isso, contamos com um processo bem estruturado de gestão de demandas, liderado pela Ouvidoria, que colabora com diversas áreas do banco, como Atendimento, Negócios, Operações e Tecnologia.

O trabalho envolve a identificação das causas das principais manifestações, o suporte no desenvolvimento de planos de ação para a correção de desvios e o monitoramento da efetividade das iniciativas implementadas. Recorrentemente, também contribui para a melhoria dos produtos e serviços e possibilita o aperfeiçoamento da forma como colaboradores e parceiros se relacionam com clientes e potenciais clientes na oferta do portfólio do banco.

O processo de gestão de demandas tem o apoio da alta administração. A Ouvidoria participa de comitês e reuniões com o CEO, membros do Comitê Executivo e diretores de negócios. As áreas de Controles Internos e Auditoria também acompanham o processo, contribuindo para garantir a integridade, transparência e eficácia das ações adotadas.

Processo de gestão de demandas – etapas

Monitoramento de reclamações

Monitoramento do volume e das variações dos principais temas reclamados

Seleção de assuntos

Seleção estatística e qualitativa dos assuntos a serem avaliados

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

itaú