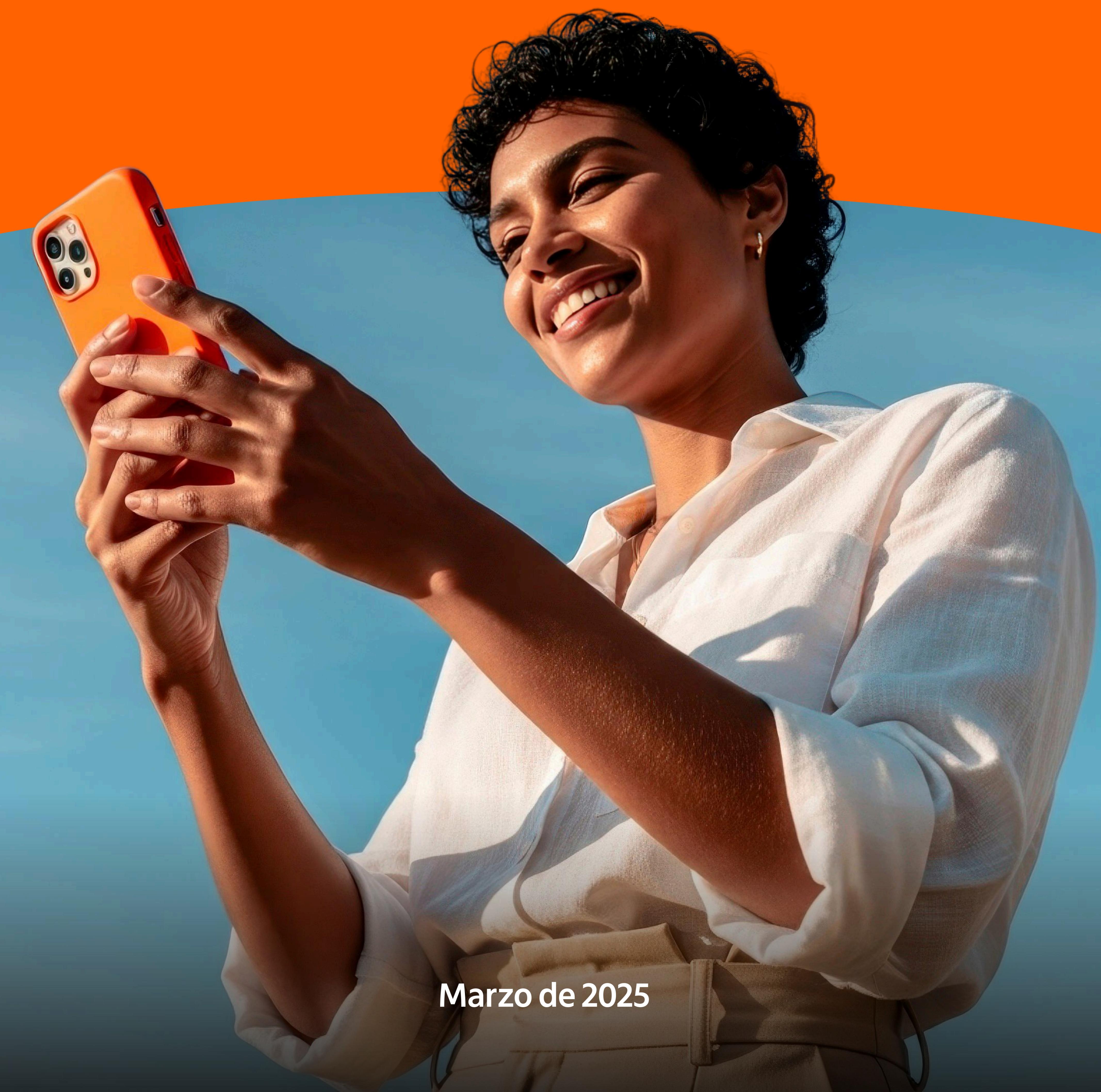




# Guía de Orientaciones sobre Ética de Datos

Anexo al Código de Ética y Conducta  
del Conglomerado Itaú Unibanco



Marzo de 2025

<b>1</b>	<b>Nuestro compromiso con el uso ético y responsable de los datos</b>	3
	1.1. La ética en primer lugar	3
<b>2</b>	<b>Pero ¿qué es la Ética de Datos?</b>	4
	2.1. ¿Y cuál es la importancia de la Ética de Datos?	4
<b>3</b>	<b>Principios éticos en el uso de datos</b>	5
	3.1. Centralidad en los clientes e individuos	5
	3.2. Privacidad y protección de datos	6
	3.3. Transparencia y comunicación abierta	7
	3.4. Justicia y no discriminación	7
	3.5. Calidad de los datos	8
	3.6. Responsabilidad	8
	3.7. Ética algorítmica	9
<b>4</b>	<b>Gobernanza dedicada al tema</b>	10
<b>5</b>	<b>Comités de evaluación</b>	11
<b>6</b>	<b>Capacitación y concientización</b>	11
<b>7</b>	<b>Atención a los titulares de los datos y evaluación de cuestiones éticas relacionadas</b>	12
<b>8</b>	<b>Leyes, normas y reglamentos</b>	12



## 1 Nuestro compromiso con el uso ético y responsable de los datos

Esta guía es un documento de consulta en el que encontrarás orientaciones y podrás aclarar dudas frecuentes sobre Ética de Datos.

Itaú Unibanco Holding S.A., Itaú Unibanco S.A. y las demás empresas del conglomerado se comprometen con el uso ético y responsable de los datos.

Desde nuestra fundación, colocamos la ética en el centro de nuestras actividades, guiados por nuestros valores fundamentales definidos en cuatro pilares estratégicos: (i) nuestra identidad corporativa; (ii) nuestras interacciones; (iii) la buena fe y nuestra postura profesional; y (iv) cómo gestionamos los conflictos de intereses. Para nosotros, la ética es innegociable. Para saber más sobre nuestros valores y conductas éticas, accede a nuestro Código de Ética y Conducta.

### 1.1. Ética en primer lugar

Reconocemos las preocupaciones y dilemas éticos relacionados con el desarrollo tecnológico, incluyendo el uso de datos a gran escala y la popularización de sistemas de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (machine learning). Esta guía representa nuestro compromiso de equilibrar los beneficios potenciales y los riesgos aplicables, con el objetivo de promover una cultura de datos responsable y sostenible.



**¡Recuerda! Para nosotros, la ética es innegociable.**



## 2 Pero ¿qué es la ética de datos?

La ética de datos evalúa cuestiones morales, jurídicas y éticas relacionadas con:



La ética de los datos aborda cuestiones éticas relacionadas con la recopilación y el análisis de grandes conjuntos de datos y otros temas correlacionados, como por ejemplo: gobernanza, privacidad y protección de datos (evaluando la recopilación, uso, acceso, almacenamiento y procesamiento de datos personales), creación de perfiles (profiling), publicidad dirigida y uso de datos abiertos (webscrapping). Para nosotros, la transparencia en el uso de datos, incluso personales, es relevante para promover la confianza pública. Es importante señalar que la Ética de Datos también se extiende a otros tipos de información, además de los datos personales.

La ética de los algoritmos aborda cuestiones relacionadas con la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y los agentes artificiales disponibles en internet (como por ejemplo los chatbots), así como otras tecnologías o funcionalidades que puedan surgir. Se basa en la responsabilidad respecto al desarrollo, aplicación, monitoreo y curaduría de estas tecnologías, con el fin de mitigar efectos indeseados y sesgos, promoviendo su uso ético.

Por último, la ética de las prácticas asociadas establece la gobernanza y la responsabilidad de las personas y organizaciones en los procesos, estrategias y uso de datos y algoritmos, con el objetivo de establecer un marco ético que oriente códigos y políticas sobre desarrollo e innovación responsable.

## 2.1. ¿Y cuál es la importancia de la ética de datos?

### Confianza

Reforzar la confianza con nuestros clientes y con la sociedad en general, agregando valor a nuestra marca y percepción reputacional.

### Tratamiento justo

Promover la justicia en la toma de decisiones que involucran el uso de datos, mitigando riesgos y aplicando medidas de control.

### Conformidad con las regulaciones y buenas prácticas

Adherirse a los estándares y buenas prácticas internacionales sobre el uso ético y responsable de los datos, así como a la legislación de Protección de Datos y Privacidad, y otras aplicables.



### 3 Principios Éticos en el uso de datos

Nuestro compromiso con el uso ético de los datos se fundamenta en los siguientes principios básicos:



Centralidad en los Clientes y en los Individuos



Privacidad y Protección de Datos



Transparencia y Comunicación Abierta



Justicia y No Discriminación



Calidad de los Datos



Responsabilidad



Ética Algorítmica

Conoce más sobre cada uno de estos principios a continuación.

### 3.1. Centralidad en los clientes y los Individuos

#### ¿Qué significa este principio?

Pensamos en nuestros clientes e individuos en todo lo que hacemos, porque el ser humano está en el centro de todo. Escuchamos sus necesidades y preocupaciones para ofrecer soluciones que realmente los benefician. También somos conscientes del impacto negativo que el uso de datos y algoritmos puede tener en contextos de desinformación, manipulación o perjuicio al discernimiento correcto o a la toma de decisiones sobre productos y servicios. Orientamos nuestras prácticas con el objetivo de que nuestras decisiones y acciones sean éticas y busquen promover buenos resultados, considerando el mejor interés de las personas.

#### ¿Qué ejemplos de prácticas?

- Realizar investigaciones y recopilar retroalimentación de forma regular para comprender las necesidades, preocupaciones y expectativas de los clientes y personas con quienes nos relacionamos, utilizando esa información para mejorar nuestros productos y servicios;
- Crear soluciones personalizadas que atiendan las necesidades específicas de los clientes e individuos, colocándolos en el centro del desarrollo de productos, servicios y en el diseño de soluciones, así como cuidar el uso adecuado de sus datos e información;
- Crear soluciones con uso de datos que consideren la ética en su desarrollo, prevengan la ocurrencia de daños y busquen generar resultados que beneficien a nuestros clientes e individuos.
- Mantener canales de comunicación abiertos y accesibles para que los clientes y demás personas con quienes nos relacionamos puedan obtener los esclarecimientos y el soporte necesarios, además de proporcionar retroalimentación sobre productos y servicios para mejoras continuas;
- Siempre que sea necesario y viable, realizar pruebas con un público limitado antes de implementar proyectos, con el fin de evaluar los impactos y resultados, buscando escuchar a los clientes e individuos que participen en las pruebas.

## 3.2. Privacidad y protección de datos

### ¿Qué significa este principio?

La privacidad de nuestros clientes y de las demás personas con quienes nos relacionamos es una prioridad. Protegemos los datos personales con medidas y herramientas de ciberseguridad de vanguardia y en constante mejora, con el objetivo de cumplir con la Ley General de Protección de Datos (LGPD), demás normativas aplicables y las buenas prácticas internacionales. Nuestras prácticas buscan tratar adecuadamente los datos personales y prevenir el acceso no autorizado y la exposición de dichos datos.

### ¿Qué ejemplos de prácticas?

- Establecer una estructura de Privacidad y Protección de Datos que defina estándares y procedimientos para la recopilación, almacenamiento, uso y mantenimiento de los datos;
- Mantener políticas efectivas de gestión de datos personales, asegurando que todas las operaciones con datos cumplan con las normas de privacidad aplicables;
- Identificar y mitigar riesgos relacionados con el tratamiento de datos personales, para que nuestras operaciones estén alineadas con la legislación vigente y con las mejores prácticas de privacidad y protección de datos;
- Siempre que sea posible, priorizar la adopción de técnicas de anonimización y seudonimización al utilizar datos personales;
- Establecer como premisa la minimización de datos (utilizar solo los datos necesarios para el propósito previsto), especialmente en casos o proyectos que involucren el tratamiento de datos personales sensibles, buscando promover el uso legítimo, necesario y de acuerdo con los intereses de los clientes e individuos, evitando el uso excesivo de datos;
- Garantizar que los clientes e individuos tengan fácil acceso a sus datos y puedan ejercer sus derechos garantizados por la ley;
- Poseemos las certificaciones NBR ISO/IEC 27001 y NBR ISO/IEC 27701, lo que comprueba la madurez de nuestros controles y ratifica nuestra posición como una empresa que respeta la privacidad y valora el nivel de confianza de clientes, socios y demás personas con quienes nos relacionamos.

### 3.3. Transparencia y comunicación abierta

#### ¿Qué significa este principio?

Valoramos la transparencia en nuestras actividades relacionadas con los datos. Buscamos comunicar de forma clara y accesible cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y compartimos los datos. Proporcionamos información comprensible sobre nuestras políticas de privacidad y prácticas de datos, fortaleciendo la confianza y la relación con nuestros clientes, colaboradores y demás personas con quienes nos relacionamos.

#### ¿Cuáles son ejemplos de prácticas?



Informar claramente a los clientes y demás personas con quienes nos relacionamos qué datos están siendo recopilados, cómo serán utilizados y por qué son necesarios.



Proporcionar políticas de privacidad y otros documentos de gobernanza comprensibles y accesibles para garantizar que los clientes y demás personas con quienes nos relacionamos sepan cómo están siendo tratados sus datos, así como también estén informados sobre los derechos asegurados por la LGPD y demás normas aplicables.

### 3.4. Justicia y no discriminación

#### ¿Qué significa este principio?

Trabajamos activamente para que el uso de datos y algoritmos sea justo y no discriminatorio (por ejemplo, en relación con género, raza, religión, origen/etnia, edad, orientación sexual, identidad de género, entre otros), buscando mitigar sesgos en los procesos de análisis y toma de decisiones. Realizamos evaluaciones de impacto y pruebas continuas para identificar y mitigar posibles desigualdades indebidas, con el objetivo de que los datos se utilicen de manera equitativa y sirvan a todos de forma justa.

#### ¿Cuáles son ejemplos de prácticas?



Asegurar que los conjuntos de datos sean diversos y representen adecuadamente a diferentes grupos demográficos, socioeconómicos y culturales;



Señalar adecuadamente cuando un conjunto de datos o producto contenga un recorte específico de público o finalidad, de modo que se garantice que no sea aplicado para un uso distinto;

- Crear productos y servicios que, mediante el tratamiento de datos, busquen servir a todos de forma equitativa y adecuada, incluso cuando consideren recortes de público objetivo o segmento;
- Realizar evaluaciones de impacto y pruebas para identificar posibles sesgos en el uso de datos y algoritmos, descartando proyectos que puedan causar daños excesivos o irreparables;
- Implementar medidas para reducir posibles sesgos y realizar seguimientos continuos cuando sea necesario;
- Fomentar evaluaciones multidisciplinarias, garantizando una perspectiva de diversidad e inclusión;
- Implementar y seguir los flujos de gobernanza adecuados para la evaluación de proyectos e iniciativas que puedan involucrar cuestiones relacionadas con la justicia y la no discriminación;
- Mantener un canal abierto de comunicación con diferentes grupos de la sociedad para identificar posibles sesgos y reevaluar prácticas que puedan generar desigualdades indebidas.

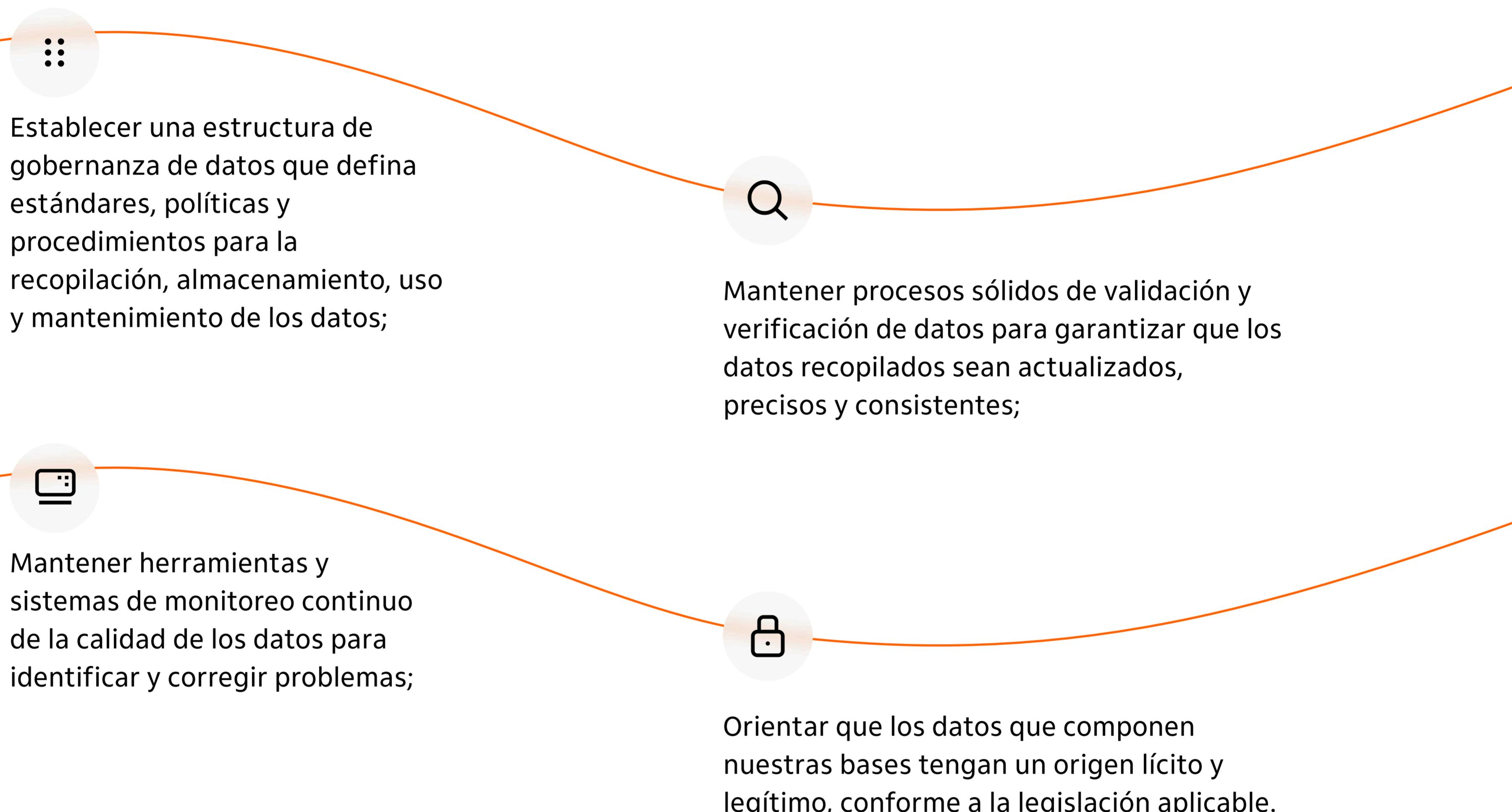
Considerar la posible existencia de sesgos inconscientes en nuestras acciones individuales y en la toma de decisiones es algo fundamental. Muchas veces, estos sesgos van en contra de lo que creemos y defendemos conscientemente. Algunos estudios muestran que estos pensamientos automáticos están profundamente arraigados en nuestra sociedad e influyen en nuestras decisiones y comportamientos de maneras que no siempre percibimos. Por eso, evaluar su ocurrencia y adoptar mecanismos de mitigación son medidas necesarias en nuestra actuación.

## 3.5. Calidad de los Datos

### ¿Qué significa este principio?

Se entiende por calidad de los datos las actividades relacionadas con la planificación, implementación y control de acciones que buscan asegurar que los datos generados, almacenados y transmitidos en los entornos computacionales cumplan con los criterios de temporalidad, integridad, completitud, validez y unicidad, haciéndolos adecuados para su consumo. Implementamos procesos para incentivar que las áreas de negocio utilicen y disponibilicen datos de alta calidad, reduciendo errores e inconsistencias, con el fin de beneficiar a nuestros clientes y demás personas con quienes nos relacionamos.

### ¿Cuáles son ejemplos de prácticas?



## 3.6. Responsabilidad

### ¿Qué significa este principio?

En línea con nuestros compromisos y responsabilidad en el uso de datos y algoritmos, establecemos mecanismos claros para el desarrollo de iniciativas éticas, además de monitorear y velar por el cumplimiento de nuestros principios éticos, normas aplicables y mejores prácticas internacionales.

### ¿Cuáles son ejemplos de prácticas?

- Establecer y mantener políticas, procesos y una gobernanza clara, así como documentos de apoyo que definan el uso de los datos de acuerdo con nuestros principios éticos y con las mejores prácticas del mercado e internacionales;
- Realizar análisis internos para verificar el cumplimiento de los principios éticos, roles y responsabilidades establecidos, identificando y corrigiendo posibles fallas. Cuando sea necesario, deben involucrarse las áreas de riesgo;
- Mantener una gestión multidisciplinaria y calificada en la evaluación y toma de decisiones sobre cuestiones éticas que puedan surgir en nuestras actividades relacionadas con el uso de datos y algoritmos, incluso mediante comités institucionales, con acceso a la alta dirección cuando sea necesario;
- Mantener controles, herramientas e indicadores que puedan apoyar el cumplimiento de los principios éticos en el uso de datos;
- Poner a disposición información clara y accesible, así como ofrecer capacitaciones y promover acciones de concientización entre los colaboradores y líderes sobre prácticas de ética de datos.

### 3.7. Ética Algorítmica

#### ¿Qué es este principio?

Evaluamos la complejidad y autonomía de los algoritmos en general, la inteligencia artificial y el aprendizaje automático, promoviendo el uso ético de estas tecnologías y otras que puedan surgir. Nuestro objetivo es que los modelos de IA desarrollados por Itaú sigan funcionando de manera segura y confiable ante situaciones imprevisibles, y que no generen impactos discriminatorios o injustos sobre individuos o comunidades, reconociendo y corrigiendo activamente cualquier disparidad.

#### ¿Cuáles son ejemplos de prácticas?

- Evaluar el uso de herramientas de IA desde una perspectiva ética, es decir, adoptar medidas para que las decisiones y comportamientos de la IA sean justificables y distribuyan oportunidades, recursos e información de manera justa para los humanos que las utilizan;
- Realizar evaluaciones continuas de los algoritmos utilizados para identificar y mitigar posibles sesgos o discriminaciones, reduciendo los riesgos de decisiones automatizadas injustas y parciales;
- Brindar a los usuarios una comprensión básica sobre cómo se toman las decisiones algorítmicas, promoviendo una comunicación clara sobre el uso de estas tecnologías;
- Establecer pruebas, controles y monitoreo adecuados de forma continua, observando la diversidad y la multidisciplinariedad de los equipos involucrados;
- Seguir la gobernanza aplicable y considerar los criterios de seguridad de la información y de privacidad, de acuerdo con las normas internas y las buenas prácticas internacionales, en el uso y desarrollo de herramientas de IA;
- Documentar y corregir cualquier error o resultado no ético.



## 4 Gobernanza dedicada al tema

Tenemos como objetivo mejorar nuestra gobernanza dedicada al tema de la Ética de Datos, buscando promover el uso ético, responsable, justo y transparente en todas las iniciativas y procesos que involucren el uso de datos y algoritmos, velando por nuestros principios y normas aplicables.

Esta actuación en gobernanza abarca diversas áreas de actuación y prácticas. A continuación, indicamos los pilares dedicados a la gobernanza de Ética de Datos.



**Interacción con autoridades reguladoras, entidades autorreguladoras y la sociedad civil para ampliar los debates y cumplir con las obligaciones legales:** actuación colaborativa y ética con autoridades reguladoras, como Autoridad de Protección de Datos (ANPD), Banco Central (BACEN), Entidad Fiscalizadora de Seguros (SUSEP), Comisión de Valores Mobiliarios (CVM), y entidades autorreguladoras, personas interesadas y la sociedad civil, para el seguimiento de debates, la agenda regulatoria, la participación efectiva en consultas públicas; y el desarrollo de acciones y revisiones de procedimientos y procesos de acuerdo con las obligaciones definidas en la legislación aplicable y las buenas prácticas del mercado.



**Políticas, documentos orientativos y procedimientos:** elaboración y actualización de políticas, procedimientos y documentos orientativos que promuevan los principios de ética de datos. La actualización de estas acciones se realizará periódicamente para reflejar el avance tecnológico, las regulaciones y las buenas prácticas.



**Documentos y flujos de gobernanza para la evaluación de riesgos e impactos relacionados con la privacidad, la protección de datos y la evaluación algorítmica:** implementación de flujos y matrices de riesgo para evaluar y mitigar riesgos relacionados con la privacidad, la protección de datos y la evaluación algorítmica, incluyendo la realización de Informes de Impacto a la Protección de Datos (RIPD) y evaluación algorítmica para mitigar sesgos e impactos negativos, promoviendo prácticas transparentes y éticas.



**Registro de las actividades de tratamiento de datos personales (RoPs y otros documentos de gobernanza):** evaluación de todas las iniciativas, incluyendo productos, servicios y procesos internos y externos que requieran el tratamiento de datos personales de titulares, ya sean clientes, no clientes, exclientes, colaboradores, excolaboradores, dependientes, socios, etc. El registro de operaciones de tratamiento de datos está previsto en la LGPD.



**Monitoreo y evaluaciones continuas:** evaluación y monitoreo de las iniciativas desarrolladas internamente, con el objetivo de que cada proceso end-to-end esté alineado con las normas aplicables y los principios éticos. Cuando sea aplicable, se realizarán evaluaciones periódicas y se emitirán informes/opiniones con el objetivo de verificar la conformidad de las iniciativas que utilicen datos, de acuerdo con las políticas y con nuestros principios fundamentales establecidos.



**Transparencia:** publicación de informes periódicos de transparencia, como por ejemplo el Informe ESG, y actualización periódica de nuestra Política de Privacidad, con el objetivo de detallar el tratamiento de datos personales y la ética en el uso de los datos. Promover el acceso fácil a esta información, con el objetivo de generar confianza, compromiso y responsabilidad entre todos los involucrados.



**Innovación responsable:** buscar estar a la vanguardia en la búsqueda de tecnologías que mejoren nuestros productos y servicios para clientes e individuos, mediante la promoción de la innovación responsable con el uso ético de datos y algoritmos, cumpliendo con los principios referenciados, desarrollando prácticas de Privacidad y Ética de Datos by design. Participación en comités especializados y multidisciplinarios y pruebas experimentales, promoviendo el uso ético de los datos en nuevas tecnologías y procesos, en conjunto con áreas asociadas.



**Mejores prácticas:** buscar constantemente referencias comparativas con otras entidades (públicas o privadas) para identificar y adoptar mejores prácticas relacionadas con la ética de datos, evaluando la posibilidad de adaptación al contexto y necesidades internas específicas.



5

## Comités de evaluación

Las iniciativas serán analizadas en comités multidisciplinarios recurrentes dedicados a este propósito.

Dependiendo del nivel de riesgo y del alcance necesario para su aprobación, las iniciativas pueden ser llevadas al CPED – Comité de Privacidad y Ética de Datos, organizado por el Encargado de Protección de Datos y que cuenta con miembros ejecutivos multidisciplinarios.



## 6 Capacitación y concientización

Tenemos como objetivo promover la capacitación y concientización continua de los colaboradores para difundir información sobre la importancia de la ética de datos, la protección de datos y la privacidad. Esto incluye:

- Programas de capacitación continua para los colaboradores, incluidas las unidades de negocio y los canales de atención, para promover una mentalidad de Ética de Datos, incluyendo capacitaciones en línea disponibles en rutas educativas;
- Acciones de concientización y desarrollo de materiales educativos, talleres para promover la cultura ética de los datos dentro de la organización;
- Equipo de especialistas dedicado exclusivamente al tema.



7

## Atención a los titulares de datos y evaluación de cuestiones éticas relacionadas

Ponemos a disposición, a través de nuestros canales de atención, mecanismos para consultas y solicitudes relacionadas con el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos, conforme a lo dispuesto en nuestro Centro (<https://www.itau.com.br/privacidad>) y Política de Privacidad (<https://www.itau.com.br/privacidad/politica-privacidad-y-cookies>).



## 8 Leyes, normas y reglamentos

Cumplimos con las leyes, normas y reglamentos vigentes, trabajando con rigor, claridad y prontitud en las respuestas a los organismos reguladores, incluyendo los reportes realizados por áreas de negocio, riesgos o auditoría.

Mantenemos políticas y prácticas sobre el uso ético de los datos, considerando incluso la LGPD, además de mantenernos al día con las capacitaciones obligatorias que se aplican a la rutina laboral de los colaboradores.





**La ética no es negociable.  
Contamos contigo.  
Vamos en equipo.**