



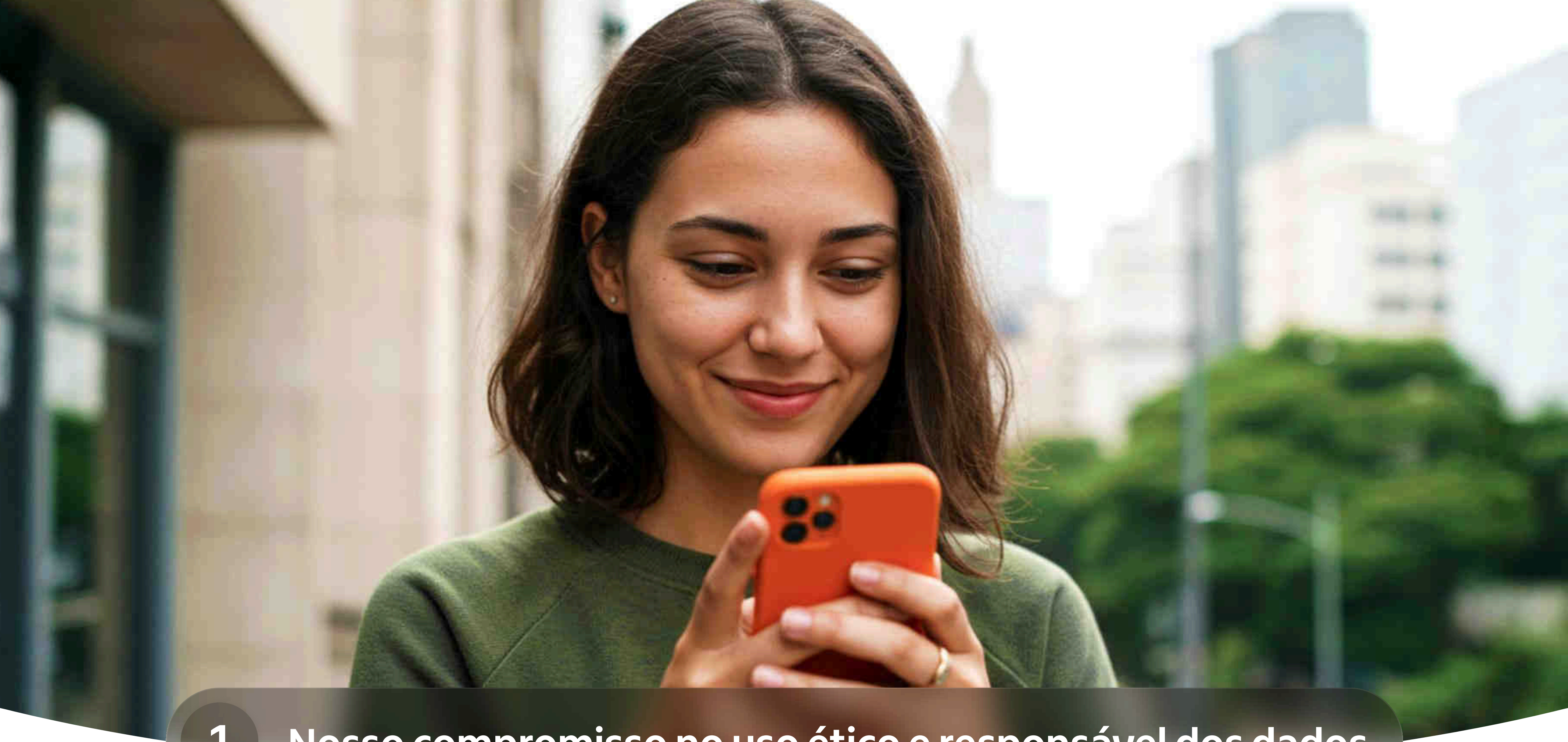
Guia de orientações sobre Ética de Dados.

Anexo ao Código de Ética e Conduta
do Conglomerado Itaú Unibanco.



Março de 2025

1	Nosso compromisso no uso ético e responsável dos dados	3
	1.1. Ética em primeiro lugar	3
2	Mas o que é Ética de Dados?	4
	2.1. E qual a importância da Ética de Dados?	4
3	Princípios éticos no uso de dados	5
	3.1. Centralidade nos clientes e indivíduos	5
	3.2. Privacidade e proteção de dados	6
	3.3. Transparência e comunicação aberta	7
	3.4. Justiça e não discriminação	7
	3.5. Qualidade dos dados	8
	3.6. Responsabilidade	8
	3.7. Ética algorítmica	9
4	Governança dedicada ao tema	10
5	Comitês de avaliação	11
6	Capacitação e conscientização	11
7	Atendimento aos titulares dos dados e avaliação de questões éticas relacionadas	12
8	Leis, normas e regulamentos	12



1 Nosso compromisso no uso ético e responsável dos dados

Este guia é um documento de consulta onde você encontrará orientações e poderá esclarecer dúvidas frequentes sobre Ética de Dados.

O Itaú Unibanco Holding S.A., Itaú Unibanco S.A. e as demais empresas do conglomerado se comprometem com o uso ético e responsável de dados.

Desde a nossa fundação, colocamos a ética no centro de nossas atividades, guiados pelos nossos valores fundamentais definidos em quatro pilares estratégicos: (i) nossa identidade corporativa; (ii) nossas interações; (iii) a boa-fé e nossa postura profissional; e (iv) como administramos os conflitos de interesses. Para nós, ética é inegociável. Para saber mais sobre os nossos valores e condutas éticas, acesse o nosso Código de Ética e Conduta.

1.1. Ética em primeiro lugar

Reconhecemos as preocupações e os dilemas éticos relacionados ao desenvolvimento tecnológico, inclusive considerando a utilização de dados em larga escala e a popularização de sistemas de inteligência artificial (IA) e machine learning (aprendizagem de máquinas). Este guia serve como um compromisso para equilibrar os benefícios potenciais e os riscos aplicáveis, visando à promoção de uma cultura de dados responsável e sustentável.



Lembre-se! Pra gente, ética é inegociável. Esse valor deve estar presente em tudo aquilo que fazemos, inclusive no uso de dados.



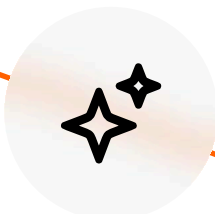
2 Mas o que é Ética de Dados?

Ética de dados avalia questões morais, jurídicas e éticas relacionadas a:



Dados

(incluindo geração, registro, curadoria, processamento, disseminação, compartilhamento e utilização);



Algoritmos

(incluindo inteligência artificial, aprendizagem de máquina e robótica);



Práticas associadas

(inovação responsável, programação, hacking e códigos de programação), com o objetivo de formular e executar soluções éticas, de acordo com seu tempo.

A ética dos dados aborda questões éticas relacionadas com a coleta e análise de grandes conjuntos de dados e outros temas correlatos, como governança, privacidade e proteção de dados (avaliando coleta, utilização, acesso, armazenamento e processamento de dados pessoais), criação de perfis (profiling), publicidade direcionada e utilização de dados abertos (web scrapping). Para nós, a transparência quanto à utilização de dados, inclusive pessoais, se mostra relevante para promover uma confiança pública. É importante indicar que a Ética de Dados se expande também para outros tipos de informação, além dos dados pessoais.

A ética dos algoritmos aborda questões relacionadas com inteligência artificial, aprendizado de máquina e agentes artificiais disponibilizados na internet (como os chatbots) e outras tecnologias ou funcionalidades que possam surgir. Pauta-se na responsabilidade em relação a desenvolvimento, aplicação, monitoramento e curadoria dessas tecnologias para mitigar efeitos indesejados e vieses, promovendo o seu uso ético.

Por fim, a ética das práticas associadas institui a governança e a responsabilidade das pessoas e organizações nos processos, estratégias e utilização de dados e algoritmos, com o objetivo de estabelecer um quadro ético que oriente códigos e políticas sobre desenvolvimento e inovação responsável.

2.1. E qual a importância da Ética de Dados?

Confiança

Reforçar a confiança com os nossos clientes e a sociedade de forma geral, agregando valor para a nossa marca e percepção reputacional.

Tratamento justo

Promover justiça nas tomadas de decisão envolvendo o uso de dados, mitigando riscos e aplicando medidas de controle.

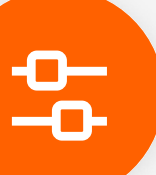
Conformidade com as regulações e boas práticas

Ter aderência aos padrões e às boas práticas internacionais sobre utilização ética e responsável de dados, à legislação de proteção de dados e privacidade e demais aplicáveis.



3 Princípios éticos no uso de dados

Nosso compromisso quanto ao uso ético dos dados se fundamenta nos seguintes princípios basilares:

-  Centralidade nos clientes e indivíduos
-  Privacidade e proteção de dados
-  Transparência e comunicação aberta
-  Justiça e não discriminação
-  Qualidade dos dados
-  Responsabilidade
-  Ética algorítmica.

Saiba mais sobre cada um deles a seguir.

3.1. Centralidade nos clientes e indivíduos

O que é esse princípio?

Pensamos em nossos clientes e indivíduos em tudo o que fazemos, porque o humano está no centro de tudo. Ouvimos suas necessidades e preocupações para oferecer soluções que realmente os beneficiem. Também estamos cientes do impacto negativo que o uso de dados e algoritmos pode ter no contexto de desinformação, manipulação ou de prejuízos ao correto discernimento ou decisão sobre produtos e serviços. Orientamos as nossas práticas com o objetivo de que nossas decisões e ações sejam éticas e busquem promover bons resultados, considerando o real interesse das pessoas.

Quais exemplos de práticas?

→ Realizar pesquisas e feedbacks regulares para entender as necessidades, preocupações e expectativas dos clientes e pessoas com quem nos relacionamos, utilizando essas informações para aprimorar nossos produtos e serviços;

→ Criar soluções personalizadas que atendam às necessidades específicas dos clientes e indivíduos, colocando-as no centro do desenvolvimento de produtos e serviços e no desenho das soluções, bem como cuidar da utilização adequada dos seus dados e informações;

→ Criar soluções com uso de dados que considerem a ética no seu desenvolvimento, previnam a ocorrência de danos e busquem gerar resultados que beneficiem nossos clientes e indivíduos;

→ Manter canais de comunicação abertos e acessíveis para que os clientes e demais pessoas com quem nos relacionamos possam obter esclarecimentos e suporte necessários, além de fornecer feedback sobre produtos e serviços para melhorias contínuas;

→ Sempre que se mostrar necessário e viável, realizar testes com um público limitado antes de implementar projetos, de modo a avaliar os impactos e resultados, buscando ouvir os clientes e indivíduos que participarem dos testes.

3.2. Privacidade e proteção de dados

O que é esse princípio?

A privacidade dos nossos clientes e demais pessoas com quem nos relacionamos é uma prioridade. Protegemos os dados pessoais com medidas e ferramentas de segurança cibernética de ponta e constantemente aprimoradas, com o objetivo de aderirmos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), às demais normas aplicáveis e às boas práticas internacionais. Nossas práticas visam tratar de forma adequada os dados pessoais e prevenir o acesso não autorizado e a exposição de dados pessoais.

Quais exemplos de práticas?

- Estabelecer uma estrutura de privacidade e proteção de dados que defina padrões e procedimentos para coleta, armazenamento, uso e manutenção dos dados;
- Manter políticas efetivas de gerenciamento de dados pessoais, assegurando que todas as operações com dados cumpram as regras de privacidade aplicáveis;
- Identificar e mitigar riscos relacionados ao tratamento de dados pessoais, para que as nossas operações estejam alinhadas com a legislação vigente e com as melhores práticas de privacidade e proteção de dados;
- Sempre que possível, priorizar a adoção de técnicas de anonimização e pseudonimização ao utilizar dados pessoais;
- Estabelecer como premissa a minimização de dados (utilizar apenas os dados necessários para a finalidade pretendida), em especial em casos ou projetos que envolvam o tratamento de dados pessoais sensíveis, buscando promover o uso legítimo, necessário e de acordo com os interesses dos clientes e indivíduos, evitando o uso excessivo de dados;
- Garantir que os clientes e indivíduos tenham fácil acesso aos seus dados e possam exercer seus direitos garantidos por lei;
- Possuímos as certificações NBR ISO/IEC 27001 e NBR ISO/IEC 27701, o que comprova a maturidade dos nossos controles e ratifica nosso posicionamento como uma empresa que respeita a privacidade e preza pelo nível de confiança de clientes, parceiros e demais pessoas com quem nos relacionamos.

3.3. Transparência e comunicação aberta

O que é esse princípio?

Valorizamos a transparência nas nossas atividades relacionadas aos dados. Buscamos comunicar de forma clara e acessível como coletamos, utilizamos, armazenamos e compartilhamos dados. Fornecemos informações compreensíveis sobre nossas políticas de privacidade e práticas de dados, fortalecendo a confiança e o relacionamento com nossos clientes, colaboradores e demais pessoas com quem nos relacionamos.

Quais exemplos de práticas?



Informar claramente aos clientes e demais pessoas com quem nos relacionamos quais dados estão sendo coletados, como serão usados e por que são necessários;



Fornecer políticas de privacidade e outros documentos de governança compreensíveis e acessíveis para garantir que os clientes e demais pessoas com quem nos relacionamos saibam como seus dados estão sendo tratados, bem como sejam informados sobre os direitos assegurados pela LGPD e demais normas aplicáveis.

3.4. Justiça e não discriminação

O que é esse princípio?

Trabalhamos ativamente para que o uso de dados e algoritmos seja justo e não discriminatório (por exemplo, em relação a gênero, raça, religião, origem/etnia, idade, orientação sexual, identidade de gênero, entre outros), buscando mitigar vieses nos processos de análise e tomada de decisão. Realizamos avaliações de impacto e testes contínuos para identificar e mitigar potenciais desigualdades indevidas, objetivando que os dados sejam utilizados de maneira equitativa e busquem servir a todos de forma equânime.

Quais exemplos de práticas?



Assegurar que os conjuntos de dados sejam diversificados e representem adequadamente diferentes grupos demográficos, socioeconômicos e culturais;



Sinalizar adequadamente quando determinado conjunto de dados ou produto contiver recorte específico de público ou finalidade, de modo a garantir que não seja aplicado para uso diverso;



Criar produtos e serviços que, por meio do tratamento de dados, busquem servir a todos de forma equânime e adequada, ainda que considerem recortes de público-alvo ou segmento;



Realizar avaliações de impacto e testes para identificar possíveis vieses no uso de dados e algoritmos, desconsiderando projetos que possam causar danos excessivos ou irreparáveis;



Implementar medidas de redução de possíveis vieses e realizar acompanhamento contínuo quando necessário;



Estimular avaliações multidisciplinares, garantindo a ótica de diversidade e inclusão;



Implementar e seguir os fluxos de governança adequada para avaliação de projetos e iniciativas que possam envolver questões relacionadas à justiça e não discriminação;



Manter canal aberto de comunicação com diferentes grupos da sociedade para identificar possíveis vieses e reavaliar práticas que possam gerar desigualdades indevidas.

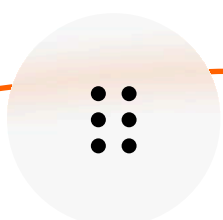
Considerar a possível existência de vieses inconscientes em nossas ações individuais e tomadas de decisão é algo fundamental. Muitas vezes, esses vieses vão contra o que acreditamos e defendemos conscientemente. Alguns estudos mostram que esses pensamentos automáticos são profundamente enraizados em nossa sociedade e influenciam nossas decisões e comportamentos de maneiras que nem sempre nos damos conta. Por isso, avaliar a ocorrência e adotar mecanismos de mitigação são medidas necessárias em nossa atuação.

3.5. Qualidade dos dados

O que é esse princípio?

Entende-se por qualidade de dados as atividades relacionadas a planejamento, implementação e controle de atividades que visam assegurar que os dados gerados, armazenados e trafegados nos ambientes computacionais atendam aos critérios de temporalidade, integridade, completude, validade e unicidade, tornando-se adequados ao consumo. Implementamos processos para incentivar que os negócios utilizem e disponibilizem dados de alta qualidade, reduzindo erros e inconsistências, a fim de beneficiar nossos clientes e demais pessoas com quem nos relacionamos.

Quais exemplos de práticas?



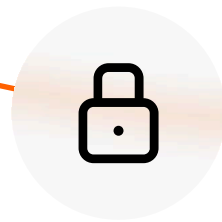
Estabelecer uma estrutura de governança de dados que defina padrões, políticas e procedimentos para coleta, armazenamento, uso e manutenção dos dados;



Manter processos sólidos de validação e verificação de dados para garantir que os dados coletados sejam atualizados, precisos e consistentes;



Manter ferramentas e sistemas de monitoramento contínuo da qualidade dos dados para identificar e corrigir problemas;



Orientar que os dados que compõem as nossas bases tenham origem lícita e legítima, conforme legislação aplicável.

3.6. Responsabilidade

O que é esse princípio?

Em linha com os nossos compromissos e responsabilidade no uso de dados e algoritmos, estabelecemos mecanismos claros para desenvolvimento de iniciativas éticas, além de monitorar e zelar pela conformidade com os nossos princípios éticos, normas aplicáveis e melhores práticas internacionais.

Quais exemplos de práticas?

- Estabelecer e manter políticas, processos e governança claros e documentos de suporte que definam o uso dos dados, de acordo com os nossos princípios éticos e com as melhores práticas de mercado e internacionais;
- Realizar análises internas para verificar a conformidade com os princípios éticos, papéis e responsabilidades estabelecidos, identificando e corrigindo eventuais falhas. Quando necessário, as áreas de risco devem ser envolvidas;
- Manter gestão multidisciplinar e qualificada na avaliação e decisão sobre questões éticas que possam surgir em nossas atividades acerca do uso de dados e algoritmos, inclusive por meio de comitês institucionais, com acesso à alta liderança quando necessário;
- Manter controles, ferramentas e indicadores que possam apoiar na conformidade com os princípios éticos no uso de dados;
- Disponibilizar informações claras e acessíveis, bem como oferecer treinamentos e promover ações de conscientização dos colaboradores e liderança sobre práticas de Ética de Dados.

3.7. Ética algorítmica

O que é esse princípio?

Avaliamos a complexidade e a autonomia dos algoritmos em geral, da IA e da aprendizagem de máquinas, promovendo o uso ético dessas tecnologias e de outras que possam surgir.

Quais exemplos de práticas?

- Avaliar o uso de ferramentas de IA sob a perspectiva ética, isto é, garantir que as decisões e os comportamentos da IA sejam justificáveis e distribuam oportunidades, recursos e informações de maneira justa para os humanos que as utilizam;
- Realizar avaliações contínuas dos algoritmos utilizados para identificar e mitigar possíveis vieses ou discriminações, diminuindo o risco de decisões automatizadas injustas e parciais;
- Transparecer aos usuários uma compreensão básica sobre como as decisões algorítmicas são tomadas, promovendo uma comunicação clara sobre o uso dessas tecnologias;
- Estabelecer testes, controles e monitoramento adequados de forma contínua, observando a diversidade e multidisciplinaridade dos times envolvidos;
- Seguir governança aplicável e considerar os critérios de segurança da informação e de privacidade, de acordo com as normas internas e boas práticas internacionais, no uso e desenvolvimento de ferramentas de IA;
- Documentar e corrigir quaisquer erros ou resultados antiéticos.



4 Governança dedicada ao tema

Temos como objetivo aprimorar nossa governança dedicada ao tema de Ética de Dados, buscando promover o uso ético, responsável, justo e transparente em todas as iniciativas e processos que envolvam o uso de dados e algoritmos, zelando pelos nossos princípios e normas aplicáveis.

Essa atuação em governança abrange diversas áreas de atuação e práticas. Abaixo, indicamos os pilares dedicados à governança de Ética de Dados:

- **Interação com autoridades reguladoras, entidades autorreguladoras e sociedade civil para ampliação de debates e cumprimento de obrigações legais:** atuação colaborativa e ética com autoridades reguladoras (tais como ANPD, Bacen, Susep e CVM), entidades autorreguladoras, pessoas de interesse e sociedade civil, para acompanhamento de debates, acompanhamento de agenda regulatória, participação efetiva em consultas públicas; desenvolvimento de ações e revisões de procedimentos e processos, de acordo com as obrigações definidas na legislação aplicável e com as boas práticas de mercado.
- **Políticas, documentos orientativos e procedimentos:** elaboração e atualização de políticas, procedimentos e documentos orientativos que promovam os princípios de Ética de Dados. A atualização dessas ações acontecerá periodicamente para refletir o avanço tecnológico, regulamentações e boas práticas.
- **Documentos e fluxos de governança para avaliação de riscos e impactos relacionados a privacidade, proteção de dados e avaliação algorítmica:** implementação de fluxos e matrizes de risco para avaliar e mitigar riscos relacionados a privacidade, proteção de dados e avaliação algorítmica, incluindo a realização de Relatórios de Impacto à Proteção de Dados (RIPD) e avaliação algorítmica para mitigação de vieses e impactos negativos, promovendo práticas transparentes e éticas.



Registro das atividades de tratamento de dados pessoais (RoPs e outros documentos de governança): avaliação de todas as iniciativas, incluindo produtos, serviços e processos internos e externos que demandem o tratamento de dados pessoais de titulares, sendo eles clientes, não clientes, ex-clientes, colaboradores, ex-colaboradores, dependentes, parceiros etc. O registro de operações de tratamento de dados está previsto na LGPD.



Monitoramento e avaliações contínuas: avaliação e monitoramento das iniciativas desenvolvidas internamente, com o objetivo de que cada processo end-to-end esteja aderente às normas aplicáveis e aos princípios éticos. No que for aplicável, realização de assessments periódicos e emissão de avaliações/pareceres com o objetivo de verificar a conformidade de iniciativas que utilizem dados, de acordo com as políticas e com os nossos princípios basilares estabelecidos.



Transparência: publicação de relatórios regulares de transparência, como o Relatório ESG, e atualização periódica da nossa Política de Privacidade, com o objetivo de detalhar o tratamento de dados pessoais e a ética quanto ao uso de dados. Promover o fácil acesso à disponibilização dessas informações, com o objetivo de gerar confiança, engajamento e responsabilidade perante todos os envolvidos.



Inovação responsável: tentar estar à frente na busca de tecnologias que melhorem nossos produtos e serviços para clientes e indivíduos, por meio da promoção da inovação responsável com a utilização Ética de Dados e algoritmos, cumprindo com os princípios referenciados, desenvolvendo práticas de Privacidade e Ética de Dados by Design. Participação em comitês especializados e multidisciplinares e experimentações de testagem, promovendo o uso ético de dados em novas tecnologias e processos, em conjunto com áreas parceiras.



Melhores práticas: buscar constantemente referências comparativas com outras entidades (públicas ou privadas) para identificar e adotar melhores práticas relacionadas à Ética de Dados, avaliando a possibilidade de adaptação para o contexto e as necessidades internas específicas.



5 Comitês de avaliação

As iniciativas serão analisadas em comitês multidisciplinares recorrentes dedicados para essa finalidade.

A depender do nível de risco e da alçada necessária para aprovação, as iniciativas podem ser conduzidas ao CPED – Comitê de Privacidade e Ética de Dados, organizado pelo encarregado de proteção de dados e que conta com membros executivos multidisciplinares.



6 Capacitação e conscientização

Temos como objetivo promover a capacitação e a conscientização contínua dos colaboradores para disseminar informações sobre a importância da Ética de Dados, proteção de dados e privacidade. Isso inclui:

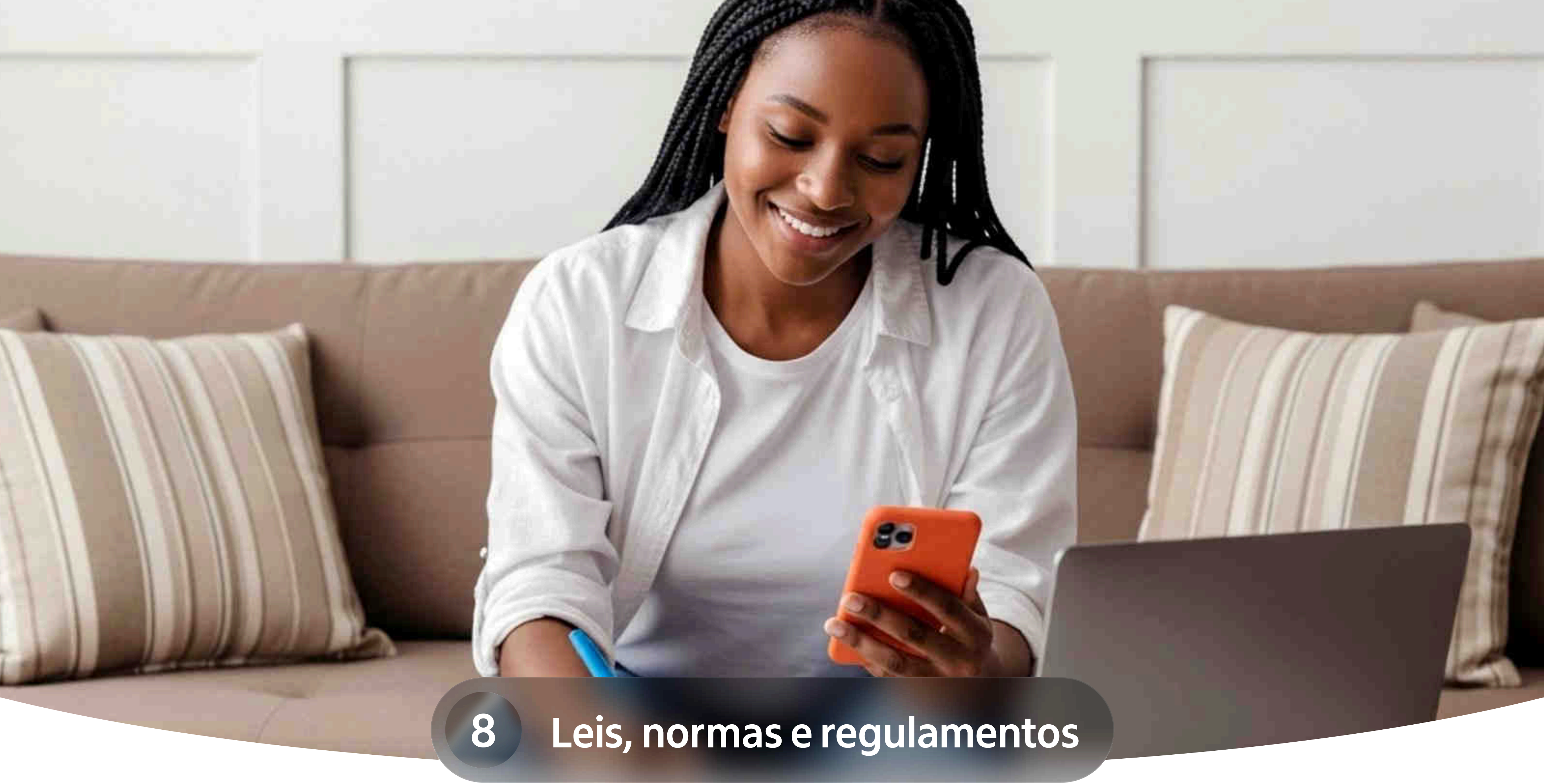
- Avaliar o uso de ferramentas de IA sob a perspectiva ética, isto é, garantir que as decisões e os comportamentos da IA sejam justificáveis e distribuam oportunidades, recursos e informações de maneira justa para os humanos que as utilizam;
- Realizar avaliações contínuas dos algoritmos utilizados para identificar e mitigar possíveis vieses ou discriminações, diminuindo o risco de decisões automatizadas injustas e parciais;
- Transparecer aos usuários uma compreensão básica sobre como as decisões algorítmicas são tomadas, promovendo uma comunicação clara sobre o uso dessas tecnologias;



7

Atendimento aos titulares dos dados e avaliação de questões éticas relacionadas

Disponibilizamos, por meio dos nossos canais de atendimento, mecanismos para consultas e requisições para exercício dos direitos dos titulares dos dados, de acordo com o que se encontra disposto em nosso Centro de Privacidade <https://www.itaubr.com.br/privacidade> e na Política de Privacidade <https://www.itaubr.com.br/privacidade/politica-de-privacidade-e-cookies>.



8 Leis, normas e regulamentos

Cumprimos as leis, normas e regulamentos vigentes, trabalhando com rigor, clareza e tempestividade nas respostas aos órgãos reguladores, incluindo reportes realizados pelas áreas de negócios, riscos ou auditoria.

Mantemos políticas e práticas sobre o uso ético de dados, considerando inclusive a LGPD, além de nos mantermos em dia com os treinamentos obrigatórios que se aplicam à rotina de trabalho dos colaboradores.



Ética é inegociável.
Contamos com você.