



Riscos Emergentes 2021

Conceito e Governança

Conceito_

Para nós, riscos emergentes são aqueles com impacto a médio e longo prazo potencialmente material sobre os negócios, mas para os quais ainda não haja elementos suficientes para sua completa avaliação e mitigação, devido a quantidade de fatores e impactos ainda não completamente conhecidos. Suas causas podem ser originadas por eventos externos e resultarem no surgimento de novos riscos ou na intensificação de riscos já acompanhados pela instituição.

Governança_

A identificação e avaliação de riscos emergentes são de responsabilidade das diversas áreas de negócio e suporte do Itaú Unibanco, sendo a Área de Riscos responsável pela definição de metodologia de trabalho e condução das agendas de reunião. Todos os riscos identificados tem a aprovação de diretores das áreas afetadas e deliberação do “Comitê de Compliance e Risco Operacional”.

Alternativas Tecnológicas na Substituição dos Serviços Bancários Tradicionais

Descrição do Risco_

As novas tecnologias digitais estão transformando os produtos e serviços bancários tradicionais, com a exigência de inovação e ferramentas de disrupção. Isso resulta na alteração da forma como os clientes demandam ou interagem com os serviços bancários e tornam o ambiente mais competitivo com relação a outros players, implicando na nossa necessidade de se adaptar a essa nova tendência do mercado financeiro.

Impacto_

Inovações tecnológicas, como a inteligência artificial, cloud, tecnologia de contabilidade distribuída (DLT), tecnologia quântica e ativos criptográficos mudam a natureza dos sistemas e serviços financeiros, nos afetando da seguinte forma:

-**Mudança de comportamentos do consumidor:** busca por novos serviços e produtos financeiros exigindo maior interação, acesso móvel e transações mais rápidas;

-**Adaptação de processos e recursos internos:** necessidade de manutenção dos sistemas legados atuais, conjuntamente com a modernização dos serviços de negócio e da tecnologia, bem como o desenvolvimento de novas habilidades dos colaboradores por meio de treinamentos e contratação qualificada.

-**Dependência de terceiros:** necessidade de atenção ao risco de concentração e dependências de fornecedores.

Ações Mitigatórias_

A gestão estratégica de tecnologia contou com aumento no investimento de aproximadamente R\$1,5 bilhão no ano de 2020, sobretudo, em novos produtos e plataformas comerciais visando a eficiência operacional do banco no médio e longo prazo. Também estamos comprometidos a acelerar nosso processo de transformação digital, tendo contratado na área de tecnologia mais de 3.700 colaboradores qualificados, além de incorporar a estrutura da ZUP IT Innovation, empresa de *developer experience* adquirida em Out/2019. Nossas iniciativas em tecnologia têm modernizados os serviços, aumentando a produtividade e reduzindo o tempo de implementação de soluções. Existe também, o BIA que é uma ferramenta de gestão de continuidade de negócios que identifica o impacto financeiro e operacional diante uma eventual interrupção dos nossos processos essenciais e avalia alternativas de substituição. Por fim, existe a incubadora CUBO para o desenvolvimento de tecnologias e de modelos de negócio alternativos e inovadores.

Transição Demográfica dos Clientes em Contraste com as Inovações Tecnológicas

Descrição do Risco_

O Brasil tem mais de 28 milhões de pessoas na faixa etária de 60 anos, número que representa 13% da população do país. Esse percentual tende a dobrar nas próximas décadas, segundo a Projeção da População, divulgada em 2018 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), fazendo com que esse crescimento na expectativa de vida amplie a participação de idosos no mercado consumidor de serviços bancários no longo prazo. Isso exige nossa adaptação com relação à comunicação, produtos e serviços para esse perfil consumidor com necessidades específicas, visando continuidade das nossas linhas de negócios e também promovendo sustentabilidade para os nossos stakeholders.

Impacto_

Entendemos que nossos clientes idosos podem encontrar maiores dificuldades no uso de tecnologia, por isso precisam de auxílio com acessibilidade e inclusão aos nossos serviços e produtos financeiros cada vez mais digitais. Devemos considerar que a não habitualidade destes clientes ao uso destas ferramentas pode resultar no temor de “perda” do dinheiro ali transacionado e, por isso, à baixa adesão as mesmas.

Além disso, nos preocupamos com aumento da possibilidade fraudes que podem ocorrer com esses clientes, que ao não terem suporte adequado, podem ser vítimas de situações de engenharia social e serem vítimas de golpes.

Entendemos também a importância de desenvolver produtos e serviços com tecnologia assistida que sustenta hardwares e softwares que sejam mais acessíveis para pessoas que possuem dificuldades sensoriais e motoras, proporcionando em equipamentos de autoatendimento, por exemplo, cuidado com o tamanho das letras usadas na interface.

Ações Mitigatórias_

Temos o programa Itaú Viver Mais que proporciona a inclusão do público com mais de 55 anos em atividades esportivas e socioculturais. Em 2020, seu principal objetivo foi o apoio à rede de proteção dos direitos da pessoa idosa no enfrentamento da pandemia e reforçar sua parceria com a Plataforma Longeviver, de dados geoestatísticos pensados para apoiar o ciclo de desenvolvimento de políticas públicas orientadas a mudança demográfica e envelhecimento populacional.

Também possuímos foco na agilidade e qualidade do atendimento aos clientes, praticando, mesmo antes da promulgação de leis sobre tempo de espera nas agências, atendimento diferenciado aos idosos, incentivando práticas de negócios em prol desse público.

Além disso, em nosso próprio site, encontram-se campanhas sobre a inclusão digital que servem para estimular o download do aplicativo mobile para os clientes que ainda não tiveram contato com a ferramenta.