



Teleconferência Extraordinária

Atualização sobre nossas Operações e Iniciativas

Agenda

- 1 Overview e pilares de atuação**
Candido Bracher, CEO
- 2 Governança, riscos e capital**
Milton Maluhy Filho, CFO e CRO
- 3 Tecnologia e operações**
André Sapoznik, Vice-Presidente Executivo de Tecnologia e Operações
- 4 Banco de Varejo**
Marcio Schettini, Diretor Geral de Varejo
- 5 Banco de Atacado**
Caio Ibrahim David, Diretor Geral de Atacado
- 6 Cenário macroeconômico**
Mário Mesquita, Diretor de Macroeconomia e *Research*

Overview e pilares de atuação

Candido Bracher, CEO

-
- 1** Investimentos contínuos no desenvolvimento das pessoas e em tecnologia, tanto na operação do banco quanto no atendimento aos clientes, prepararam a nossa operação para enfrentar momentos de crise.
 - 2** Nossa governança robusta e sólida gestão dos riscos de mercado, de crédito, de liquidez, operacional e de capital nos permite cumprir nossa função econômica e social.
 - 3** Um momento para reforçar ainda mais nossa cultura, nossos valores e a identidade corporativa junto aos nossos colaboradores.
 - 4** Queremos ser parte da solução e estamos trabalhando duro para isso. Juntos, sairemos dessa crise mais fortalecidos.
-

Pilares de atuação

Definimos 3 pilares de atuação para combater os impactos da COVID-19 em nossas operações.

Atuação



Buscar as melhores soluções para **atender nossos clientes** da melhor maneira possível.



Manter o **funcionamento normal** em condições anormais.



Garantir o bem-estar de nossos colaboradores, clientes e prestadores de serviços.

Buscar as melhores soluções para atender nossos clientes

Soluções voltadas para os nossos clientes, como a oferta de novos produtos e serviços em canais digitais.



Iniciativas coletivas

Atuação em conjunto com as autoridades e demais bancos para buscar soluções que atendam a sociedade nesse cenário de crise.

Discussões para a adaptação de políticas regulatórias que facilitem a oferta de crédito para empresas e pessoas físicas.



Ações individuais

Novos prazos para pagamento, carência, taxas diferenciadas e prorrogação de benefícios.

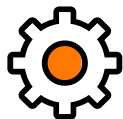


Incentivar o uso de nossos canais digitais

Para auxiliar nossos clientes nesse momento de distanciamento social.

Manter o funcionamento normal em condições anormais

Infraestrutura e capacidade operacional de nossas agências, centrais de atendimento e áreas administrativas



Infraestrutura

Capaz de suportar nossas operações em ambiente remoto nesse momento de distanciamento social.



Redução no quadro de atendimento presencial

Para reduzir a circulação de pessoas e garantir o bem-estar de nossos clientes, colaboradores e prestadores de serviços.



Ambiente seguro

Equipamentos e sistemas operando no perfil de segurança corporativa do banco.



Atendimento nas agências

Horário reduzido, com faixa de horário exclusiva para clientes do grupo de risco.

Garantir o bem-estar de nossos colaboradores

Evitar a propagação do COVID-19 e preservar a saúde (física, mental e financeira) dos nossos colaboradores



Home-office

~40 mil colaboradores trabalhando remotamente.



Mitigação de riscos

Afastamento dos colaboradores do grupo de risco, trabalho remoto, readequação das operações de *call center*, intensa higienização, uso de equipamentos de proteção individual e novos layouts.



Manutenção de empregos

Suspensão de desligamentos sem justa causa.



Antecipação do 13º salário

Em abril de 2020, para nossos colaboradores.



Acolhimento e orientações

Intensa comunicação sobre a COVID-19 e nosso papel individual.



Eventos e reuniões presenciais

Cancelados ou conduzidos remotamente, desde o início da crise.

Queremos ser parte da solução

Doações que somam cerca de R\$ 250 milhões.



Doações do Itaú Unibanco

Por meio da **Fundação Itaú para Educação e Cultura** e do **Instituto Unibanco** para:



Hospitais: Municipal Moyses Deutsch SP, Fiocruz RJ, de campanha Grajaú, de campanha Pacaembu e Anhembi.



Impressão 3D de 2.000 ventiladores mecânicos pela plataforma Anestech e Hefest em parceria com a Embraer.



Aquisição de 190 respiradores.



Compra de itens essenciais: 800 mil máscaras e 7.146 Kg de álcool em gel e demais itens.



Auxílio a 81.000 famílias (324.000 pessoas), com cesta de alimento e higiene.



Apoio a organizações e a micro e nano empreendedores



Doações em conjunto com Bradesco e Santander



5 milhões de testes rápidos para detecção do coronavírus



15 milhões de máscaras que serão doadas as Secretarias Estaduais dos Estados e também as comunidades vulneráveis.



#LeiaEmCasa

Edição especial do programa “Leia para uma Criança” para o entretenimento doméstico das crianças em quarentena.

Governança, gestão de riscos e capital

Milton Maluhy Filho, CFO e CRO

Gestão de riscos

Políticas, processos e sistemas consolidados e testados

Como estamos estruturados para gerir riscos?

1ª linha de defesa

Áreas de Negócios

2ª linha de defesa

Controle e Gestão de Riscos e Finanças
(Compliance e Controles Internos)

- Appetite de risco
- Políticas
- Procedimentos
- Disseminação da cultura de risco nos negócios

3ª linha de defesa

Auditoria Interna, ligada ao Conselho de Administração

Apetite de riscos

5 dimensões que guiam nossa tomada de decisão há muitos anos, definindo os níveis de risco aceitáveis para a organização.

Capitalização

Capital mais que o suficiente para nos proteger de um evento de *stress*.

Liquidez

Liquidez para suportar longos períodos de *stress*.

Crédito, Mercado e Negócios

Limites de concentração e estímulos a diversificação de receitas, buscando garantir baixa volatilidade dos resultados.

Risco operacional

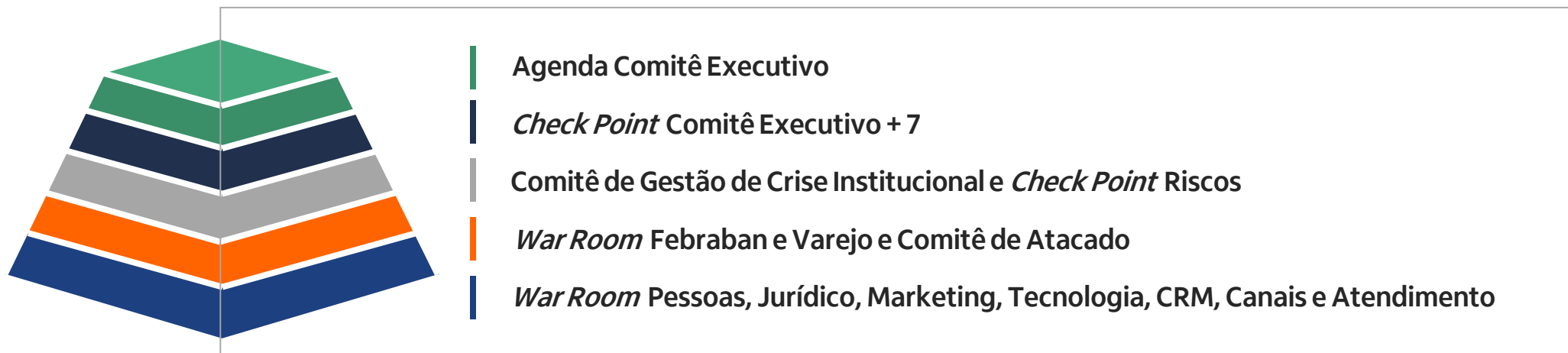
Controle de eventos de risco operacional que possam impactar negativamente nossa estratégia.

Reputação

Riscos que possam impactar o valor da nossa marca e da reputação.

Governança

Responsável pelo acompanhamento da crise e seus impactos, deliberações e posicionamento institucional



War Room Varejo

Monitoramento e ajustes nas operações.

Comitê Atacado

Monitoramento e ajustes nas operações e consolidação dos *War Rooms* de Tesouraria, Asset, Mesa Clientes & Produto e Corretora.

War Room Febraban

Coordenação entre bancos e alinhamento com poder público e reguladores.

Comitê de Gestão de Crise Institucional

- Abertura do dia
- Monitoramento da operação
- Coordenação das decisões
- Mitigação de riscos e contingências

Check Point Riscos

- Fechamento do dia
- Monitoramento dos riscos de mercado, crédito, liquidez e operacional.

Gestão de riscos e de liquidez

Medidas que aumentam a liquidez do Sistema

Alterações regulatórias implementadas e respectivos impactos no Sistema Financeiro (em R\$ bilhões)

Liberação adicional de compulsório	68 bi
Flexibilização da LCA	2,2 bi
Empréstimo com lastro em LF garantida	670 bi
Nova DPGE	200 bi
Empréstimo com lastro em debêntures	91 bi
Compulsório + Liquidez de curto prazo (LCR)	135 bi
Compromissadas com títulos soberanos brasileiros	50 bi
Redução do Adicional de Conservação de Capital Principal	Anterior 2,5% Atual 1,25%

no Itaú Unibanco

Liquidez

- Caixa e liquidez em patamares adequados nesse momento crítico.
- Indicadores de liquidez de curto e longo prazo em linha com o apetite de riscos do banco.
- Fluxo positivo de recursos em depósitos de Varejo e de Atacado.

Capital

- Sólida base de capital.
- Capital pode absorver o cenário mais negativo: testes de stress realizados de forma constante com ações pré-definidas, caso necessário.

Risco operacional e segurança da informação

Mesmo de forma remota, mantivemos o padrão de segurança corporativa.



Ambiente remoto seguro

Equipamentos e sistemas com nível de segurança corporativo.



Dedicação ao monitoramento de riscos operacionais

Equipes de riscos operacionais dedicadas integralmente à gestão da nossa operação.



Comunicação sobre riscos e fraudes

Com alertas para prevenção de fraudes, em função da expansão do uso dos canais digitais.



Monitoramento em tempo real

Dos padrões de comportamento e da qualidade de crédito dos clientes.



Crédito no Varejo

Acompanhamento diário da produção, qualidade do crédito e performance de cobrança.



Provisionamento por perda esperada

Utilizado desde 2010, reflete em nosso balanço todo o risco de perda das operações desde o início da concessão, atualizado em função das condições macroeconômicas.



Políticas de crédito

Ajustadas em função do perfil do cliente e tipo de produto.

Tecnologia e operações

André Sapoznik, Vice-Presidente Executivo de Tecnologia e Operações

Habilitação de trabalho remoto para a maior parte do banco

Rápida adaptação do modelo de trabalho em todas as áreas

Trabalho remoto

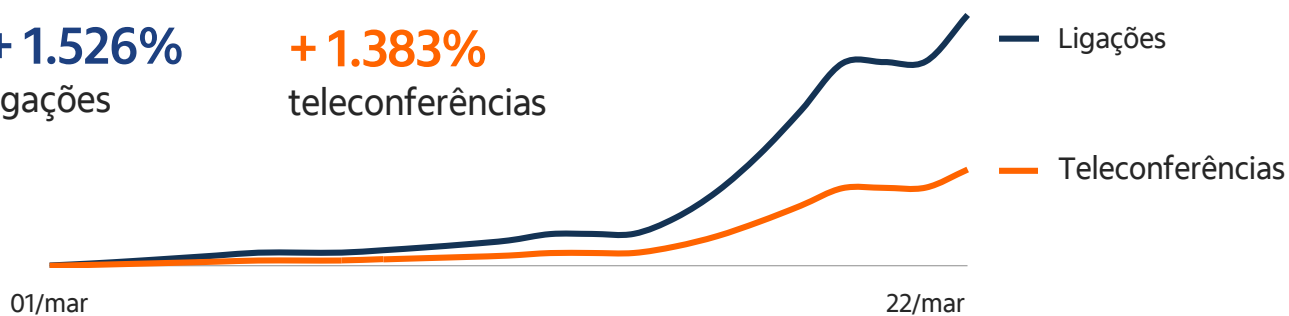
Acessos via VPN (em mil)



Capacidade para 90 mil
acessos remotos por dia

+ 1.526%
ligações

+ 1.383%
teleconferências



Habilitação de home-office para toda a Administração Central

e para áreas do banco que dependem de sistemas.

Onboarding seguro para novos colaboradores

Solução segura em nuvem, que permite o início das atividades de casa, sem precisar se deslocar a nenhum polo administrativo.

Garantindo o bem-estar dos nossos colaboradores e parceiros

Redução significativa na circulação de pessoas e adoção de medidas que garantem um ambiente seguro

Afastamento de todos os colaboradores de grupos de risco, acima de 60 anos e grávidas do trabalho presencial.



Administração central

Drástica redução no acesso de pessoas aos polos administrativos

-94% da média de circulação

Interrupção dos serviços não essenciais nos polos

Adoção de medidas de segurança, como regime de escala e distanciamento de dois metros entre postos de trabalho



Centrais de atendimento

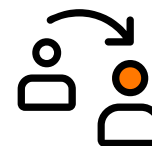
Funcionamento reduzido nas centrais

-25% na força de trabalho

Adequação de layout para atender as recomendações de higiene e segurança

Comunicação e estímulo ao uso de canais digitais e autosserviço

Solução inovadora:
+1600 operadores e supervisores em home office



Fornecedores

Acompanhamento dos nossos parceiros

Comunicação de boas práticas para os 15 mil fornecedores ativos, monitoramento constante dos 350 mais relevantes e contato diário com os 100 mais críticos

Elaboração de plano para assegurar a continuidade de prestação dos serviços

Disponibilização de equipamentos com a segurança do banco para fornecedores que fazem o suporte e operações de tecnologia

Implantação de home office nas operações terceiras

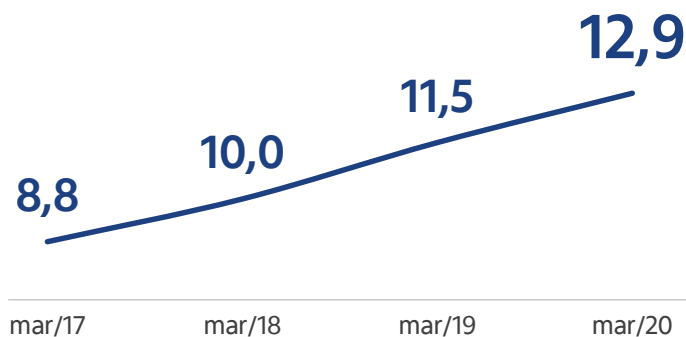
Disponibilidade de canais digitais para clientes segue alta

Clientes tiveram menos problemas, apesar do crescimento no uso de canais digitais

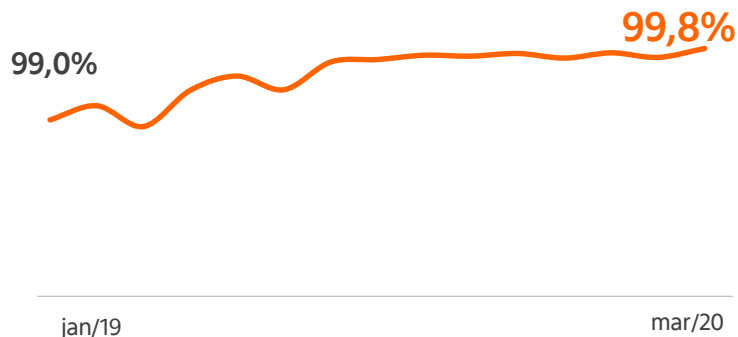
Canais digitais

Maior volume de acessos aos nossos canais.

(Pessoas físicas, em milhões)



A **disponibilidade** dos canais digitais permanece alta, maior patamar histórico



99,8% dos clientes não sofreram impacto nas principais funcionalidades. (março 2020)

Comportamento similar encontrado nos canais de **Pessoas Jurídicas**

Rapidez para desenvolver soluções

Novas funcionalidades que permitem o auto-atendimento dos clientes e evitam seu deslocamento.



Novo menu de atendimento digital para cartões

INSS

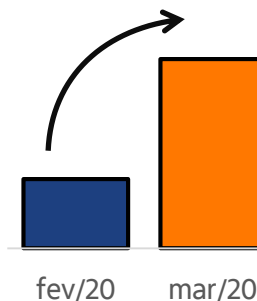
Pagamento de pensionistas INSS via rede 24h



Recuperação de senha de cartões nos apps



Depósito de cheque no app Itaú



+70% de uso
14 mil depósitos/dia

Banco de Varejo

Marcio Schettini, Diretor Geral de Varejo

Nova dinâmica nas agências e plataformas

Mais atendimento e menos negócios.



Agências físicas

Horários

9h-10h

Para aposentados e beneficiários do INSS.

10h-14h

Para o público em geral.

Atendimento

Máximo de 10 clientes

Por vez nas agências.

Rodízio semanal

Com metade dos colaboradores *in loco*



Agências digitais

Horário

9h-18h

Novo horário de atendimento.

Atendimento

Todos os colaboradores

Já estão habilitados para o trabalho remoto.



Plataforma Empresas

Atendimento

45% das plataformas

Já estão habilitadas para operação remota

90% das plataformas

Estarão habilitadas para operação remota ainda essa semana.

Nossos clientes tem realizado mais transações nos canais digitais

A atual crise aumentou a utilização dos serviços básicos através dos canais digitais.

Março de 2020



~ 97%
das transferências

foram realizadas através dos nossos canais digitais.



^ 49% clientes
utilizando o WhatsApp

para consultas de saldo e dúvidas sobre cartões, crédito e renegociação.



Ampla gama
de serviços e produtos

para atender as reais necessidades dos nossos clientes nesse período.

Aumento da representatividade dos canais digitais

Abertura de conta

(Mar/20 vs. Fev/20)

^ 32%

CDB e renda fixa

(Mar/20 vs. Fev/20)

^ 47%

Capital de giro

(Mar/20 vs. Fev/20)

^ 34%

Crédito pessoal

(Mar/20 vs. Fev/20)

^ 42%

Comunicação intensa com nossos clientes

Informar

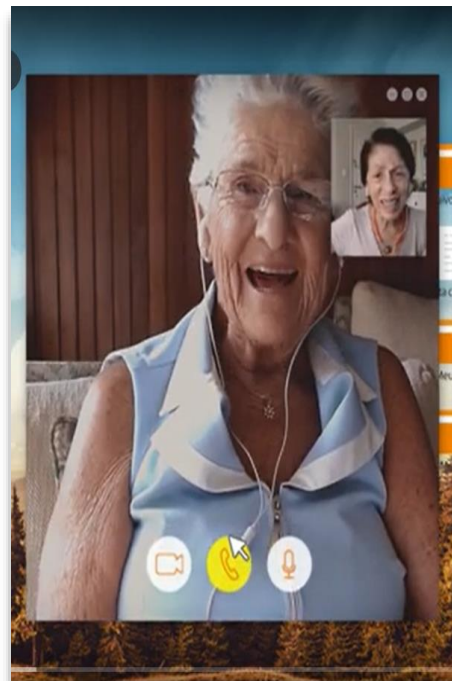
Informações atualizadas sobre atendimento



100%
das agências ativadas e clientes informados.

Servir

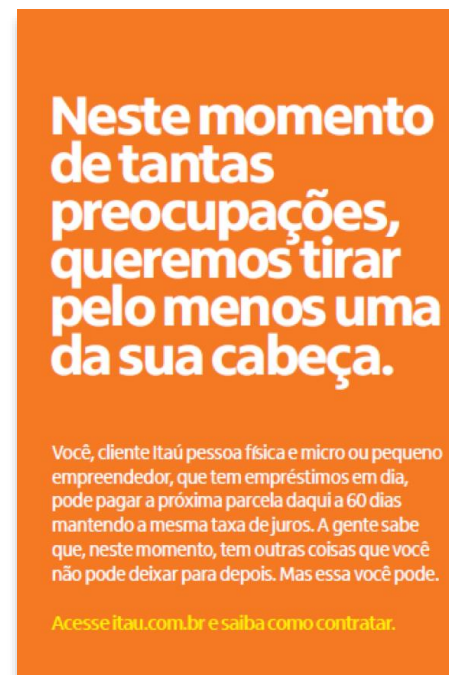
Informações atualizadas sobre uso dos canais remotos



100%
dos correntistas impactados.

Suportar

Oferta de produtos e serviços adequados ao atual momento.



100%
dos correntistas adimplentes impactados.

Acalmar

Confortar o cliente construindo uma pauta positiva.



14 horas
de análise de experts

Ofertas para ajudar e apoiar pessoas e empresas



produtos

serviços

ajuda

para pessoas

Crédito

Repactuação de contratos em dia

+ 300 mil contratos para pessoas físicas e empresas já foram repactuados.

Renegociações

- Aumento de carência.
- Redução de taxa de renegociação.
- Crédito consignado.

Serviços

Prorrogações e isenções

- Tarifas e programa de pontos.
- Serviços de cartões de crédito.

para empresas

Crédito

Carência e condições de parcelamento

- Folha de pagamento para pequenas empresas.
- Capital de Giro BNDES para PME's.
- Repactuação de contratos de Capital de Giro.

Serviços e adquirência

Iniciativas

- Maquinhas adicionais sem aluguel (60 dias)
- Manutenção de descontos em pacote de conta corrente.
- Manutenção das melhores condições de taxas do contrato.



Unindo forças

Repasse antecipado à restaurantes, além de maquininhas adicionais sem custo.

Banco de Atacado

Caio Ibrahim David, Diretor Geral de Atacado

Crédito e liquidez em apoio aos nossos clientes

Itaú BBA

Iniciativas de crédito e liquidez

Clientes corporativos

Aumento de 4 vezes na concessão de crédito, distribuídos em diversos setores da economia (montadoras, vestuário, química e petroquímica, alimentos e bebidas).

Clientes institucionais

Aquisição de ativos financeiros de 40 clientes.

Apoio proativo aos clientes

Prorrogação de operações com vencimento nos próximos meses.

Linhas exclusivas de renegociação

Com manutenção das garantias contratadas.

Carência de até 90 dias

No *Middle Market* para créditos parcelados.

Crédito para folha de pagamento (*Middle*)

Aproximadamente 600 empresas podem ser beneficiadas.

Concentração de crédito

Carteira de crédito diversificada e com baixa concentração.

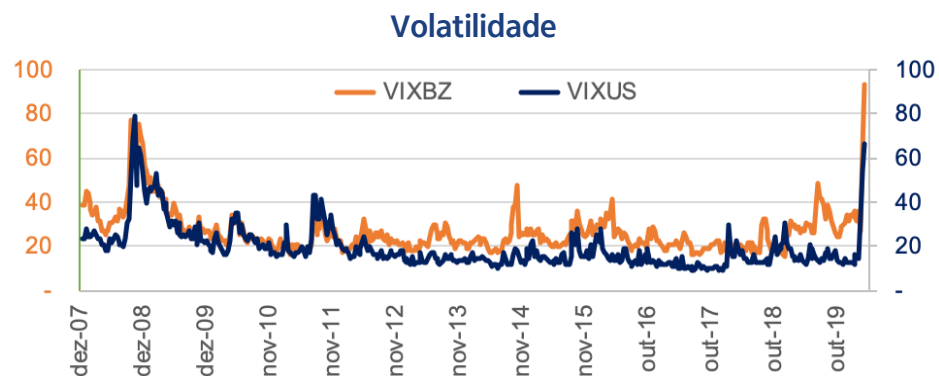
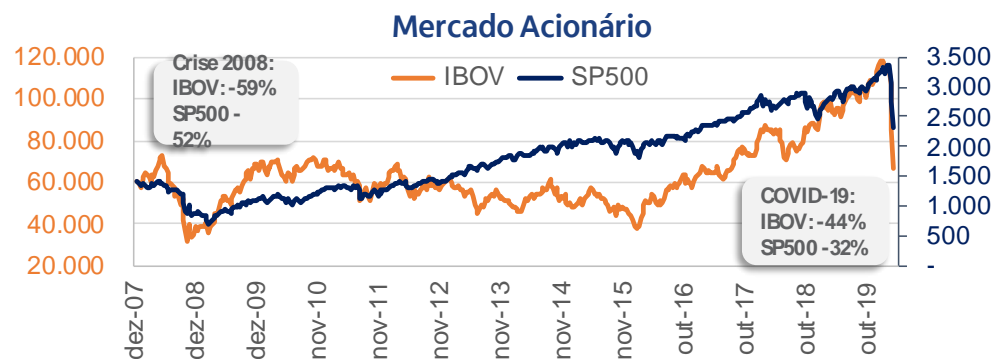
A maior concentração de crédito por setor representa **3,6% do crédito total**

Em dezembro de 2019	Risco (R\$ bi)	% carteira
Maior devedor	5,4	0,8%
10 Maiores devedores	29,3	4,5%
20 Maiores devedores	44,7	6,9%
50 Maiores devedores	72,0	11,1%
100 Maiores devedores	97,7	15,1%

Tesouraria, *Wealth Management Services* e *Investment Banking*

Tesouraria

Nesse momento de intensa volatilidade, nossas operações se orientam através de políticas e sistemas de risco bem definidos.



Wealth Management Services

Migração de ativos de renda variável para renda fixa

Performance Itaú Asset Management

Destaque para a performance positiva de determinados fundos de renda fixa e multimercado no mês de março.

Investment Banking

Mercado de capitais ausente em função da alta volatilidade.

Pipeline de mandatos robusto e de alta qualidade

Que deverá ser retomado quando houver condições de mercado.

Comunicação próxima aos clientes

Clientes Private, institucionais e sociedade em geral estão se beneficiando dos conteúdos.

Lives diárias nas redes sociais

Com especialistas do Itaú, gestores da Asset, fundos de terceiros (FoF) e Kinea.



995 mil
visualizações



~6 mil
comentários



~27 mil
novos seguidores

Podcasts com gestores externos

Sobre cenário e impactos nos produtos de investimento, com mais de 15 mil participantes.

Lançamento da série "Visão de Líderes"

Lives diárias com as lideranças dos mais importantes setores da economia do país.

Reuniões virtuais realizadas

Desde o início da crise foram realizados 64 eventos na redes sociais reunindo investidores, políticos, empresas e economistas com mais de 220 mil acessos.

América Latina

Níveis de liquidez e de capitalização compatíveis com as necessidades de cada país.

Diferentes níveis de complexidade

Colômbia

- Quarentena total, com aplicação de multa.
- Somente serviços essenciais funcionam.

Chile

- Estado de emergência e quarentena progressiva com toque de recolher.
- Fronteiras e serviços não essenciais estão fechados.
- É o país com maior volume de testes na região.



Políticas e iniciativas comerciais

Alinhadas com as que vêm sendo praticadas no Brasil, levando em consideração as particularidades locais.

Paraguai

- Quarentena obrigatória, com aplicação de multa.

Uruguai

- Quarentena parcial, com medidas para grupos de risco.
- Governo tem incentivado a quarentena voluntária.
- Maior parte do comércio não essencial está fechado.

Argentina

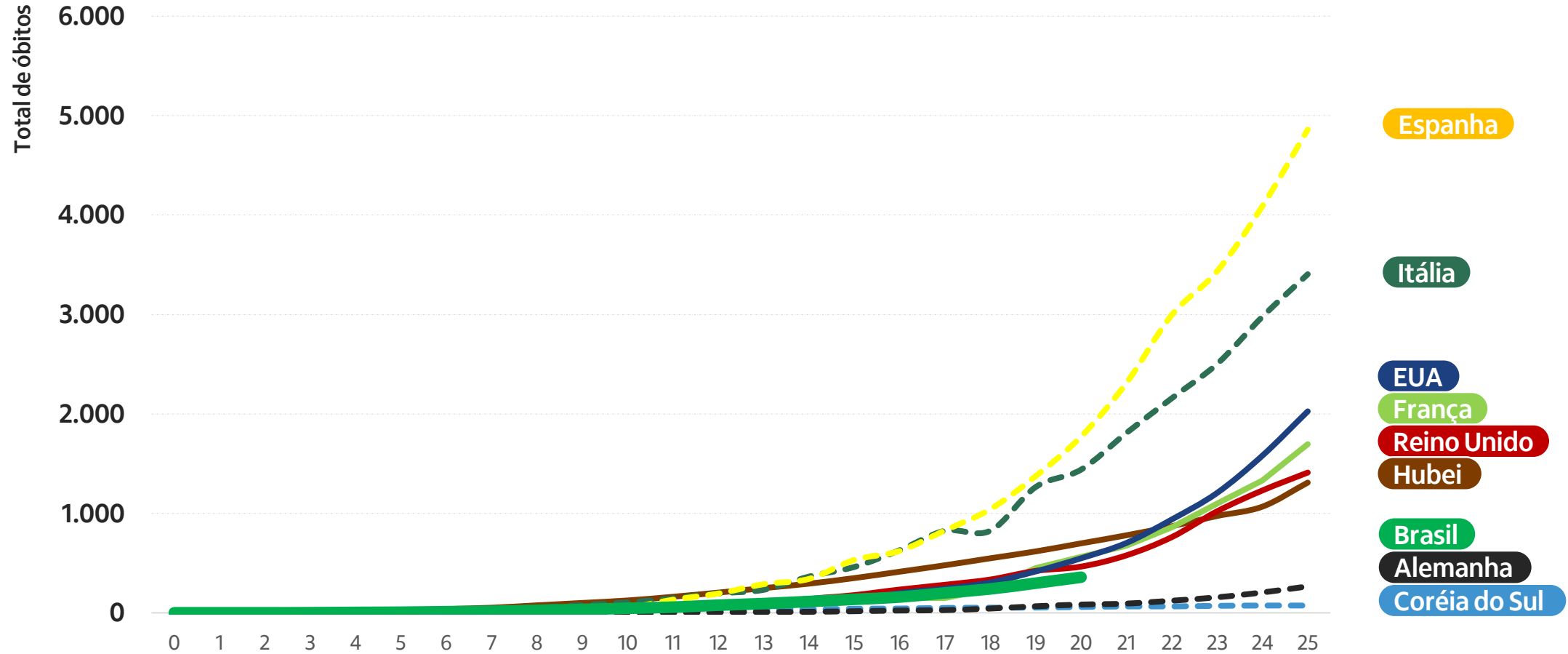
- Quarentena obrigatória oficial, com fronteiras e serviços não essenciais fechados.

Cenário macroeconômico

Mário Mesquita, Diretor

Avanço da pandemia

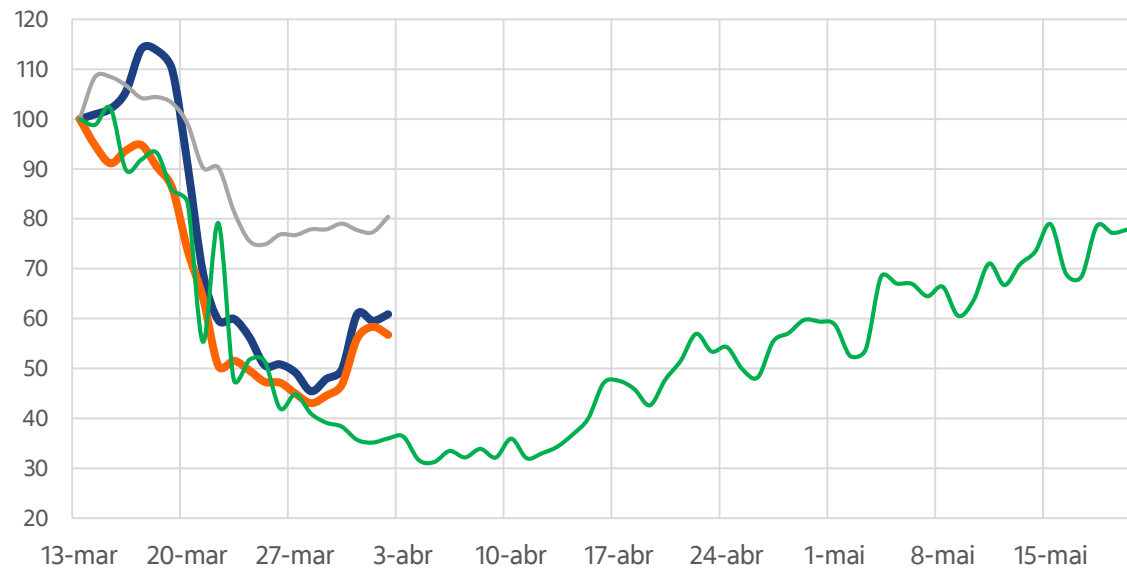
Número de mortes decorrentes do novo coronavírus



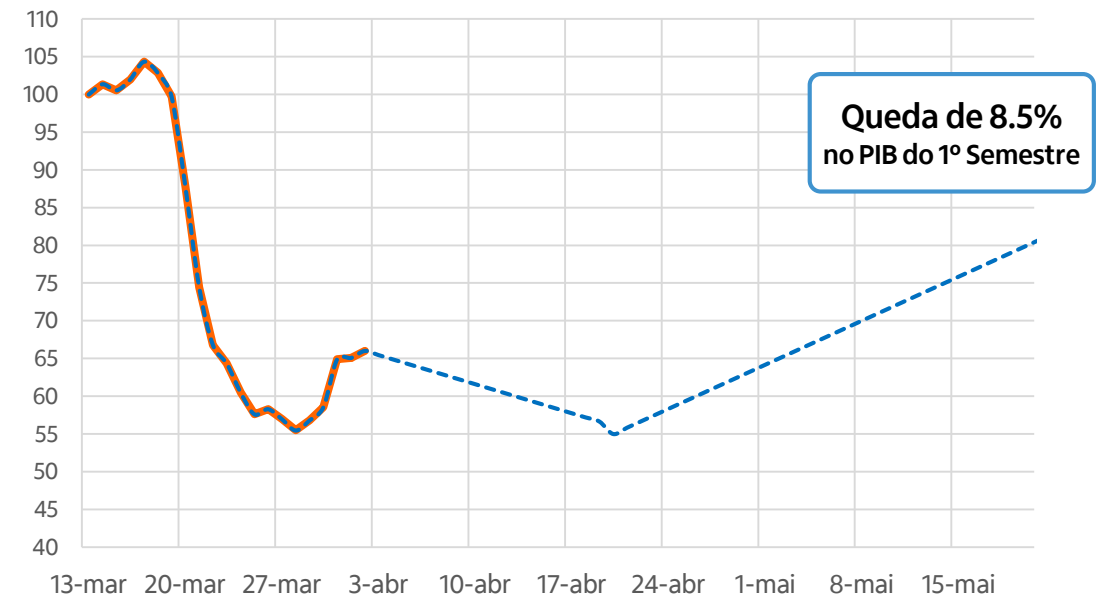
Indicador de Atividade

Brasil ainda incerto, mas esperamos abertura gradual da economia a partir de 20 de abril

Atividade diária Brasil



- Consumo de bens
- Consumo de serviços
- Benchmark China
- Proxy energia elétrica industrial



Queda de 8.5%
no PIB do 1º Semestre

- Índice de atividade Brasil
- Cenário base Brasil

PIB 2020 depende da duração do *lockdown* e da recuperação a partir do 3T

Lockdown		% recuperação no 3º trimestre			
FIM	PIB 1ºS20	25%	50%	75%	100%
14/04	-7,5%	-4,3%	-3,0%	-1,7%	-0,5%
21/04	-8,5%	-4,6%	-3,3%	-2,0%	-0,8%
28/04	-9,5%	-5,0%	-3,7%	-2,4%	-1,2%
05/05	-10,5%	-5,3%	-4,0%	-2,7%	-1,5%
12/05	-11,5%	-5,7%	-4,4%	-3,1%	-1,9%
19/05	-12,5%	-6,0%	-4,7%	-3,4%	-2,2%
26/05	-13,5%	-6,4%	-5,1%	-3,8%	-2,6%

Considerações finais

Candido Bracher, CEO

Considerações

- 1** Investimentos contínuos no desenvolvimento das pessoas e em tecnologia, tanto na operação do banco quanto no atendimento aos clientes, prepararam a nossa operação para enfrentar momentos de crise.
 - 2** Nossa governança robusta e sólida gestão dos riscos de mercado, de crédito, de liquidez, operacional e de capital nos permite cumprir nossa função econômica e social.
 - 3** Um momento para reforçar ainda mais nossa cultura, nossos valores e a identidade corporativa junto aos nossos colaboradores.
 - 4** Queremos ser parte da solução e estamos trabalhando duro para isso. Juntos, sairemos dessa crise mais fortalecidos.
-



Obrigado_