



Teleconferência

Resultados de 2019

Candido Botelho Bracher

Presidente e CEO

Milton Maluhy Filho

Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO

Alexsandro Broedel

Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores

Itaú Unibanco Holding S.A.

**ITUB
LISTED
NYSE**



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with 



Iniciativas estratégicas



Iniciativas estratégicas

Centralidade no Cliente

NPS Global

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 9 pontos

NPS Banco de varejo

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 8 pontos

NPS Banco de atacado

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 8 pontos

NPS Cartões

Dez/19 vs. Ago/18

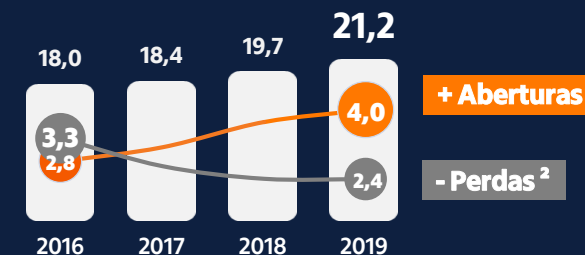
▲ 5 pontos

NPS rede

Dez/19 vs. Ago/18

▲ 22 pontos

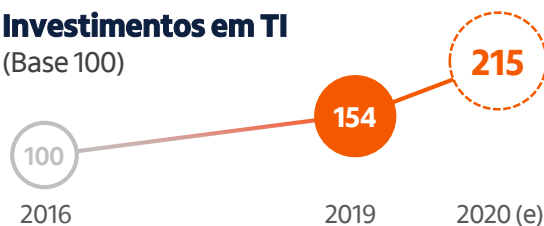
Correntistas pessoas físicas¹ (MM)



Transformação digital

Investimentos em TI

(Base 100)



+ produtividade vs. 2018

Número de projetos entregues **dobrou**, com tempo de entrega **27% menor**

+ retorno vs. 2018

Valor presente líquido dos projetos com benefício financeiro **aumentou 24%**

Pessoas

73 e-NPS
Dez/19

▲ 1 ponto
Dez/19 vs. Dez/18

1º Lugar

LinkedIn Talent Awards
Categorias Best Employer Brand e Top Companies.

150 melhores empresas para trabalhar
Guia Você S/A categoria bancos

Expansão dos novos métodos de trabalho

Comunidades de trabalho e home office

+ 7 mil pessoas trabalhando no novo modelo

Eficiência

Melhora de 2,1 p.p.

no Índice de Eficiência no ano

2019 vs. 2018

Despesas não decorrentes de juros cresceram abaixo da inflação

▲ 2,5%

Receitas de serviços
5,9%

Margem com clientes
8,6%

(1) Não incluem conta poupança, conta salário e INSS; (2) Encerramentos e inativações descontados das reativações.

Compromissos de impacto positivo

Incorporamos 8 compromissos de impacto positivo em nossos negócios, cada um deles com indicadores específicos, mensuráveis e reportáveis.

Compromissos de impacto

positivo

Metas e desafios

Principais parceiros

Inclusão e empreendedorismo

Aumentar o volume de crédito para pequenas e médias empresas lideradas por mulheres, atingindo **R\$ 9 bilhões até 2024.**



Global Banking Alliance for Women
Building Women's Wealth Worldwide



Gestão responsável

Reduzir de forma contínua as nossas emissões GEE. Desde 2012, compensamos **100% de nossas emissões diretas** (escopo 1) e, desde 2017, **100% de nossas emissões indiretas** (escopo 2).



Financiamento para setores de impacto positivo

Destinar **R\$ 100 bilhões** para setores de impacto positivo e **R\$ 15 bilhões** para a geração de energia renovável **até 2025.**



FINANCE INITIATIVE

PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING



International Finance Corporation
WORLD BANK GROUP

Transparência na comunicação

Incorporar as recomendações sobre risco climático da TCFD até 2022.



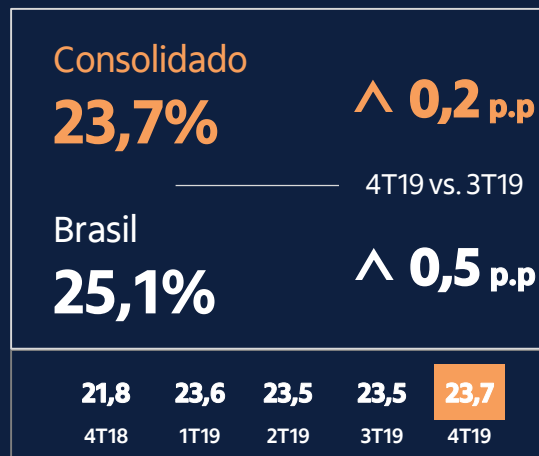
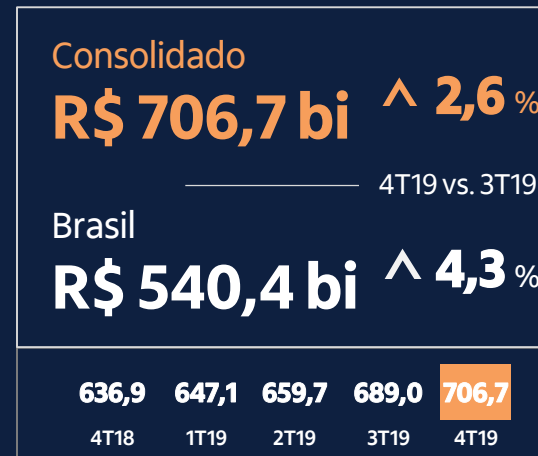
Como foi nosso trimestre?



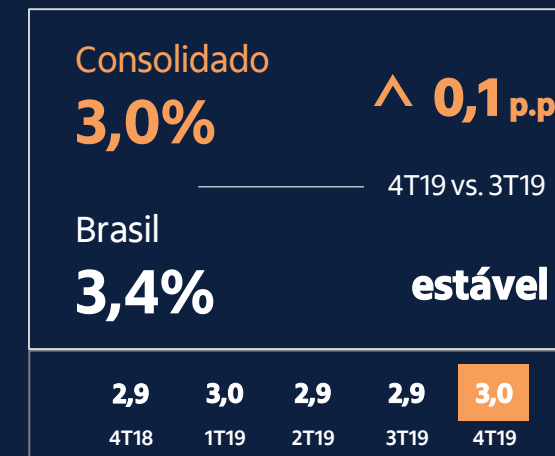
Lucro líquido recorrente



ROE recorrente

Carteira de crédito ¹

Índice de inadimplência 90 dias



Margem com clientes

Receita de serviços e seguros ²

Custo do crédito



Despesas não decorrentes de juros



(1) Total com garantias financeiras prestadas e títulos privados; (2) Receitas de seguros (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros.

Como foi nosso ano?



2019

Como foi nosso ano?

Lucro líquido recorrente

Consolidado

R\$ 28,4 bilhões

▲ 10,2%

Brasil

R\$ 27,0 bilhões

▲ 10,6%

Retorno sobre o patrimônio (ROE) recorrente

Consolidado

23,7%

▲ 1,8 p.p.

Brasil

24,9%

▲ 1,9 p.p.



Maior volume de crédito (+10,9%) e melhor *mix* de produtos

impulsionando a margem financeira com clientes

▲ 8,6%
(2019 vs. 2018)



Receitas de serviços e resultado de seguros cresceram em diversas linhas

principalmente *investment banking*, corretagem e administração de fundos

▲ 5,9%
(2019 vs. 2018)



Despesas não decorrentes de juros cresceram abaixo da inflação

▲ 2,5%
(2019 vs. 2018)

Maior ganho anual de eficiência nos últimos 4 anos

	Expectativa ¹	Realizado ²
PIB - Brasil	2,5%	1,2%
SELIC ³	6,5%	4,5%
Inflação ⁴	3,9%	4,3%
Desemprego ^{3,5}	11,6%	11,6%
Dólar ³	R\$ 3,90	R\$ 4,03

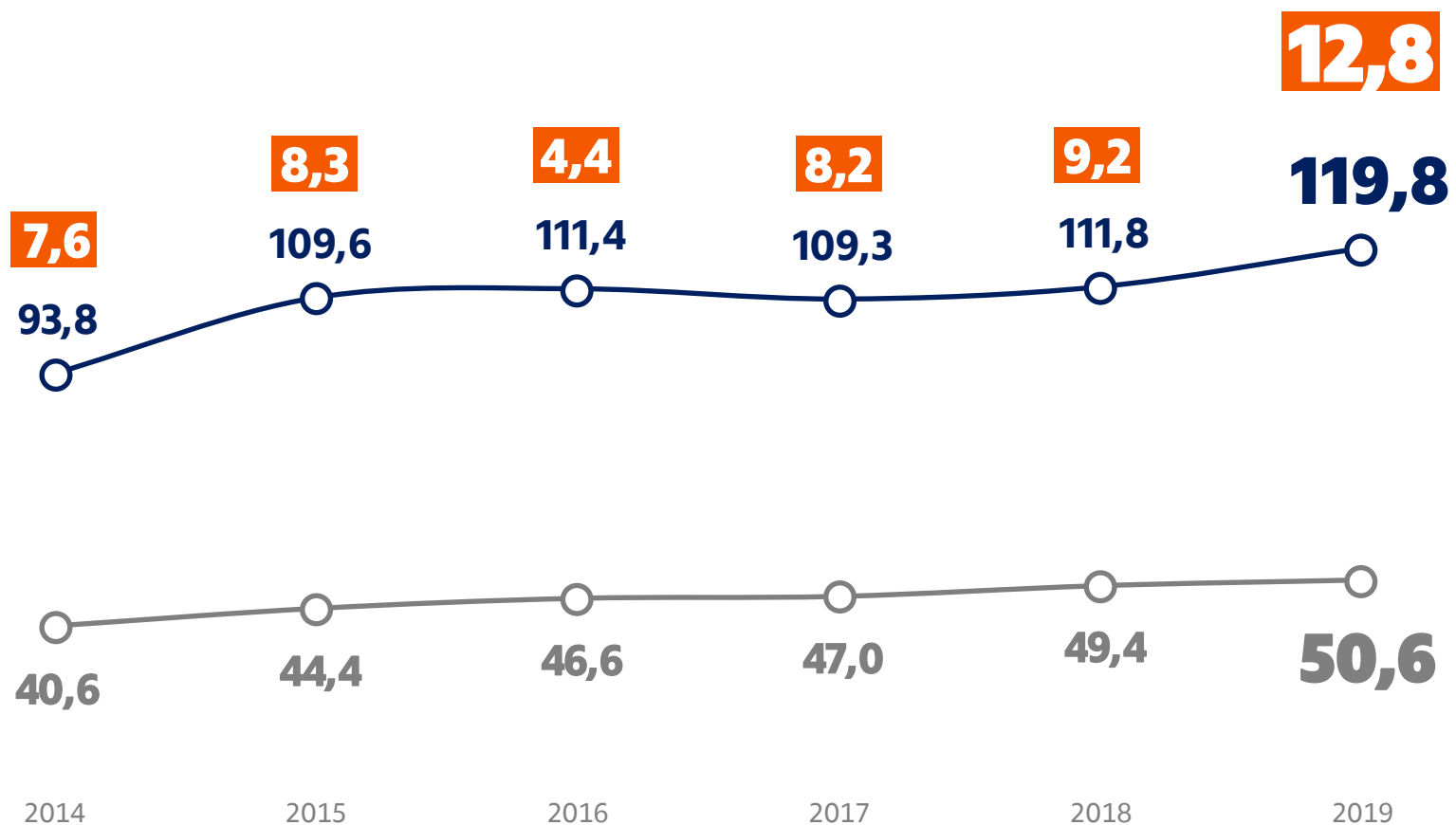
Crescimento do PIB do Brasil abaixo do esperado, porém com aumento projetado de 3,6% no investimento privado e de 2,1% no consumo.

Taxa de juros terminou o ano no menor patamar histórico, potencializando a demanda por crédito e contribuindo para baixos níveis de inadimplência.

Inflação continua sob controle.

Taxa de desemprego ainda em níveis elevados mas com forte criação de empregos formais⁶ (641 mil em 2019).

Em R\$ bilhões



Crescimento (2019 vs. 2018)

Criação de valor**▲ 38,3%****Produto bancário****▲ 7,1%****Despesas não decorrentes de juros****▲ 2,5%**

2019**Crédito por perfil de cliente ou por tipo de produto**

Projeção: carteira de crédito total

Realizado

Consolidado

8,0%

11,0%

10,9%

Brasil

8,0%

11,0%

14,1%

Em R\$ bilhões

	2019	2018	△
Pessoas físicas	239,8	211,3	13,5%
Cartão de crédito	90,9	77,5	17,4%
Crédito pessoal	34,6	29,2	18,2%
Crédito consignado	49,4	46,7	5,8%
Veículos	19,0	15,9	19,3%
Crédito imobiliário	45,9	42,0	9,3%
Micro, pequenas e médias empresas	89,6	70,8	26,6%
Total PF + Micro, pequenas e médias empresas	329,4	282,1	16,8%
Grandes empresas	211,0	191,6	10,1%
Operações de crédito	154,1	153,3	0,5%
Títulos privados	56,9	38,3	48,4%
Total Brasil	540,4	473,8	14,1%
América Latina	166,3	163,2	1,9%
Total com garantias financeiras e títulos privados	706,7	636,9	10,9%

Originação de crédito¹

2019 vs. 2018



Nota: Não considera originação de cartão de crédito, cheque especial, renegociação de dívida e outros créditos rotativos. (1) Média por dia útil no período, exceto para emissão de títulos privados; (2) Não inclui emissão de títulos privados; (3) Fonte: ANBIMA. Considera o volume total das emissões de títulos privados de renda fixa e híbridos, coordenadas pelo Itaú Unibanco no mercado local (inclui volume distribuído).

2019

Margem financeira com clientes

Projeção: Margem financeira com clientes

Realizado

Consolidado

9,0% 12,0%

8,6%

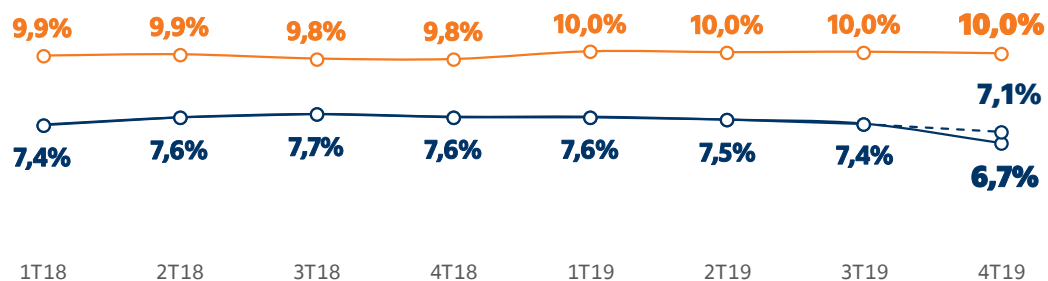
Brasil

9,0% 12,0%

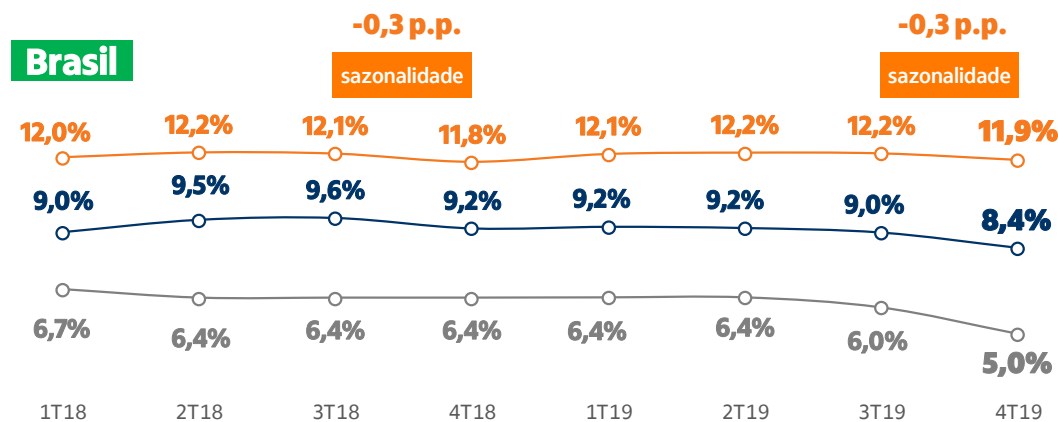
9,1%

Taxa média anualizada

Consolidado



Brasil



○ Margem financeira com clientes

○ Margem financeira com clientes ajustado risco

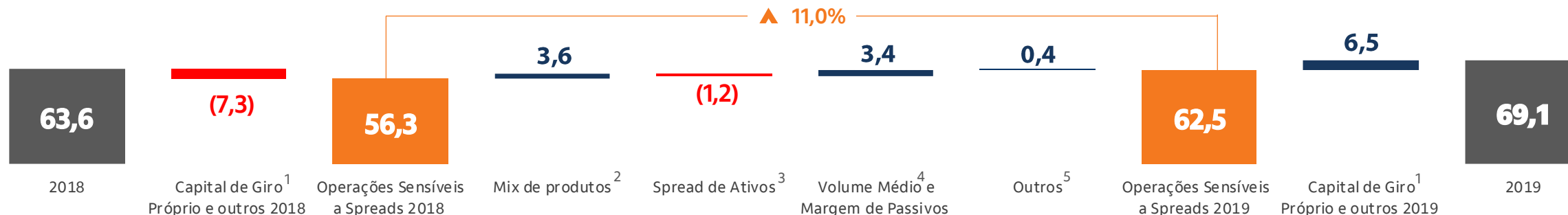
⋯ Excluindo efeitos pontuais na PDD de Latam

○ CDI (taxa trimestral anualizada)

Varição da margem financeira com clientes

Em R\$ bilhões

▲ 6,2 bilhões



(1) Inclui o capital alocado às áreas de negócio (exceto tesouraria), além do capital de giro da corporação. (2) Mudança da composição dos ativos com risco de crédito entre períodos no Brasil; (3) Variação dos spreads de ativos com risco de crédito entre os períodos no Brasil; (4) Considera carteira de crédito e de títulos privados líquida da carteira vencida a mais de 60 dias no Brasil; (5) Inclui as operações sensíveis a spreads da América Latina (ex-Brasil) e as operações estruturadas do atacado.

2019

Margem financeira com o mercado

Projeção: Margem financeira com o mercado

Realizado

Consolidado

R\$ 4,6 bi

R\$ 5,6 bi

Brasil

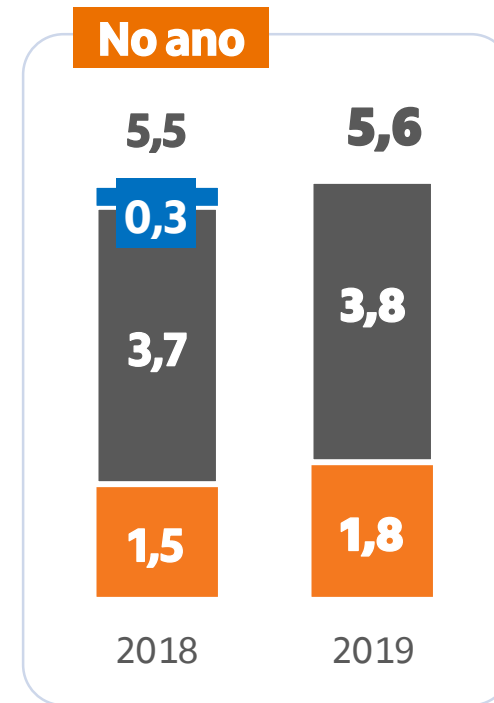
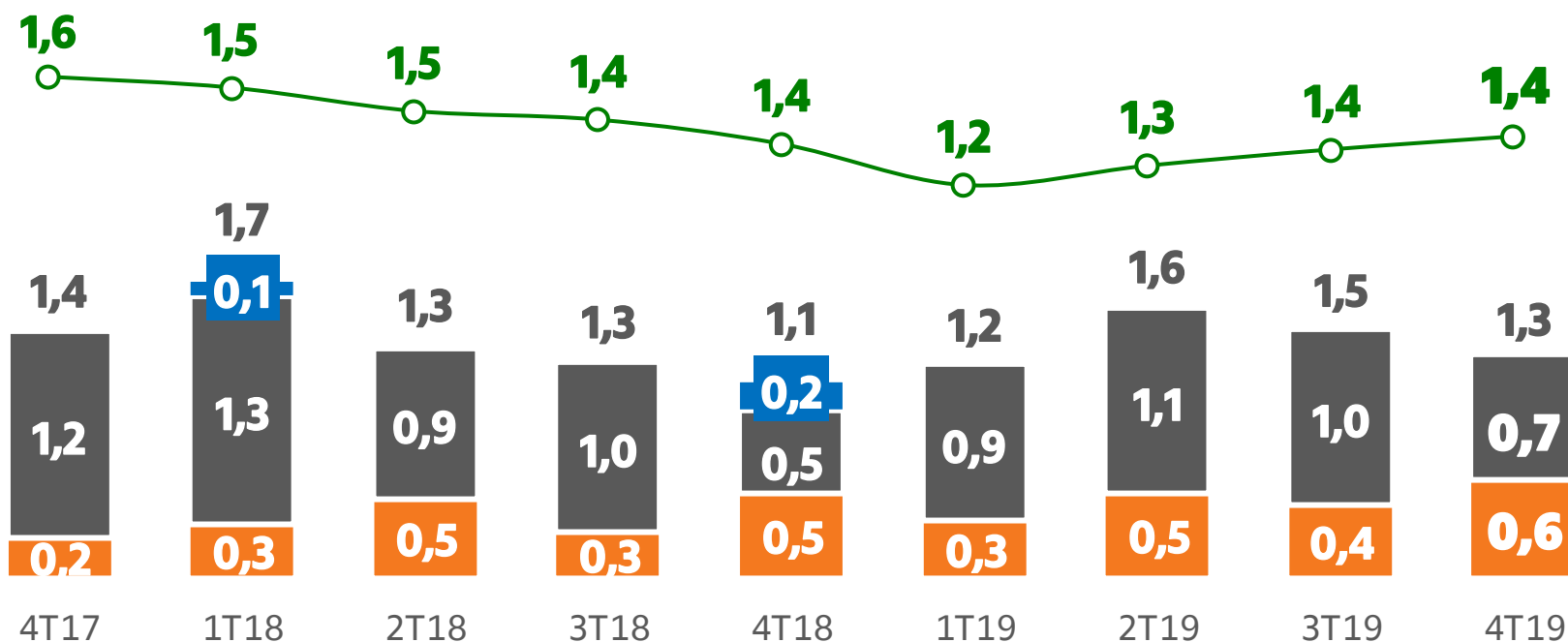
R\$ 3,6 bi

R\$ 4,6 bi

R\$ 5,6 bi

R\$ 3,8 bi

Em R\$ bilhões



■ Margem financeira com o mercado – Brasil¹

■ Venda de ações - B3

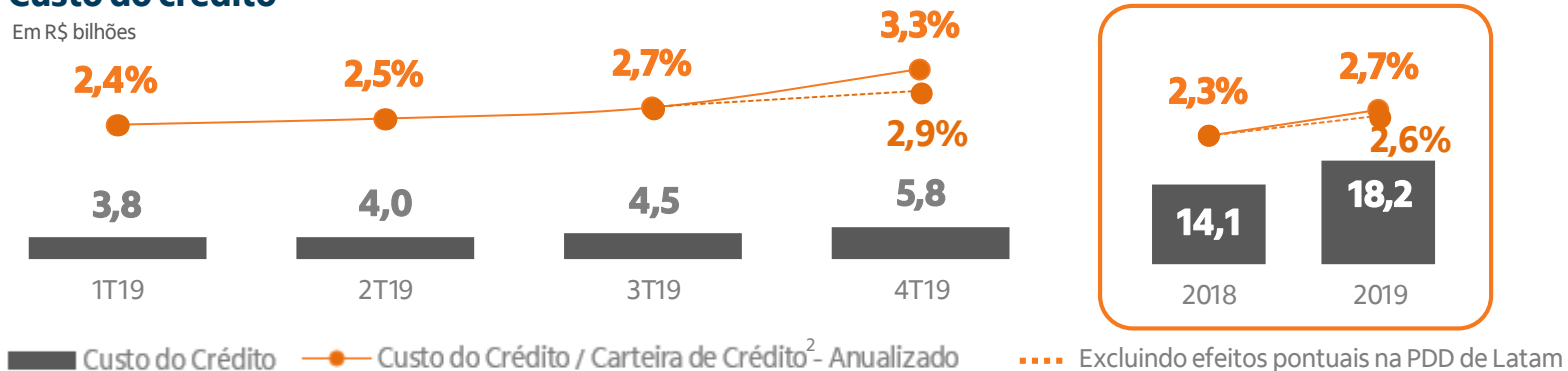
■ Margem financeira com o mercado – América Latina²

○ Média móvel de 1 ano da margem financeira com o mercado

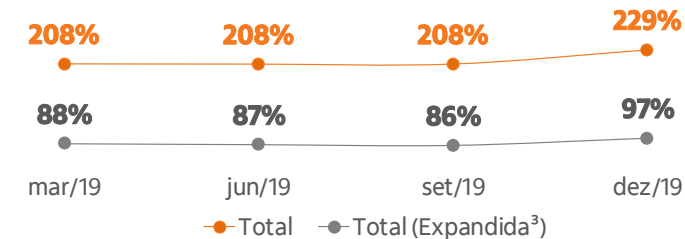
(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Exclui Brasil.

Custo do crédito¹

Em R\$ bilhões



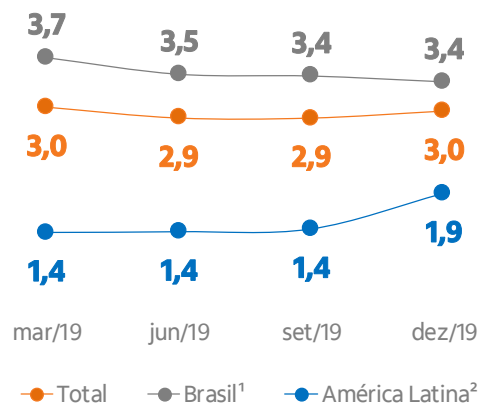
Cobertura (NPL 90 dias - %)



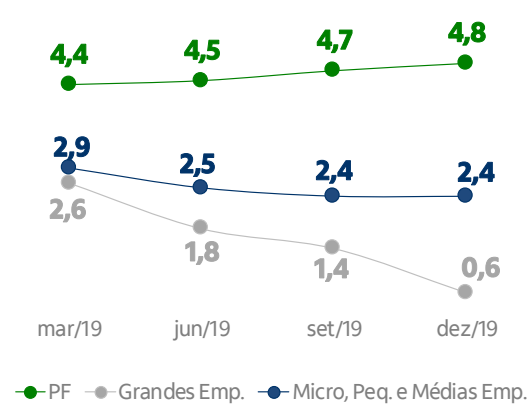
(1) Despesa de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa + Recuperação de Créditos + Impairment + Descontos Concedidos; (2) Saldo médio da carteira de crédito com avais, fianças e títulos privados considerando-se os dois últimos trimestres; (3) É obtido por meio da divisão do saldo da provisão total pela soma dos saldos das operações vencidas há mais de 90 dias e operações renegociadas excluindo a dupla contagem das operações renegociadas vencidas há mais de 90 dias.

Índices de inadimplência

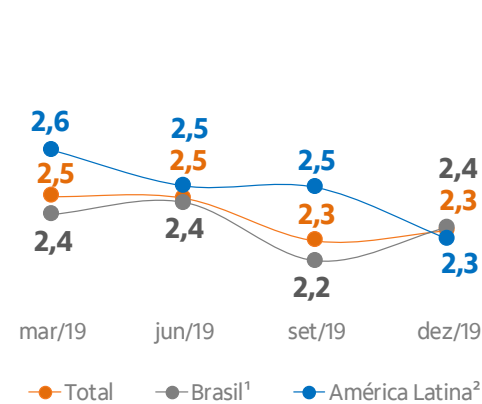
Consolidado (90 dias) - %



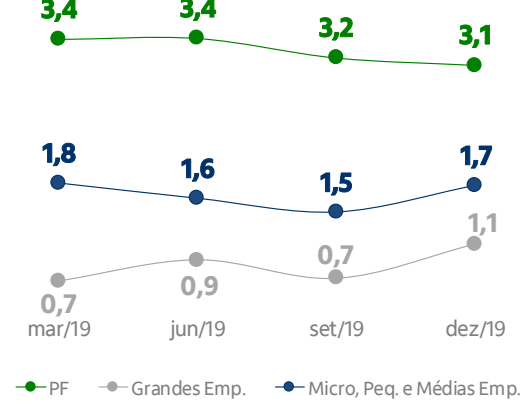
Brasil (90 dias) - %



Consolidado (15-90 dias) - %



Brasil (15-90 dias) - %



(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Exclui Brasil;

Em R\$ bilhões

2019 vs. 2018

Representatividade

crescimento do custo do crédito

6,5%

15,2%

2,1%

5,2%

▲ 29,1%

14,1

0,9

2,1

0,3

0,7

18,2

2018

América Latina

Crescimento da Carteira

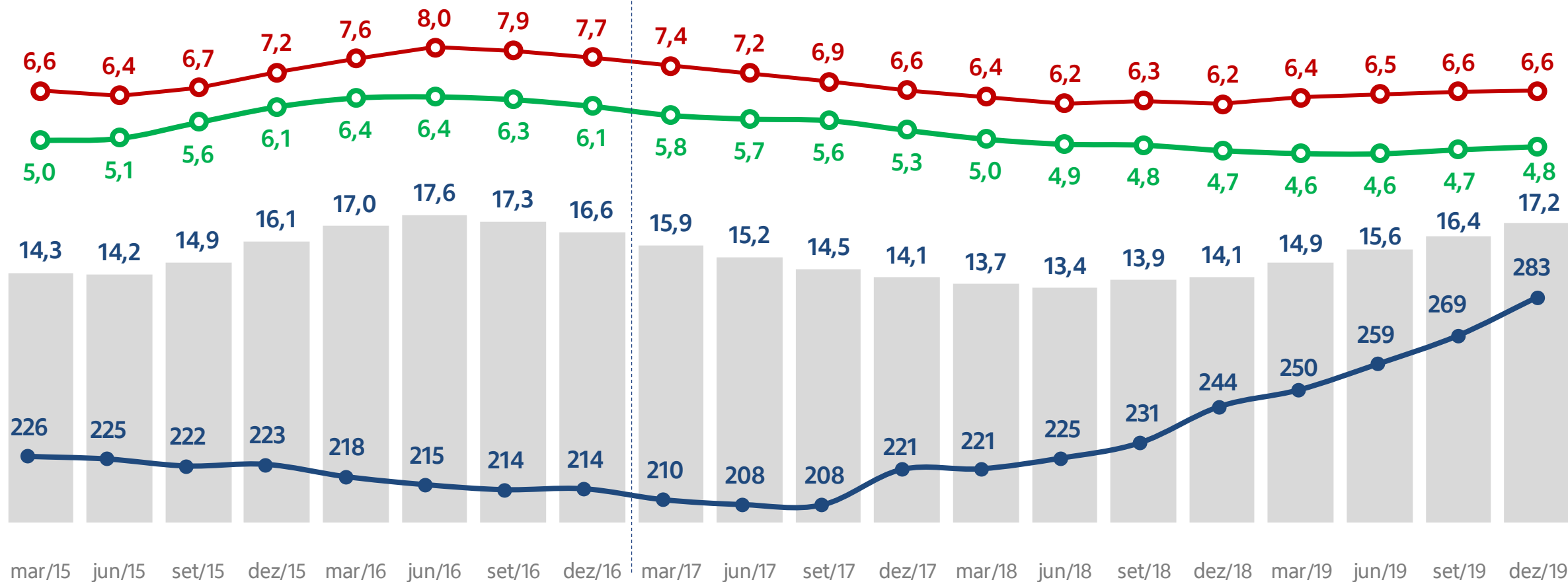
Mix de Crédito

Outros

2019

Pessoas físicas + micro, pequenas e médias empresas

contração econômica



■ Despesa de PDD Banco de Varejo - Últimos 12 meses (Em R\$ bilhões)

● Despesa de PDD / Carteira de Crédito Banco de Varejo - Anualizado (%)

○ NPL 90 dias - Banco de Varejo (%)

● Carteira de Crédito - Banco de Varejo (R\$ bilhões)

2019**Receitas de serviços e resultado de seguros**

Projeção: Receitas de serviços e resultado de seguros Realizado

Consolidado

2,0%

5,0%

Brasil

2,0%

5,0%

5,9%**6,3%**

Em R\$ bilhões

	2019	2018	△
Cartões de crédito e débito	13,0	13,4	-3,1%
Emissão	9,1	8,5	7,2%
Adquirência	3,9	4,9	-20,8%
Conta corrente	7,5	7,3	3,0%
Administração de recursos¹	5,5	4,4	24,9%
Assessoria econômica-financeira e corretagem	2,8	1,6	79,3%
Operações de crédito e garantias prestadas	2,5	2,5	-1,5%
Serviços de recebimento	1,9	1,9	2,6%
Outros	1,1	1,0	6,2%
América Latina	2,9	2,9	0,3%
Receita de prestação de serviços	37,3	35,1	6,4%
Resultado de seguros²	6,6	6,4	3,2%
Total	43,9	41,4	5,9%

Base de clientes

2019 vs. 2018

▲ 8%**Correntistas
PF****▲ 6%****Cartões
de crédito****Emissor****Valor
transacionado
▲ 15,0%****Carteiras administradas e fundos de investimento³**

Em R\$ bilhões

2019 vs. 2018

▲ 23,1%

Dez/19

1.180 **183** **1.363**

Dez/18

983 **125** **1.107****Tradicional****▲ 20,1%****Plataforma aberta****▲ 46,9%**

(1) Considera receitas de administração de fundos e receitas de administração de consórcios; (2) Resultado de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, após as Despesas com Sinistros e de Comercialização;

(3) Não inclui América Latina (ex-Brasil);

2019**Despesas não decorrentes de juros**

Projeção: Despesas não decorrentes de juros

Realizado

Consolidado

Brasil

3,0%

6,0%

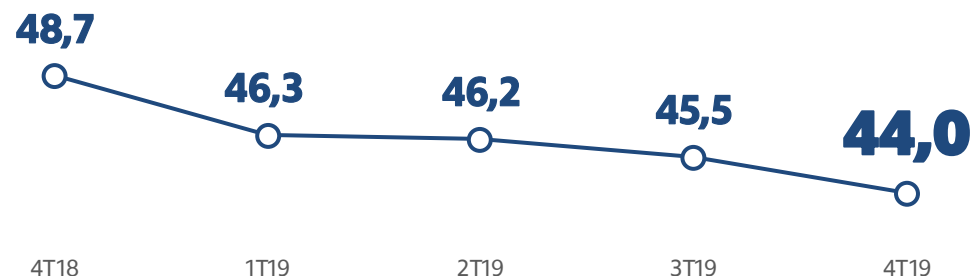
3,5%

6,5%

2,5%**3,0%**

Em R\$ bilhões

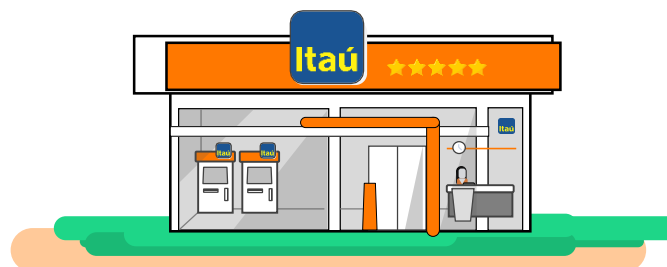
	2019	2018	△
Pessoal	(22,1)	(21,3)	4,0%
Administrativas	(16,8)	(16,7)	0,7%
Operacionais	(4,8)	(4,6)	5,1%
Outras tributárias ¹	(0,4)	(0,3)	9,9%
América Latina ²	(6,5)	(6,5)	0,3%
Total	(50,6)	(49,4)	2,5%



Índice de eficiência trimestral - %

372
agências encerradas
no Brasil em 2019

94,9 mil
colaboradores
em 2019



100,3

Dez/18

96,8

Set/19

94,9

Dez/19

(1) Inclui IPTU, IPVA, IOF e outros. Não inclui PIS, Cofins e ISS; (2) Não considera a alocação gerencial de custos indiretos.

2019

Distribuição aos acionistas

2019

ROE **23,7%**

RWA **▲ 9%**

O cenário de retorno e crescimento posicionou o percentual a ser distribuído no intervalo de 60% a 65%

Matriz de simulação do *payout*

		ROE					2019
		15,0%	17,5%	20,0%	22,5%	25,0%	
Crescimento de RWA	5,0%	65% - 70%	70 - 75%	75 - 80%	80 - 85%	85% - 90%	
	10,0%	40% - 45%	45 - 50%	50 - 55%	55 - 60%	60% - 65%	
	15,0%	35%	35%	35 - 40%	40 - 45%	45% - 50%	

O percentual a ser distribuído pode flutuar ano a ano em função da lucratividade e demandas de capital da companhia, sempre considerando o mínimo previsto no Estatuto Social.

2019

Dividend yield

5,5%

R\$ 18,8 bilhões

é o valor líquido pago e provisionado em dividendos e juros sobre capital próprio em 2019.

2019

66,2%

Dividendos e JCP líquidos / lucro líquido recorrente

Payout

77,6%

Dividendos e JCP brutos / lucro líquido¹

(1) Calculado com base nos dividendos e JCP brutos de impostos sobre o lucro líquido ajustado pela reserva legal de lucro.

	Consolidado		Brasil ¹	
	Realizado	Expectativa	Realizado	Expectativa
Carteira de crédito total ²	10,9%	8,0% — 11,0%	14,1%	8,0% — 11,0%
Margem financeira com clientes	8,6%	9,0% — 12,0%	9,1%	9,0% — 12,0%
Margem financeira com o mercado	R\$ 5,6 bi	R\$ 4,6 bi — R\$ 5,6 bi	R\$ 3,8 bi	R\$ 3,6 bi — R\$ 4,6 bi
Custo do crédito ³	R\$ 18,2 bi	R\$ 14,5 bi — R\$ 17,5 bi	R\$ 15,5 bi	R\$ 12,5 bi — R\$ 15,5 bi
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros ⁴	5,9%	2,0% — 5,0%	6,3%	2,0% — 5,0%
Despesas não decorrentes de juros	2,5%	3,0% — 6,0%	3,0%	3,5% — 6,5%
Alíquota efetiva de IR/CS	31,7%	31,0% — 33,0%	32,5%	32,0% — 34,0%

(1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização.

O que esperamos para 2020?



	2019	2020(E)
PIB – Brasil¹	1,2%	2,2%
SELIC (final do ano)	4,50%	4,25%
SELIC (média do ano)	5,96%	4,27%
Inflação (IPCA)	4,3%	3,3%
Empregos formais² (milhares)	641	938

Atividade econômica no Brasil segue em recuperação.

Mantido o controle de gastos públicos.

Inflação benigna mantém espaço para juros baixos.

Crescimento deve acelerar para 2020, impulsionado pelo consumo e investimento.

Expectativa da maior criação de empregos desde 2013.

2020**Projeções****Consolidado****Brasil ¹**

Carteira de crédito total ²	8,5%	————	11,5%	10,5%	————	13,5%
Margem financeira com clientes	0,0%	————	3,0%	1,5%	————	4,5%
Margem financeira com o mercado	R\$ 5,7 bi	————	R\$ 6,7 bi	R\$ 3,8 bi	————	R\$ 4,8 bi
Custo do crédito ³	R\$ 18,5 bi	————	R\$ 22,0 bi	R\$ 17,1 bi	————	R\$ 20,1 bi
Receita de prestação de serviços e resultado de seguros ⁴	4,5%	————	7,5%	5,0%	————	8,0%
Despesas não decorrentes de juros	-2,0%	————	1,0%	-1,5%	————	1,5%
Alíquota efetiva de IR/CS	33,0%	————	35,0%	33,5%	————	35,5%

(1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização.

Anexos



Em R\$ bilhões

	2019					2018					Δ				
	Consolidado	Crédito	Trading	Serviços & Seguros	Excesso de Capital	Consolidado	Crédito	Trading	Serviços & Seguros	Excesso de Capital	Consolidado	Crédito	Trading	Serviços & Seguros	Excesso de Capital
Produto Bancário	119,8	63,7	1,5	53,3	1,4	111,8	56,9	1,6	51,5	1,7	8,0	6,8	(0,1)	1,7	(0,4)
Margem Financeira Gerencial	74,6	51,4	1,5	20,4	1,4	69,1	45,5	1,6	20,3	1,7	5,5	6,0	(0,1)	0,1	(0,4)
Receitas de Serviços	37,3	12,2	0,0	25,1	-	35,1	11,4	0,0	23,6	-	2,2	0,8	(0,0)	1,4	-
Resultado de Seguros ¹	7,9	-	-	7,9	-	7,7	-	-	7,7	-	0,2	-	-	0,2	-
Custo do Crédito	(18,2)	(18,2)	-	-	-	(14,1)	(14,1)	-	-	-	(4,1)	(4,1)	-	-	-
Despesas com Sinistros	(1,3)	-	-	(1,3)	-	(1,2)	-	-	(1,2)	-	(0,0)	-	-	(0,0)	-
DNDJ e Outras Despesas ²	(58,5)	(28,6)	(0,7)	(29,1)	(0,1)	(57,1)	(27,1)	(0,9)	(29,0)	(0,1)	(1,5)	(1,6)	0,2	(0,1)	0,0
Lucro Líquido Recorrente	28,4	11,9	0,5	14,9	1,1	25,7	9,2	0,5	14,3	1,7	2,6	2,7	(0,0)	0,6	(0,6)
Capital Regulatório Médio	125,6	64,8	1,6	41,6	17,6	123,8	61,8	1,5	38,0	22,5	1,9	3,0	0,2	3,6	(4,9)
Criação de Valor	12,8	3,8	0,3	9,8	(1,1)	9,2	0,9	0,3	9,3	(1,3)	3,5	2,9	(0,0)	0,5	0,2
ROE Recorrente	23,7%	18,4%	28,5%	35,7%	6,2%	21,9%	14,9%	34,2%	37,6%	7,7%	1,7 p.p.	3,5 p.p.	-5,7 p.p.	-1,9 p.p.	-1,5 p.p.

⁽¹⁾ Resultado de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização.

⁽²⁾ Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras), Despesa de Comercialização de Seguros e Participações Minoritárias nas Subsidiárias.

Em R\$ bilhões	4T19	3T19	Δ	4T18	Δ	2019	2018	Δ
Produto Bancário	31,8	30,3	5,2%	28,5	11,8%	119,8	111,8	7,1%
Margem Financeira Gerencial	19,4	19,1	1,9%	17,4	11,8%	74,6	69,1	8,0%
Margem Financeira com Clientes	18,1	17,6	2,9%	16,2	11,7%	69,1	63,6	8,6%
Margem Financeira com o Mercado	1,3	1,5	-9,9%	1,1	13,7%	5,6	5,5	1,6%
Receitas de Prestação de Serviços	10,4	9,3	11,8%	9,2	12,7%	37,3	35,1	6,4%
Receitas de Operações de Seguros ¹	2,0	1,9	6,2%	1,9	7,4%	7,9	7,7	2,6%
Custo do Crédito	(5,8)	(4,5)	29,3%	(3,4)	70,1%	(18,2)	(14,1)	29,1%
Despesa de Provisão para Créditos de Liquidação Duvidosa	(6,1)	(4,9)	24,8%	(3,8)	61,9%	(19,7)	(16,1)	22,4%
<i>Impairment</i>	(0,2)	(0,1)	230,7%	(0,3)	-14,4%	(0,4)	(0,5)	-31,8%
Descontos Concedidos	(0,4)	(0,3)	26,5%	(0,3)	21,5%	(1,4)	(1,2)	19,3%
Recuperação de Créditos Baixados como Prejuízo	0,9	0,8	18,5%	1,0	-1,9%	3,3	3,7	-11,9%
Despesas com Sinistros	(0,3)	(0,3)	-2,5%	(0,3)	12,4%	(1,3)	(1,2)	3,0%
Outras Despesas Operacionais	(15,0)	(14,6)	2,7%	(14,7)	1,9%	(57,8)	(56,3)	2,7%
Despesas não Decorrentes de Juros	(13,0)	(12,8)	1,7%	(12,8)	1,7%	(50,6)	(49,4)	2,5%
Despesas Tributárias e Outras ²	(2,0)	(1,8)	10,4%	(1,9)	3,6%	(7,2)	(6,9)	4,1%
Resultado antes da Tributação e Part. Minoritárias	10,7	10,9	-1,2%	10,1	6,4%	42,6	40,2	5,8%
Imposto de Renda e Contribuição Social	(3,4)	(3,5)	-3,7%	(3,4)	1,0%	(13,5)	(13,7)	-1,7%
Participações Minoritárias nas Subsidiárias	(0,0)	(0,2)	-77,9%	(0,2)	-83,9%	(0,7)	(0,8)	-9,9%
Lucro Líquido Recorrente	7,3	7,2	1,9%	6,5	12,6%	28,4	25,7	10,2%

⁽¹⁾ Receitas de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização.

⁽²⁾ Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras) e Despesa de Comercialização de Seguros.

Transformação digital

Uso dos canais digitais ¹

Pessoas Físicas (em milhões)



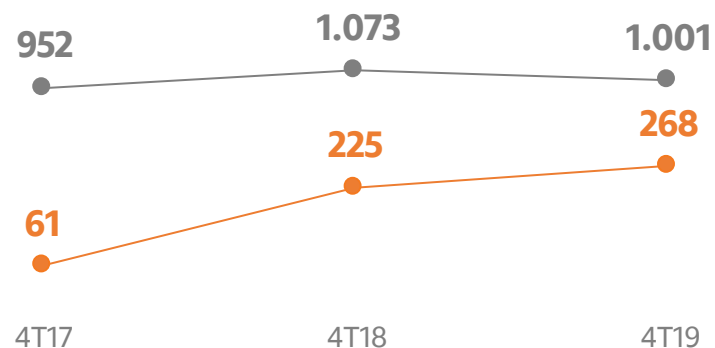
Empresas (em milhões)



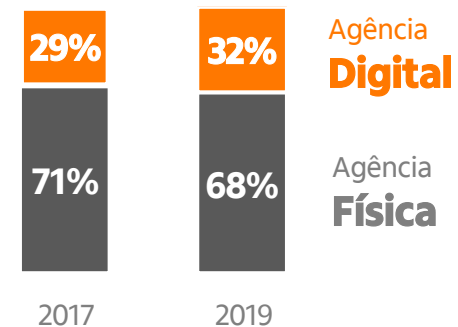
% das transações realizadas nos canais digitais

	2017	2019
Crédito ²	18%	20%
Investimentos ²	38%	48%
Pagamentos ²	68%	81%
Transferência ³	90%	95%

Novas contas de Pessoas Físicas (em mil)



% operações digitais no Produto Bancário do Varejo



Índice de Eficiência das agências em 2019

27% Digital
67% Física

(1) Internet, mobile e SMS no Banco de Varejo; (2) Participação dos canais digitais no volume de transações (em R\$) do Banco de Varejo; (3) Participação dos canais digitais na quantidade de transferências entre diferentes bancos no segmento de Banco de Varejo.



Teleconferência

Resultados de 2019

Candido Botelho Bracher

Presidente e CEO

Milton Maluhy Filho

Vice-Presidente Executivo, CFO e CRO

Alexsandro Broedel

Diretor Executivo de Finanças e Relações com Investidores

Itaú Unibanco Holding S.A.

**ITUB
LISTED
NYSE**



MEMBER OF
**Dow Jones
Sustainability Indices**
In collaboration with 

