



Compromisso do Itaú Unibanco
com os Direitos Humanos

Sumário

1. Princípios gerais	3
2. Abrangência e Objetivos	3
3. Políticas do banco	4
4. Implementação e Monitoramento.....	4
5. Diretrizes Vigentes.....	7
6. Mitigação e Remediação	145
6.1 Para colaboradores	145
6.2 Para fornecedores	16
6.3 Para clientes.....	16
6.4 Para a sociedade.....	17
6.5 Canais de denúncia	18
7. Considerações finais	21
8. Informações de controle do compromisso de direitos humanos.....	21



Compromisso do Itaú Unibanco com os Direitos Humanos

1. Princípios gerais

Este documento tem como objetivo reforçar o compromisso do Itaú Unibanco Holding S.A com o respeito aos direitos humanos nas relações com seus colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e a sociedade. Este compromisso é norteado pelos Princípios Orientadores da Organização das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, segundo o parâmetro “Proteger, Respeitar e Reparar”, enunciado no Relatório Final de John Ruggie e aprovado pelo Conselho de Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas em 16 de junho de 2011.

O Itaú Unibanco compromete-se a respeitar os direitos humanos, conforme previsto na Carta Internacional de Direitos Humanos das Nações Unidas, constituída pela Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, de 1948, pelo Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos, de 1966, e pelo Pacto Internacional dos Direitos Econômico, Sociais e Culturais, de 1966. O Itaú Unibanco também aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas, à Carta Empresarial pelos Direitos Humanos, aos Princípios de Empoderamento das Mulheres (Women’s Empowerment Principles – WEPs) propostos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global, ao compromisso pela Promoção do Trabalho Decente do Instituto Ethos e ao Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo e aos Padrões de Conduta para Empresas propostos pela ONU Livres & Iguais.

2. Abrangência e Objetivos

Este documento abrange nossos negócios e relacionamentos e tem por objetivo fornecer diretrizes para prevenção a riscos aos Direitos Humanos, aos quais estamos expostos, bem como para divulgar boas práticas sobre o assunto. Nele, somos guiados por recomendações da Organização das Nações Unidas (ONU) e Organização Internacional do Trabalho (OIT), que orientam nossas ações nos temas críticos, práticas de mitigação, remediação, monitoramento e atuação com grupos vulneráveis (crianças, adolescentes, indígenas, migrantes, mulheres, negros, pessoas com deficiências, LGBT+ e outros).

3. Políticas do banco

O respeito aos Direitos Humanos permeia as políticas do Itaú Unibanco e se articula com as melhores práticas de governança corporativa, de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social. Sendo assim, nosso Código de Ética baseia-se em princípios que sustentam uma cultura organizacional voltada para a valorização das pessoas, o cumprimento rigoroso de regras e regulamentos e a busca permanente pelo desenvolvimento.

Por sua vez, a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental (PRSA) é aplicada a toda a organização no Brasil; seus princípios são incorporados em nossos processos internos de análise de clientes e fornecedores e no tratamento de nosso público interno. O respeito e proteção aos Direitos Humanos e à diversidade, o combate ao trabalho infantil e análogo ao escravo, ao proveito criminoso da prostituição e da exploração sexual de menores, são alguns dos temas presentes nessa política, que também aborda o tratamento das mudanças climáticas, da biodiversidade, dos recursos naturais e a gestão dos riscos socioambientais.

4. Implementação e Monitoramento

O Itaú Unibanco compromete-se a continuamente monitorar e fiscalizar o impacto de suas atividades sobre os Direitos Humanos. A implementação e a execução de tais iniciativas são realizadas pelas áreas de atuação da instituição, que devem internalizá-las em suas políticas e processos vigentes. O monitoramento periódico desse processo conduzido pelas áreas é de responsabilidade da Auditoria Interna, que pode contar com a auditoria externa em alguns processos.

Canais de denúncia

Contamos com canais de denúncia habilitados a identificar e apurar práticas contrárias a este Compromisso com os Direitos Humanos.

Ouvidoria

A Ouvidoria atua como última instância para os casos em que o cliente teve sua reclamação atendida pelos canais primários e não ficou satisfeito com a solução. Adicionalmente, atuando em parceria com nossas demais áreas, a Ouvidoria contribui com a avaliação da visão do cliente na criação de novos produtos e serviços de varejo,

garantindo a adequação ao Código de Defesa do Consumidor, com foco em transparência e na satisfação de nossos clientes.

Dentre os principais objetivos da Ouvidoria, está o de manter um relacionamento construtivo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e com os órgãos reguladores, contribuindo para a evolução e o fortalecimento das relações de consumo.

Outro pilar importante de atuação da Ouvidoria é trabalhar como indutor de melhorias dentro da instituição e assegurar a efetividade do processo de melhoria contínua (Gestão de Demandas de Clientes), garantindo o envolvimento da alta administração nesta agenda. Esse processo engloba: captura de reclamações do SAC, Ouvidoria, Procon e Bacen, monitoramento para análise e priorização dos assuntos críticos, diagnóstico das causas-raízes, definição de planos de ação para correção ou aprimoramento de produtos e serviços em parceria com todas as áreas do banco, além de controle da implementação e eficácia dos planos.

O acesso à Ouvidoria Corporativa é disponibilizado por:

- Atendimento telefônico gratuito (0800 570 0011) de segunda a sexta-feira (dias úteis), das 9h às 18h;
- Internet (www.itaubr.com/ouvidoria); e
- Caixa postal 67.600, São Paulo (SP), CEP 03162-971.

Ombudsman

Para fortalecer nosso compromisso com a ética, dispomos de um canal de ouvidoria interno – o Ombudsman, que é uma área independente e com total autonomia da organização e reporta-se diretamente à presidência.

Pautado pelo comprometimento, o diálogo, a transparência, o pensamento de dono, a integridade e a ética, o Ombudsman atua com o objetivo de auxiliar os colaboradores na resolução de conflitos interpessoais e de interesses no ambiente de trabalho, desvios éticos e práticas contrárias às políticas institucionais associadas, como assédio moral ou sexual, discriminação em todas as esferas da diversidade, favoritismo, comportamentos contrários à gestão de riscos, entre outros, sempre com base em três pilares: confidencialidade, neutralidade e independência. A sua atuação é fundamental para construirmos uma organização que preza pelo respeito em todas as relações e busca atingir seus objetivos sem desviar dos valores em que acreditamos. Os meios de contato com o Ombudsman estão disponíveis a todos os colaboradores no Código de Ética Itaú Unibanco e portal corporativo interno.

O tratamento dos casos das Unidades Internacionais é realizado por meio de canais locais que possuem estruturas preparadas para acolher a manifestação, acionar



áreas parceiras na apuração, quando necessário, e avaliar a melhor forma de resolução. Contudo, é importante destacar que, existindo algum impedimento em acionar as áreas citadas, o Ombudsman pode ser contatado para auxiliar na resolução do conflito, assim como em algumas situações específicas descritas em políticas internas.

Canal de Relatos do Fornecedor

O Canal de Relatos do fornecedor no Brasil visa garantir um ambiente ético entre nós e nossos fornecedores. Por meio dele, podem ser realizados relatos e denúncias de desvios éticos, atos ilícitos e não conformidades com nosso Código de Ética e com o Código de Relacionamento com Fornecedores em total sigilo, anonimato e isenção, garantindo a não retaliação. Contatos devem ser feitos através do e-mail fornecedores_relatos@itau-unibanco.com.br e telefone 0800 723 0010.

Inspetoria

A Inspetoria do Itaú Unibanco é responsável pela gestão e gerenciamento de prevenção a fraudes internas e externas nos diversos produtos e serviços ofertados no conglomerado. Dentre as principais atribuições, destacamos a apuração, monitoramento e o tratamento das ocorrências identificadas/comunicadas; as ações de investigação internas e externas, decorrentes de fraudes nos canais eletrônicos, fraudes documentais nas suas diversas modalidades, desvios de comportamento de colaboradores, atos ilícitos, incidentes de segurança física, pessoal e patrimonial; o suporte e recebimento de denúncias da rede de agências e áreas de negócios, assim como dos clientes, prestadores de serviços e público em geral (caso seja solicitado), por meio do e-mails inspetoria@itau-unibanco.com.br e fornecedor_relatos@itau-unibanco.com.br e nos telefones 0800 723 0010 e 0300 100 0341, disponíveis a todos os colaboradores na Política Corporativa de Integridade, Ética e Conduta (Global) e portal corporativo interno. Os canais são seguros e preservam o anonimato, garantindo a confidencialidade da identidade do denunciante, além de independência e imparcialidade no seu tratamento.

Nas unidades internacionais existem canais locais para reporte e também a opção de reporte direto ao Brasil, por meio dos canais da Inspetoria e Comitê de Auditoria, sendo todos os canais disponibilizados aos colaboradores por meio do Código de Ética.

5. Diretrizes Vigentes

Diversidade

O Itaú Unibanco tem o compromisso de valorizar a diversidade promovendo a inclusão e equidade de oportunidades em um ambiente seguro e respeitoso.

Promover a diversidade significa respeitar e entender as diferentes realidades e necessidades dos nossos clientes, colaboradores, acionistas, investidores, fornecedores, parceiros de negócios e sociedade em geral, reconhecendo a pluralidade de origens, orientações sexuais, raças, gêneros, idades, culturas, crenças, nacionalidades, status social ou cívico e deficiências. Trabalhamos continuamente para evitar todas as formas de discriminação, incentivando as singularidades e a equidade de tratamento para todos. Para tanto, o Itaú Unibanco adota políticas e práticas que reforçam o nosso compromisso ético e social em uma agenda de transformação para os nossos colaboradores e toda a sociedade.

Equidade de tratamento entre colaboradores e terceiros

Os temas respeito e equidade de tratamento estão previstos em nosso Código de Ética, nos seguintes tópicos:

- **Relações do trabalho:** “Valorizamos nossos colaboradores ao respeitar os Direitos Humanos e promover a diversidade. Por isto, adotamos políticas e práticas de prevenção e combate a todo tipo de discriminação, assédio, preconceito e condições de trabalho indignas (como o trabalho infantil ou forçado)”.
- **Postura profissional:** “É necessário promover relações baseadas na cooperação e no respeito à dignidade e à igualdade no tratamento, contribuindo para um ambiente propício ao desenvolvimento e à interação sadia e visando manter um clima participativo e de cordialidade”.

Como parte desse compromisso, na contratação de terceiros pelo Banco são adotadas medidas para promoção de tais práticas, tais como a inclusão de cláusulas específicas em contrato para garantir o cumprimento às legislações trabalhistas, bem como adesão às recomendações de sustentabilidade (ex: combate ao assédio moral, sexual e qualquer forma de discriminação; promoção de um ambiente seguro e respeitoso; valorização, capacitação e empregabilidade de pessoas com deficiência; valorização da diversidade; garantia de inclusão e de equidade de oportunidade a todos;



garantia de condições de trabalho adequadas; combate ao trabalho infantil, compulsório ou análogo ao escravo).

Assim, entendemos que é responsabilidade de todos zelar para que haja equidade de tratamento entre colaboradores e terceiros.

Engajamento com Stakeholders (Diálogo com público interno e externo)

O Itaú Unibanco assume o compromisso de manter um diálogo com seus stakeholders como uma forma de desenvolver oportunidades, potencializar impacto positivo, reduzir riscos, trazer novas perspectivas e inovação. Reconhecemos que somos parte importante da nossa sociedade, tendo a oportunidade de influenciar e de sermos influenciados por ela. Por isso, nossa interação com colaboradores, clientes, acionistas, fornecedores e sociedade nas questões relacionadas a Direitos Humanos são fundamentais. Nosso engajamento se faz através de diálogos com os mais diversos públicos para considerar diferentes pontos de vista e necessidades, além de compartilharmos nossas iniciativas, de modo a aprender e compartilhar melhores práticas de benefício, valores em comum e que construam relacionamentos duradouros.

Educação e Cultura

O Itaú Unibanco reconhece o direito humano à educação e busca promovê-lo junto aos seus colaboradores e à sociedade, com foco em projetos para a melhoria da educação pública brasileira, onde prevê que suas atividades podem ter maior impacto. O investimento em educação é uma das forças motrizes para a transformação social e um pilar básico do desenvolvimento sustentável de um país. O Itaú Unibanco também reconhece que toda pessoa tem o direito à cultura e ao lazer, e, no intuito de contribuir para o exercício desses direitos, a instituição promove ações voltadas para a sociedade, para seus colaboradores e para seus clientes. Ampliar o contato das pessoas com a diversidade cultural é uma forma de criarmos caminhos de desenvolvimento social.

Livre Associação

O Itaú Unibanco assegura aos colaboradores o direito de livre associação sindical, assim como absoluta liberdade para participar de atividades sindicais, sempre reconhecendo os direitos e prerrogativas daqueles que são eleitos para cargos diretivos nos sindicatos, em conformidade com a legislação brasileira vigente e a convenção coletiva de cada categoria profissional, da qual fazemos parte em nosso setor de atividade.



A prática de qualquer discriminação contra colaboradores associados e/ou representantes do sindicato da categoria profissional é vedada e sujeita o indivíduo infrator à aplicação de sanções disciplinares.

Como forma de garantir a preservação desse direito e visando identificar eventuais desvios de conduta ou afronta ao direito da livre associação sindical, o Itaú Unibanco mantém canais internos que podem ser utilizados pelos colaboradores que se sentirem prejudicados, perseguidos ou discriminados pelo exercício de sua opção, garantindo-lhes o exercício do anonimato, caso queiram.

O Itaú Unibanco, no Brasil, tem 825 colaboradores ativos com funções nas diversas diretorias dos sindicatos que os representam. Como previsto na convenção coletiva para bancários, 456 colaboradores trabalham em tempo integral para esses sindicatos. Além disso, permitimos aos sindicatos a possibilidade de realizar campanhas de sindicalização e, quando solicitado, realizar reuniões eventuais com os sindicatos, nossos gestores e colaboradores, com o intuito de buscar soluções negociáveis de forma respeitável e em linha com princípios éticos.

Nas Unidades Internacionais, a livre associação sindical está em conformidade com legislação local aplicável e em linha com os princípios éticos do Código de Ética.

Privacidade

O Itaú Unibanco respeita a privacidade dos clientes, fornecedores, colaboradores, sociedade e demais públicos com os quais se relaciona, mantendo em sigilo seus cadastros, informações, operações e serviços contratados.

Considerando o caráter sensível dessa questão, empenha-se para garantir aos clientes, colaboradores, fornecedores e sociedade um ambiente seguro e confiável. Investimos em infraestrutura, tecnologia e recursos humanos para impedir violações de privacidade de informação, com base em políticas, processos, procedimentos e orientações que abrangem várias frentes de ação. Além de investir constantemente em segurança, o Itaú mantém processos internos para garantir o uso de dados de forma ética e alinhada com a legislação atual. Além disso, o Banco tem equipes dedicadas trabalhando desde agosto de 2018 nas adaptações necessárias para atendimento às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Prevenção a Vazamento de Informação

Contribuindo para o pilar da segurança no tratamento de informações e dados, o Banco possui uma área de Segurança da Informação que tem como objetivo

salvaguardar os dados da Instituição e de seus clientes e preservar a integridade, disponibilidade e confidencialidade da informação, mitigando perdas financeiras e risco de imagem. A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é desenvolvida para evitar violações da segurança dos nossos dados, minimizar os riscos de indisponibilidade dos nossos serviços, proteger a integridade e evitar o vazamento de informação. Está baseada em processos rígidos de controle voltados para detecção, prevenção, monitoramento ininterrupto e resposta imediata a ataques e tentativas de invasões a nossa infraestrutura, garantindo, assim, a gestão do risco de segurança e a construção de um alicerce robusto para o futuro cada vez mais digital.

A estratégia de segurança da informação para cibersegurança do banco é aprovada pelo Conselho de Administração e acompanhada pelo Comitê de Auditoria. Ambos recebem atualizações periódicas sobre a evolução do ambiente de cibersegurança.

Trabalhamos em conjunto com as áreas de negócio e tecnologia para manter a arquitetura de soluções e produtos com o maior grau de segurança, acompanhando as tendências do mercado no mundo digital, assim como possuímos uma estrutura dedicada que atua de maneira próxima às nossas unidades internacionais, por meio de definição de políticas e padrões de segurança.

Para alcançarmos tal objetivo, utilizamos a estratégia de proteção de perímetro expandido. Esse conceito considera que a informação deve ser protegida independentemente de onde ela esteja, dentro da infraestrutura do banco, em um prestador de serviço ou em uma unidade internacional. A estratégia leva também em consideração todo o ciclo de vida da informação, desde o momento em que ela é coletada, passando por processamento, transmissão, armazenamento, análise e destruição.

Os prestadores de serviços contratados por nós são classificados considerando diversos critérios, inclusive o tipo de informação a que terão acesso, porte do prestador e tipo de serviço prestado. Dependendo da classificação, as exigências quanto à proteção da infraestrutura do prestador vão desde o fornecimento de recomendações de segurança até a validação in loco dos controles informados, além do acompanhamento de eventuais correções e melhorias implementadas pelos prestadores, quando necessário. Para os prestadores de serviços mais críticos, realizamos mensalmente varreduras no ambiente do prestador e acompanhamos as correções para as vulnerabilidades eventualmente identificadas. Os contratos entre a organização e os prestadores de serviço possuem cláusulas de confidencialidade que devem ser seguidas pelo prestador de serviço.



No campo regulatório, continuaremos evoluindo nas implementações para cumprimento das exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e da Resolução nº 4.658/2018 do Conselho Monetário Nacional e da Circular nº 3.909/2018 do Banco Central do Brasil, que tratam da adoção de uma Política de Segurança Cibernética e sobre a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, bem como nas ações para cumprimento da Instrução CVM Nº 612/19, da Comissão de Valores Mobiliários, que altera, acrescenta e revoga dispositivos à Instrução CVM nº 505, da Comissão de Valores Mobiliários, que estabelece normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários.

O Itaú Unibanco adota os principais frameworks de mercado como base para assegurar que nossos processos são adequados para mitigar nossos riscos. Em 2020 tivemos nossos principais processos certificados por entidade independente de acordo com a Norma brasileira NBR ISO/IEC 27.001, onde foi avaliado nosso Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI), aplicado à governança de segurança da informação, avaliação de riscos de segurança da informação, SOC (Security Operation Center), tratamento de incidentes de segurança da informação, arquitetura de segurança da informação, vulnerabilidades no ambiente computacional e gestão de acessos lógicos. Adicionalmente, as páginas do site do Itaú Unibanco também são certificadas, visando assegurar a proteção e a privacidade das informações fornecidas por clientes e demais fontes.

Trabalho Infantil e Análogo ao Escravo

O Itaú Unibanco reconhece que todas as formas de trabalho análogo ao escravo são graves violações dos Direitos Humanos, assim como o uso de mão de obra infantil em desacordo com a legislação de cada país. Para tanto, a organização trata a questão, buscando mitigar riscos a violações dessa natureza em decorrência de sua atuação, o que se reforça através do princípio de “Respeito e proteção aos direitos humanos por meio da promoção da diversidade, inclusão financeira e do combate ao trabalho infantil, em desacordo com a legislação, ao trabalho análogo ao escravo, ao proveito criminoso da prostituição e à exploração sexual de menores”, presente em nossa Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental aplicável ao Brasil.

Assédio Moral e Sexual

O Itaú Unibanco não tolera a prática de assédio moral, sexual, ou de qualquer comportamento que possa provocar danos à integridade pessoal de qualquer indivíduo no ambiente de trabalho.

De acordo com o Código de Ética, o Ombudsman é o canal que deve ser utilizado para encaminhamento de dúvidas, denúncias, reclamações e sugestões relativas a atos de assédio moral e sexual. Nas Unidades Internacionais, os colaboradores podem acionar os canais de denúncia disponibilizados localmente.

Para os casos de assédio moral ou sexual apurados e qualificados como procedentes, são implementadas medidas disciplinares, pautadas pela Política de Padrões Disciplinares do Itaú Unibanco.

Saúde e Segurança

O Itaú Unibanco reconhece que gozar de saúde física e mental é essencial para uma existência compatível com a dignidade humana. Para preservar a saúde e o conforto no ambiente de trabalho, o Itaú Unibanco promove ações no Brasil para prover condições seguras e salubres de trabalho, acessibilidade física, prevenir acidentes e riscos ambientais existentes, estabelecendo medidas de avaliação e controle, entre elas: Programa de Readaptação Profissional e Suporte ao Retorno ao Trabalho, serviços psicossociais, exames médicos ocupacionais integrados ao plano de saúde, Política de Apoio Parental e análises ergonômicas dos postos de trabalho. Além dessas iniciativas, o Itaú Unibanco também estimula e apoia a adoção de hábitos que gerem bem-estar. Neste contexto, difundimos o ideal de que o autocuidado é um direcionador na carreira de qualquer profissional. Assim, contamos com uma série de benefícios, normas e procedimentos para instrumentalizar nossos colaboradores em busca de equilíbrio: assistência médica e odontológica, academias nos polos administrativos e em rede nacional (Gympass), Programa Fique Ok, ambulatórios nos principais polos administrativos com atendimento de saúde multiprofissional, Programa Equilibrium (treinamento de controle de stress) e vacinação contra a gripe.

Como iniciativas do Itaú Unibanco que promovem segurança no trabalho, merecem destaque: as SIPATs (Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho); investigações de acidentes com ações de antecipação em que são feitas análises das causas dos acidentes, em um esforço adicional para evitar ocorrências semelhantes e na identificação de outras situações de risco; treinamentos online relacionados à prevenção de acidentes e de doenças ocupacionais; Avaliação de Posto

de Trabalho visando proporcionar mais conforto aos colaboradores (inclusive adaptando as condições de trabalho da população PcD); o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA), que consiste na avaliação das unidades de negócio, visando identificar os riscos físicos, químicos e biológicos no ambiente, propondo adequações para eliminação da exposição a tais fatores e a elaboração de Laudos de Insalubridade e Periculosidade por meio de inspeções in loco em unidades de negócios. Com estas ações, buscamos agir em todas as etapas de governança da saúde e segurança, da prevenção até a reabilitação, tendo como meta o controle dos impactos do adoecimento e incapacitações evitáveis de nossos colaboradores, observando indicadores diversos como a taxa de absenteísmo, o perfil epidemiológico da população e os impactos da sinistralidade do Plano de Saúde.

Remuneração

Para garantir aos colaboradores condições justas de trabalho e remuneração equitativa, o Itaú Unibanco promove a meritocracia e a transparência. Para ativamente evitar qualquer forma de discriminação, a instituição mantém políticas e processos de remuneração que respeitem a diversidade e a Área de Pessoas, por meio de reuniões colegiadas, monitora seu cumprimento, coibindo a discriminação e o preconceito nas práticas de remuneração.

Os princípios e práticas de remuneração estão consolidados em uma Política de Remuneração, de forma a atrair, recompensar, reter e incentivar os administradores e colaboradores na condução dos negócios de forma sustentável. São adotadas estratégias de remuneração e benefícios por meio de parâmetros como: pesquisas salariais no mercado; participação em pesquisas realizadas no setor; e participação em fóruns especializados.

Prevenção à Corrupção

O Itaú Unibanco possui um Programa de Integridade e Ética que se aplica a todos os colaboradores e administradores, caracterizando-se como um conjunto de diretrizes e processos que visam assegurar a conformidade ao Código de Ética e aos princípios e valores da instituição. Nesse programa, merecem destaque: (1) a Política Corporativa de Prevenção à Corrupção, que reforça o compromisso da instituição de atuar na prevenção e no combate à corrupção, em todas as suas formas. Esse documento estabelece diretrizes e procedimentos de prevenção e combate à corrupção, como treinamento, comunicação e canais de dúvidas e denúncias; e procedimentos que

visam evitar conflitos de interesse nas relações com nossos stakeholders (clientes, fornecedores, parceiros, entidades sem fins lucrativos, entre outros) nos setores público e privado. E sua governança é composta pelo Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comissão Superior de Ética e Sustentabilidade, Comitê de Integridade e Ética, Comitês Setoriais de Integridade e Ética; e pela conduzida pela Diretoria Compliance Corporativo; e (2) a Política Corporativa de Prevenção e Combate a Atos Ilícitos, que estabelece diretrizes sobre a prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo, às fraudes e aos sinistros, em consonância com a legislação e regulamentação vigentes e com as melhores práticas de mercado nacionais e internacionais. Essa política engloba um conjunto de ações que devem ser adotadas para identificação de clientes, fornecedores, parceiros e funcionários, contemplando a captura e a confirmação de informações, atualização periódica e armazenamento dos dados cadastrais. Tais ações são baseadas nos seguintes procedimentos e ações:

- Processo de Identificação de Clientes;
- Processo “Conheça seu Cliente” (KYC);
- Processo “Conheça seu Parceiro” (KYP);
- Processo “Conheça seu Fornecedor” (KYS);
- Processo “Conheça seu Funcionário” (KYE);
- Avaliação de Novos Produtos e Serviços;
- Monitoramento de Transações;
- Comunicação de Transações Suspeitas aos Órgãos Reguladores; e
- Treinamento e comunicação.

A governança sobre prevenção e detecção de atos ilícitos é realizada pelo Conselho de Administração, Comitê de Auditoria, Comitês de Compliance e Risco Operacional, Comitês de Integridade e Ética e pelos Comitês de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Diretoria de Segurança Corporativa.

O Programa de Integridade e Ética aplica-se ao Conglomerado Itaú Unibanco e suas empresas no Brasil e no exterior.

Embargos

A comunidade internacional está cada vez mais atenta a atos ou comportamentos de países, governos, grupos, empresas ou indivíduos que infringem preceitos universais de convivência pacífica, seja em relação a conflitos civis, militares, atividades terroristas e seu financiamento, seja no que se refere a práticas ilícitas ou



condenáveis, como narcotráfico, exploração da prostituição, trabalho escravo, corrupção, fraudes e lavagem de dinheiro, dentre outras.

Em represália a essas ações de caráter econômico, político, social ou bélico, algumas jurisdições ou organismos internacionais estabeleceram embargos, que consistem na proibição total ou parcial para realização de negócios com determinados países, grupos, indivíduos e empresas.

O Itaú Unibanco adota as diretrizes de embargos estabelecidas pelo OFAC (Office of Foreign Assets Control), ONU (Organizações das Nações Unidas), Conselho da União Europeia e HMT (Her Majesty's Treasury).

6. Mitigação e Remediação

6.1 Para colaboradores

Programa Fique OK

O Itaú Unibanco oferece a seus colaboradores e familiares o Programa de Apoio Pessoal Fique Ok, com o objetivo de acolher e orientar quem está passando por situações de conflito pessoal, familiar e profissional, quanto à melhor forma de administrar tais situações.

Este serviço orienta pessoas 24 horas por dia através do apoio de uma equipe multidisciplinar de profissionais, que contempla avaliação/ acompanhamento com psicólogo ou outros tratamentos, assistentes sociais, advogados, nutricionistas, fisioterapeutas, personal trainers, consultor pet e orientador financeiro. O atendimento é realizado por telefone e está disponível em todo o Brasil, gratuitamente e com garantia de confidencialidade.

Programas de apoio parental

Os programas de apoio a maternidade estão disponíveis para as colaboradoras no Brasil, nas unidades de São Paulo e da grande São Paulo.

Os programas foram concebidos para promover ações de saúde preventiva, comportamental e reprodutiva da mulher, além de promover a igualdade de oportunidades, reforçando nossa visão e nosso discurso de igualdade e acolhimento para situações que afetam especialmente a população feminina:

- **Bebê a Bordo:** curso presencial ou à distância, realizado com a participação de colaboradoras gestantes, colaboradores com parceiras gestantes e casais em

processo de adoção. São abordados temas importantes, como nutrição da gestante, primeiros cuidados com o recém-nascido, questões psicológicas, etc;

- Canto da Mamãe: espaço para retirada e armazenamento do leite materno durante o expediente; e
- Bebê em Casa: visita de enfermeira especializada na primeira semana pós-parto na residência do colaborador(a) para orientar sobre o aleitamento materno e primeiros cuidados com o recém-nascido.

Os programas de apoio parental estão disponíveis para os(as) colaboradores(as) nas unidades de São Paulo e grande São Paulo (presencial) e Brasil (online).

Política de acolhimento às mães

A Política de Apoio às Mães e Gestantes estabelece benefícios para mulher gestante e aos casais homoafetivos após o nascimento ou adoção do filho, com vistas a atender às necessidades das possíveis configurações de família. Para fins de readaptação ao trabalho, as mães têm a redução de sua jornada de trabalho durante o primeiro mês após o término da licença-maternidade.

Em 2018, foi aprovado que as colaboradoras que estiverem em licença-maternidade, por pelo menos 1 mês, terão suas avaliações de performance realizadas com base no período efetivamente trabalhado, e não no período de atuação com jornada e metas reduzidas, com avaliações pertinentes as entregas do período anterior a saída de licença maternidade, em consequência, mantêm a elegibilidade das mulheres a programas de aceleração de carreira, patrocínios educacionais e promoções; além da definição de que a participação nos lucros ou resultados do banco será paga integralmente, e não mais proporcional ao período trabalhado. Essas ações revelam um avanço na agenda de igualdade de oportunidades entre homens e mulheres e a política se aplica a todas as unidades do Itaú Unibanco no Brasil.

Licença-paternidade prorrogada

Reforçando nosso compromisso com a valorização dos direitos humanos, o Itaú Unibanco como empresa cidadã aderiu à prática de prorrogação da licença paternidade por mais 15 dias. Dessa forma, além dos cinco dias que já eram legalmente previstos, outros 15 poderão ser solicitados, o que é válido também para os casos de adoção. A adesão ocorreu em janeiro de 2017 e essa prática aplica-se a todas as unidades do Itaú Unibanco no Brasil.

6.2 Para fornecedores

Código de Relacionamento com Fornecedores

Este documento complementa o Código de Ética e visa disciplinar as interações entre colaboradores e fornecedores por meio da declaração dos valores que definem a conduta esperada nas relações comerciais e tem como objetivo alcançar a mesma transparência, licitude, qualidade e confiabilidade que temos com nossos clientes nas interações com nossos fornecedores e prestadores de serviço.

A partir do lançamento deste documento, em novembro de 2016, demos início ao aceite eletrônico dessas condições por todos os fornecedores no Brasil.

Formalização Contratual com Fornecedores

Nosso contrato padrão contém cláusulas específicas sobre o adequado monitoramento de questões relacionadas aos direitos humanos, obrigações trabalhistas, normas de segurança e saúde ocupacional, questões socioambientais, aderência à legislação ambiental, norma anticorrupção, responsabilidade por danos e segurança da informação, entre outras aplicáveis aos nossos fornecedores e à sua cadeia de fornecimento. Realizamos periodicamente auditoria externa em nossos fornecedores críticos com o objetivo de mapear e avaliar o respeito aos direitos humanos, além das questões socioambientais e, caso sejam identificadas irregularidades, podem ser desenvolvidos planos de ação para auxiliar o fornecedor na resolução do problema ou, em determinadas situações, aplicação de penalidades podendo levar à suspensão ou rescisão do respectivo contrato. Estas práticas aplicam-se a todas as unidades do Itaú Unibanco no Brasil.

6.3 Para clientes

Crédito

No processo de análise de risco socioambiental realizada para a concessão e formalização de operações de crédito a pessoas jurídicas, são verificadas, através de pesquisas e questionário de auto declaração, as práticas exercidas na atividade da empresa; se comprovado o envolvimento do cliente com práticas consideradas pelo Itaú como proibidas -utilização de mão de obra análoga à escrava; utilização de mão de obra infantil, em desacordo com a legislação; e incentivo e/ou exploração da prostituição, inclusive a infantil - o cliente é bloqueado em nossos sistemas, impossibilitando o início de qualquer relacionamento com o banco.

Os clientes enquadrados nas atividades acima são identificados a partir de consultas realizadas em mídia ou por listas emitidas por órgãos oficiais. Caso seja comprovado o envolvimento do cliente com essas atividades, realizamos o bloqueio do mesmo nos sistemas, impossibilitando-o de contratar novas operações de crédito.

Em 2019, 118 clientes foram bloqueados por envolvimento nas atividades consideradas proibidas. Nesses casos, o desbloqueio só é realizado caso o mesmo comprove que realizou mudanças em suas práticas e obtenha a exclusão de seu nome das listas emitidas por órgãos oficiais.

Investimentos

A Itaú Asset Management possui uma metodologia própria de integração de variáveis socioambientais nos modelos tradicionais de avaliação de empresas. Essa avaliação identifica 8 dimensões multissetoriais, sendo quatro voltadas à relação com stakeholders – “Trabalhadores”, “Comunidades”, “Clientes” e “Fornecedores” –, e quatro ambientais – “Água, energia e materiais”, “Biodiversidade e uso do solo”, “Manejo de resíduos” e “Mudanças climáticas”. Prioriza as dimensões críticas para cada setor no momento de avaliar as companhias. Parte da metodologia consiste no engajamento com as empresas investidas com objetivo de estabelecer um diálogo construtivo, aprofundar o entendimento das questões Ambiental, Social e em Governança (ESG, na sigla em inglês), difundir melhores práticas e mitigar possíveis riscos. A Itaú Asset leva em consideração as questões ESG para exercício do direito de voto em assembleias gerais e possui parcerias com consultores independentes especializados no tema. Estas práticas aplicam-se a todas as operações do Brasil.

6.4 Para a sociedade

Atuação com a comunidade e governo

Nossa estratégia está relacionada às ações de desenvolvimento social, tais como, educação, cultura, esporte, mobilidade urbana, idoso e empreendedorismo, levadas para todas as comunidades nas quais temos operações no Brasil, em parceria com inúmeras instituições internas e externas. Essas mesmas ações são estendidas para a imprensa, os formadores de opinião, o mercado e várias organizações sociais. Também trabalhamos em conjunto com o Poder Público, em seus diversos níveis, para aprimorar os modelos de políticas públicas no Brasil.

Estamos sempre atentos às necessidades e oportunidades nas regiões onde possuímos grandes centros operacionais e de negócios. Esse processo nos possibilita

estudar formas de trabalhar com os líderes das comunidades locais, sociedade civil organizada e órgãos do governo para apoio e implantação de projetos nestes locais.

Mantemos contato com entidades governamentais, a fim de colaborar na construção de políticas públicas convergentes aos interesses da organização e da sociedade. A atuação junto aos órgãos públicos é baseada em princípios de ética, transparência, moralidade e legalidade, zelando pela democracia e pelo respeito às leis do país e aos princípios estabelecidos pelo nosso Código de Ética.

No nível federal, fazemos acompanhamento do progresso de proposições legislativas que tramitam no Congresso Nacional: em 2019, foram aproximadamente 3.200 proposições. Realizamos diversas interações com legisladores e gestores públicos com notáveis participações e expertise em áreas como segurança, direitos do consumidor, mobilidade urbana, questões fiscais e tributárias e meio ambiente. Já nos níveis estaduais e municipais, monitoramos aproximadamente 12.400 proposições legislativas que tramitam nas Assembleias Legislativas e em diversas Câmaras Municipais do país.

6.5 Canais de denúncia

Ocorrências internas

Dos 1.074 colaboradores relatados nas manifestações apuradas pelo Ombudsman no ano de 2018, 42% apresentaram comportamentos inadequados, enquanto que em 2019, dos 1.632 colaboradores relatados nas manifestações apuradas, o percentual de procedência foi de 30%. Os principais comportamentos identificados nos casos procedentes, em ambos os anos, foram: descumprimento de normas, má índole, falta de efetividade na gestão, intimidação/retaliação, deficiência na comunicação, cobrança inadequada, desrespeito, assédio moral, assédio sexual e discriminação.

Com o objetivo de orientar e disciplinar os colaboradores que apresentaram condutas contrárias aos princípios do Código de Ética e às normas da empresa, e visando minimizar os riscos decorrentes, em 2018 foram implementadas, por recomendações do Ombudsman, 457 medidas orientativas/ disciplinares aos envolvidos nas manifestações apuradas e qualificadas como procedentes, enquanto que em 2019 o número foi de 510 medidas.

Ouvidoria Externa

Dispomos também, de uma Ouvidoria Externa, canal de comunicação para dúvidas, críticas e reclamações dos nossos clientes. No entanto, certas ocorrências com alegação de discriminação são judicializadas ou levadas a outros órgãos. Em 2019, foram encerrados 22 processos judiciais envolvendo nossos clientes e discriminação, sendo que em 16 deles houve acordo e, no restante, julgamento pelo Poder Judiciário, indicando tratamento inadequado aos nossos clientes, condenando-nos ao pagamento de indenização. Não foram registradas ações judiciais relacionadas ao tema em nossas unidades LATAM.

Todos os casos são acompanhados cuidadosamente e, para as ocorrências, as áreas responsáveis são envolvidas para desenvolver planos de ação para evitarmos casos semelhantes no futuro.

7. Considerações finais

No Itaú Unibanco, a ética e o respeito às pessoas estão acima de tudo. Para nós, é inadmissível e intolerável qualquer ato que viole os direitos de nossos colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos de relacionamento.

Buscamos o desenvolvimento de nossa diligência com os direitos humanos através do aprimoramento contínuo de nossos mecanismos de controle de riscos, ações de mitigação e remediação de impactos lesivos, a fim de aperfeiçoar nossas práticas e evitar novos casos. Para nós, respeitar e proteger os direitos fundamentais e inerentes a cada ser humano é um compromisso diário na asseguuração da ética, perenidade e credibilidade do Itaú Unibanco.

8. Informações de controle do compromisso de direitos humanos

Em 2014, publicamos a primeira versão deste documento, formalizando nosso compromisso com o respeito aos direitos humanos. No ano seguinte, em 2015, concretizamos nosso primeiro processo de Due Diligence no Brasil, em parceria com terceira parte independente especializada, que permitiu a identificação de nossas necessidades de aperfeiçoamento e a elaboração de planos de melhoria. Como resultado deste trabalho, em 2016 aprimoramos a gestão dos direitos humanos em nossa instituição e elaboramos uma versão mais completa e minuciosa deste documento.

Em 2017, conduzimos nosso segundo processo de Due Diligence no Brasil, que teve como objetivo avaliar impactos reais ou potenciais sobre direitos humanos, seja por meio de nossas próprias atividades ou como resultado de nossas relações comerciais, além de avaliar a gestão do tema e monitorar a conformidade com as diretrizes de nosso compromisso.

Em 2018, a partir do diagnóstico do segundo processo de Due Diligence, elaboramos grupos de trabalhos por temas e criamos planos de ação para mitigação, remediação e agendas de monitoramento com foco principal na gestão de riscos. Nossas prioridades foram: discriminação de colaboradores, discriminação de clientes, fornecedores, e saúde e segurança do trabalho.

Em 2019, realizamos nosso terceiro processo de Due Diligence no Brasil, novamente por meio de terceira parte independente, onde houve o refinamento do método de priorização, com o olhar de causa ou contribuição através das nossas próprias atividades, ou que possam estar diretamente ligadas às nossas operações, produtos ou serviços por nossas relações comerciais. Além disso, nos propusemos a



aprofundar o mapeamento, captando as percepções de maneira direta, por meio de questionários aplicados aos nossos principais right holders (detentores de direitos): colaboradores, fornecedores e clientes, e não somente via canais institucionais, como fizemos nas edições anteriores.

As etapas da Due Diligence foram:

- Pesquisa e Mapeamento por meio da análise do nosso Compromisso de Direitos Humanos, das políticas e procedimentos, dos pactos voluntários, dos processos, dos produtos e serviços, tendências, entrevistas internas com líderes-chave em agrupamentos conforme materialidade e pesquisas com right holders: clientes, colaboradores e fornecedores;
- Avaliação de impacto, definindo e classificando os riscos mais relevantes e de materialização mais provável em termos de impacto para os detentores de direitos;
- Identificação e análise de desafios relacionados aos Princípios Orientadores da ONU; e
- Conclusões e recomendações para melhorias do processo de gestão dos Direitos Humanos.

Atuaremos na elaboração de planos de melhoria, construção de metas, ações de mitigação e remediação com foco principal na gestão dos riscos identificados. Nosso compromisso é proteger os direitos fundamentais e inerentes a cada ser humano, valendo-nos de parcerias especializadas, da incorporação das melhores práticas do mercado e da orientação de órgãos que estabelecem diretrizes de responsabilidade social.

Vigência: 06/2020 a 06/2021

Publicação: 06/2020

1ª versão: 06/2014