



# Ações Itaú em foco\_

Ano 16 – 1º trimestre de 2019 – Nº 62

**Informativo** para acionistas\_

[www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores](http://www.itaubr.com.br/relacoes-com-investidores)

# Relatório Anual Integrado 2018\_

Em abril de 2019, divulgamos nosso Relatório Anual Integrado 2018 em IFRS (International Financial Reporting Standards). Essa edição incorpora mudanças relevantes em comparação às edições anteriores, merecendo destaque: mensagens dos copresidentes do Conselho de Administração e do Comitê Executivo; comentários da Administração sobre os resultados; e integração com as Demonstrações Financeiras.

## **Mensagem dos Copresidentes do Conselho de Administração:**

Os Copresidentes do Conselho de Administração fazem uma breve apresentação sobre o Itaú Unibanco e celebram o aniversário de 10 anos da fusão. Posteriormente, apresentam o contexto em que nossos capitais estão inseridos, suas transformações nesse período e as principais tendências relacionadas aos negócios.

## **Mensagem do Comitê Executivo:**

Nesta seção, o Comitê Executivo apresenta nosso modelo de negócios e sua criação de valor, medida pela distribuição do valor adicionado à sociedade, bem como aborda a importância de nossa governança e nossas frentes estratégicas, que, conectadas aos seus respectivos temas materiais e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, conduzem os nossos negócios em busca de mudar de liga.

## **Comentários da Administração:**

O nosso CFO e CRO faz uma análise das nossas operações.

## **Demonstrações Contábeis (IFRS):**

Apresentamos nossas Demonstrações Contábeis Completas Consolidadas de acordo com as normas IFRS.

O objetivo deste relatório é esclarecer a forma como criamos valor para os nossos acionistas e demais *stakeholders*. Para tanto, apresentamos nossas frentes estratégicas e o que estamos fazendo para atingi-las, bem como os temas priorizados como mais relevantes para a nossa criação de valor. O Relatório Anual Integrado 2018 foi elaborado em linha com as principais diretrizes de gestão e reporte de indicadores econômicos, sociais, ambientais e de governança.

## **Premiações do Relato Integrado:**



### **Prêmio BeyondBanking (2014)**

Categoria ClearBanking  
Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

### **Prêmio Aberje Regional (2014)**

Categoria Publicação Especial  
Associação Brasileira de Comunicação Empresarial

### **Prêmio International Stevie Awards (2016)**

Categoria Melhor Reporte Anual On-line  
The International Business Awards

### **Prêmio Responsible Business Awards (2016)**

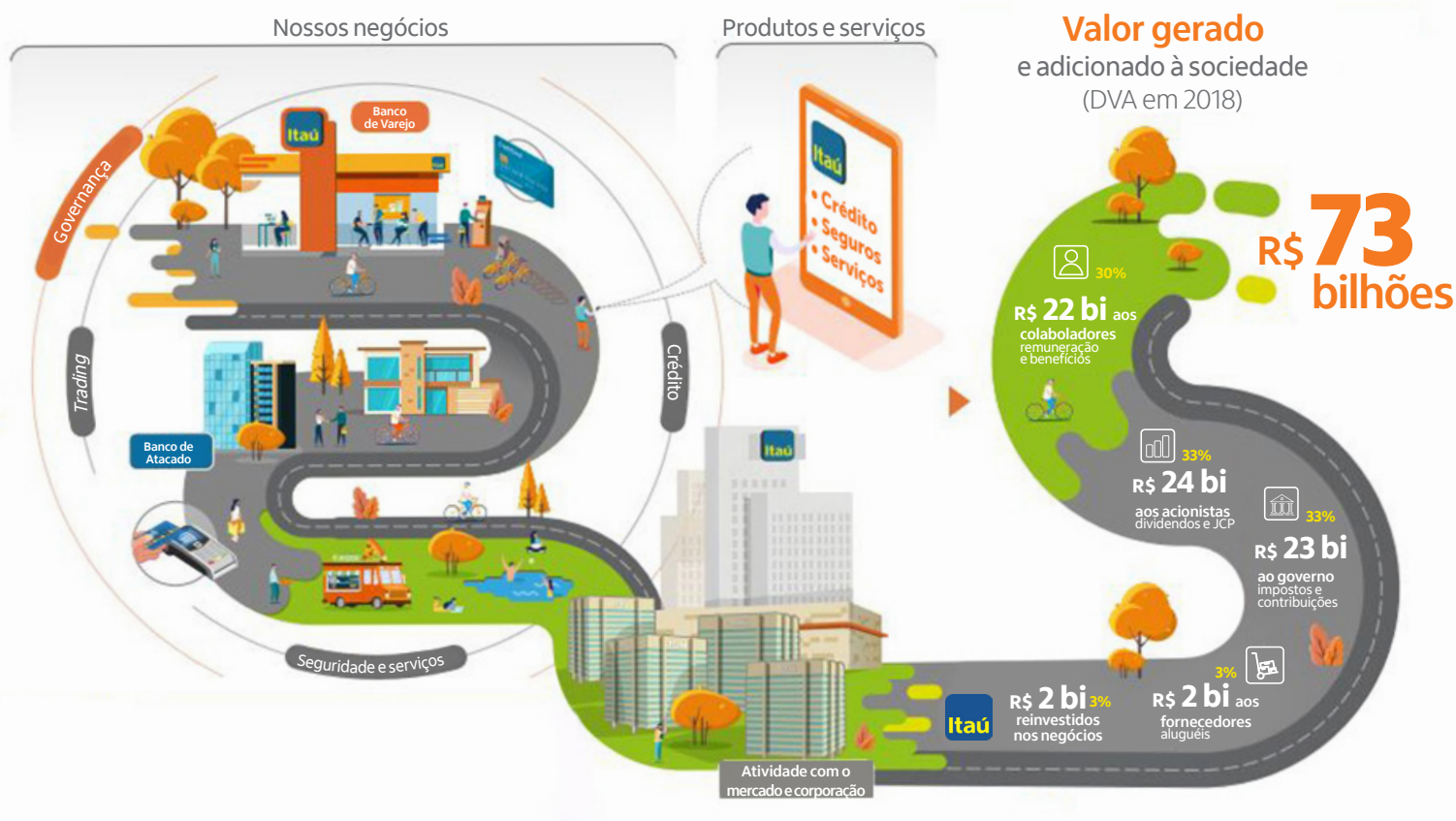
Categoria Best Integrated Reports  
Ethical Corporation

# Relatório Anual Integrado 2018

## Modelo de Negócios

Nossa visão é ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação de clientes.

Nosso propósito é estimular o poder de transformação das pessoas.



Fonte: Relatório Anual Integrado

### Visite nosso site e confira:

[www.itaú.com.br/relacoes-com-investidores](http://www.itaú.com.br/relacoes-com-investidores) > Relatórios > Relatório Anual Integrado

No dia 30/04 realizamos o arquivamento do Formulário 20-F, contendo informações financeiras, fatores de risco, estrutura organizacional, remuneração, práticas do Conselho, entre outros temas. Esse formulário segue as regras estabelecidas pela SEC – Securities and Exchange Commission (órgão regulador do mercado de capitais norte-americano) e NYSE-New York Stock Exchange (bolsa de valores de Nova Iorque).



# Principais Indicadores

Principais indicadores e índices da nossa performance do primeiro trimestre de 2019 em comparação com o 4T18 e 1T18:

Em R\$ bilhões	1T19	4T18	Variação no Trimestre	1T18	Variação em 12 meses
<b>Informações de Resultado</b>					
Produto Bancário <sup>1</sup>	28,2	28,5	-0,9%	27,4	2,8%
Margem Financeira Gerencial	17,7	17,4	1,6%	17,0	3,9%
Margem Financeira com Clientes	16,4	16,2	1,2%	15,3	7,6%
Margem Financeira com Mercado	1,2	1,1	8,2%	1,7	-28,4%
Custo de Crédito	(3,8)	(3,4)	11,4%	(3,8)	0,4%
Despesas não Decorrentes de Juros	(12,1)	(12,8)	-5,0%	(11,7)	4,1%
Lucro Líquido Recorrente	6,9	6,5	6,2%	6,4	7,1%
Lucro Líquido Contábil	6,7	6,2	8,1%	6,3	6,8%
Retorno Recorrente sobre o Patrimônio Líquido Médio anualizado <sup>2</sup>	23,6%	21,8%	1,8 p.p.	22,2%	1,4 p.p.

	1T19	4T18	Variação no Trimestre	1T18	Variação em 12 meses
<b>Informações Patrimoniais</b>					
Ativos totais	1.651,4	1.649,6	0,1%	1.524,4	8,3%
Total de Operações de Crédito <sup>3</sup>	647,1	636,9	1,6%	601,1	7,7%
Índice de Inadimplência (90 dias)	3,0%	2,9%	0,1 p.p.	3,1%	-0,1 p.p.
Índice de Capital Nível 1 Basileia III <sup>4</sup>	14,6%	15,9%	-1,3 p.p.	13,6%	1,0 p.p.

	1T19	1T18	Variação em 12 meses
--	------	------	----------------------

### Informações por ação<sup>5</sup>

Média Ponderada da Quantidade de Ações em Circulação	9.728.586.278	9.714.380.920	0,1%
Lucro Líquido por Ação - R\$	0,69	0,65	6,2%
Valor Patrimonial por Ação R\$ (Em circulação em 31/03)	12,30	12,18	1,0%

(1) O Produto Bancário é a soma da Margem Financeira Gerencial, das Receitas de Prestação de Serviços e das Receitas de Seguros, Previdência e Capitalização antes das Despesas de Sinistros e de Comercialização; (2) O cálculo do retorno foi efetuado dividindo-se o Lucro Líquido Recorrente pelo Patrimônio Líquido Médio. O quociente dessa divisão foi multiplicado pelo número de períodos no ano para se obter o índice anual. As bases de cálculo dos retornos foram ajustadas pelos valores dos dividendos propostos após as datas de fechamento dos balanços ainda não aprovados em assembleias gerais ordinárias ou em reuniões do Conselho de Administração; (3) Carteira de Crédito com Garantias Financeiras Prestadas e Títulos Privados; (4) Considera o impacto da antecipação do cronograma de deduções e não considera a parcela adicional de dividendos e juros sobre capital próprio; (5) Valores do 1T18 foram ajustados pelo desdobramento de ações em 50%.

### Nossa Visão

Ser o banco líder em performance sustentável e em satisfação de clientes.

### Nosso Propósito

Estimular o poder de transformação das pessoas.

### Nosso Jeito

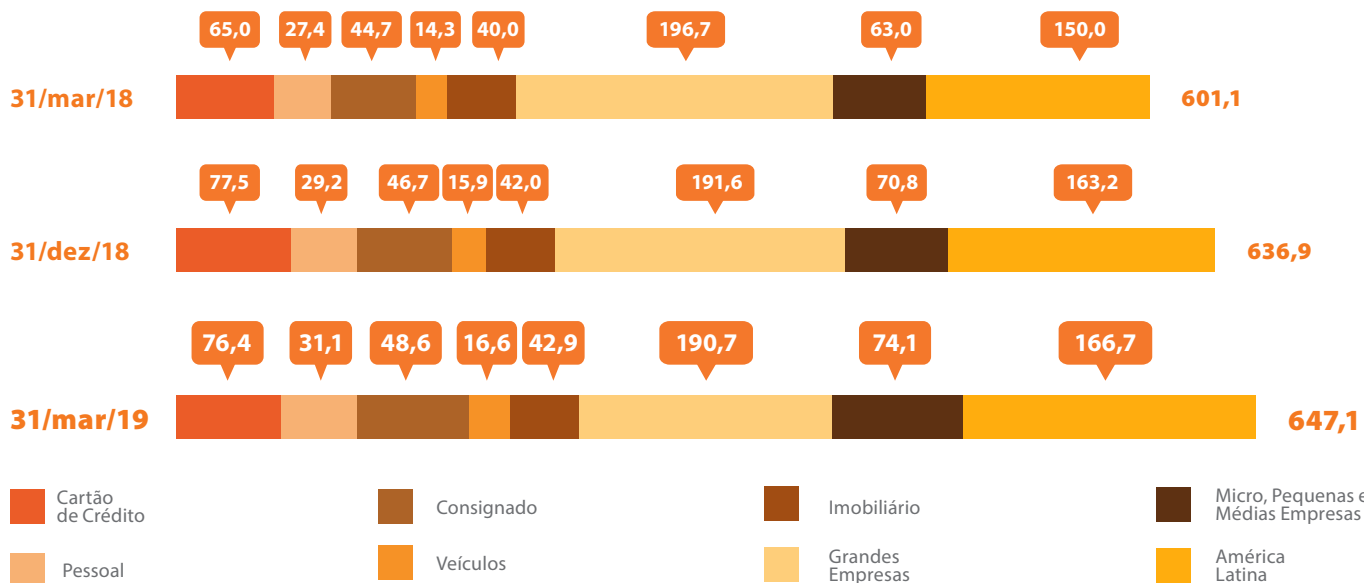
Uma cultura forte, pautada pela ética, colaboração, meritocracia e respeito total e irrestrito às pessoas:

1. Só é bom para a gente se for bom para o cliente
2. Fanáticos por performance
3. Gente é tudo para a gente
4. O melhor argumento é o que vale
5. Simples, sempre
6. Pensamos e agimos como donos
7. Ética é inegociável

Fonte: Relatório Anual Integrado

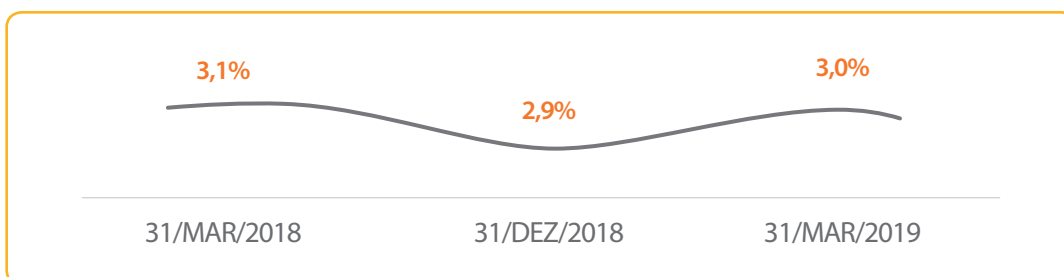


# Carteira de Crédito<sup>1</sup>



(1) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados.

## Índice de Inadimplência (%) – 90 dias



Presente em

**19** países, com foco na América Latina



UNIBANCO

1924 Nasce a Casa Moreira Salles

1943 Surge o Banco Central de Crédito

2008



Fusão do Itaú com o Unibanco



2009 Associação com a Porto Seguro



2012 Fechamento de capital da Rede



2013 Aquisição da Credicard



2014 Aquisição de 82% de capital da Recovery



2015 Aquisição de 50% de capital da ConnectCar



2016 Associação com o Banco Corpbanca



2016 Aquisição do CitiCard e operações do Citi varejo no Brasil.



2018 Investimento de 11% na Ticket



2018 Aquisição minoritária de capital da XP Investimentos



Fonte: Relatório Anual Integrado



# Ciclo APIMEC 2019

Em 2019, estão previstas 16 reuniões das quais 10 já foram realizadas nos meses de março e abril, com a presença de 920 participantes. Nesses eventos apresentamos e respondemos dúvidas sobre nossos resultados, estratégias e contexto macroeconômico. Além de prestar contas aos nossos acionistas sobre o desempenho da instituição, nas reuniões Apimec captamos as percepções dos participantes, gerando insumos para nossa administração.



## Reuniões Agendadas

### Realizadas

- Florianópolis
- Curitiba
- Londrina
- Campinas
- Santos
- Salvador
- Recife
- Goiânia
- Uberlândia
- Ribeirão Preto



## Agenda

6

### Junho

- 13 – Apimec Brasília Local: Windsor Plaza Brasília, às 19h.
- 26 – Apimec Belo Horizonte Local: Ouro Minas Palace Hotel, às 12h.

7

### Julho

- 29 – Divulgação dos Resultados do 2º Trimestre de 2019

8

### Agosto

- 12 – Apimec - Rio de Janeiro Local: Copacabana Palace, às 19h.

9

### Setembro

- 03 – Apimec - São Paulo Local: Hotel Unique - Av. Brigadeiro Luís Antônio, 4700 - Jardim Paulista, às 14h. O evento será transmitido ao vivo e com tradução simultânea para o idioma inglês em nosso site de RI.
- 12 – Apimec - Fortaleza Local: Gran Marquise, às 19h.
- 18 – Apimec - Porto Alegre Local: Sheraton Porto Alegre Hotel, às 19h.

11

### Novembro

- 04 – Divulgação dos Resultados do 3º Trimestre de 2019

Para receber nossas informações em tempo real, cadastre-se na lista de mailing da área de Relações com Investidores: [www.itaui.com.br/relacoes-com-investidores](http://www.itaui.com.br/relacoes-com-investidores) > Fale com RI > Alertas por e-mail

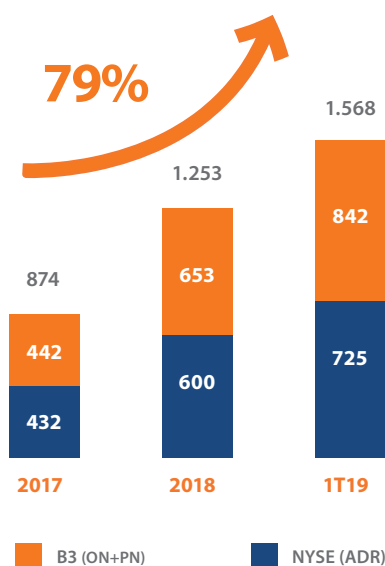


# Mercado de Ações

No mercado de capitais, observamos o aumento relevante de nossa base de acionistas, que atingiu 206 mil no fim de março de 2019, representando um aumento de 67,2% em relação ao mesmo período de 2018. A diversificação dos nossos investidores é importante para a liquidez de nossas ações negociadas em bolsas e reflete a maior atividade do mercado de capitais brasileiro. O gráfico a seguir demonstra o volume financeiro negociado diariamente com nossas ações, que possuem participação relevante em índices de mercado no Brasil e no exterior.

# 206 mil acionistas diretos (março/19)

Volume Médio Diário Negociado das Ações do Itaú Unibanco (R\$ milhões)



Nossas ações continuam sendo negociadas com elevada liquidez, atingindo média diária de R\$1,6 bilhão, com crescimento de 79% em relação ao ano de 2017, tendo encerrado o trimestre cotadas a R\$34,43 (ITUB4 - ação preferencial) e R\$29,85 (ITBU3 - ação ordinária). Nossas ações são negociadas na B3 com os tickers ITUB3 e ITUB4 e na NYSE com o ticker ITUB.



# PodCast InvestCast

O Itaú Unibanco tem o primeiro site de Relações com Investidores no Brasil com um podcast para o público deste segmento.

Já foram lançadas sete edições que abrangem diversos assuntos em relação ao mercado de capital e estão disponíveis em nosso site, Spotify e iTunes.

Primeira edição	Comunicação com os investidores
Segunda edição	Valores Mobiliários
Terceira edição	Títulos Financeiros
Quarta edição	Desdobramento
Quinta edição	Pagamento de Dividendos
Sexta edição	Reuniões Públicas - APIMEC
Sétima edição	Assembleia de Acionistas 2019



Convidamos a todos a ouvirem os podcasts em nosso site, além de deixar sugestões de temas para as próximas edições:  
[www.italu.com.br/relacoes-com-investidores](http://www.italu.com.br/relacoes-com-investidores)  
> Podcast Investcast



# Destaques do 1º Trimestre de 2019

No primeiro trimestre de 2019 reforçamos a importância da centralidade no cliente em todas as nossas frentes estratégicas, para alcançar nosso objetivo de **mudar de liga**: estar entre as melhores empresas em satisfação de clientes do mundo.

QUEREMOS  
**mudar de liga**  
E OS 7 PRINCÍPIOS  
**da centralidade no**  
**cliente**  
nos levarão até lá

1. Conhecemos e entendemos o nosso cliente.
2. Priorizamos o cliente na tomada de decisões.
3. O problema do cliente é problema meu.
4. Encantar o cliente é responsabilidade de todos.
5. Inovamos, testamos com o cliente e aprendemos rápido com nossos erros e acertos.
6. Comunicamos o cliente de forma clara, simples e transparente.
7. Reconhecemos e recompensamos pela satisfação do cliente.

Com base nos 7 Princípios, estabelecemos rituais em nosso ambiente de trabalho para entendermos as necessidades dos clientes e criar mecanismos para aprimorar sua jornada. Os rituais são: **Ouvir Clientes**, **Engajar o Time** e **Transformar Experiências**.



## 1 Ouvir Clientes

Os clientes que respondem à pesquisa NPS<sup>1</sup> são procurados pela equipe comercial para aprofundamento do *feedback*, seja ele positivo ou negativo. Após a ligação, os aprendizados são compartilhados com as equipes e é feita uma reflexão sobre o que já fazemos bem e o que pode ser melhorado.



## 2 Engajar o time

Com esses insumos, os colaboradores serão reconhecidos pelas boas atitudes e comportamentos ligados à satisfação de clientes. Além disso, discutirão em equipe quais deveriam ser os compromissos do grupo para melhorar a experiência completa do cliente.



## 3 Transformar experiência

Usar toda a informação recebida para redesenhar a jornada dos clientes. Em vários momentos do redesenho, o cliente é convidado a participar da criação. Ele opina e valida o que estamos fazendo, garantindo que estejamos olhando sob sua perspectiva.

<sup>1</sup>NPS – Net Promoter Score. Medida do grau de satisfação e lealdade dos clientes.





# Destaques do 1º Trimestre de 2019

Nos primeiros meses de 2019 realizamos uma série de iniciativas para melhorar a experiência de nossos clientes:



## Google Pay

Clientes Itaú, Credicard e Itaucard agora podem utilizar a plataforma para realizar pagamentos. Integração com cartões de crédito emitidos pelo Itaú Unibanco passa a permitir pagamentos por aproximação utilizando *smartphones* com sistema operacional Android.



## Parceria com o Banco de Desenvolvimento da América Latina para financiar pequenas e médias empresas lideradas por mulheres no Brasil

Objetivo é promover o crescimento inclusivo de empresas, além de proporcionar benefícios de desenvolvimento social e econômico que surgem a partir da melhor oferta de crédito para mulheres empreendedoras. O valor captado foi de US\$150 milhões.



## Minhas Finanças – Ferramenta de organização financeira do Itaú Unibanco

Recurso disponível no *app* Itaú já é utilizado por 40% dos clientes *mobile*.



## Redução do valor mínimo para investir em CDBs de outras instituições e fundos de investimento selecionados

Depois de zerar a taxa de custódia para investir nestes produtos, reduzimos o valor mínimo para aplicação. Além de CDBs de outras instituições, cerca de 50 produtos de renda fixa e variável estão disponíveis para uma base maior de clientes.

Com o passar do tempo, notamos cada vez mais clientes operando por nossos canais digitais. Assim, além de buscar melhorar sua experiência no relacionamento com o Itaú Unibanco, investimos em cibersegurança para garantir a proteção dos dados dos clientes.

Além das iniciativas do Itaú Unibanco, temos observado medidas no setor bancário que favorecem os clientes e estimulam o acesso a produtos de crédito. Em abril de 2019, foi sancionada a lei que incluiu dados de clientes no Cadastro Positivo de forma automática.

O Cadastro Positivo automático é um passo importante para tornar o crédito mais barato no Brasil. Ao ter acesso à informações sobre o histórico do cliente ao longo do tempo, instituições financeiras, lojas de varejo e outras empresas terão melhores condições de avaliar cada consumidor e, assim, conceder empréstimos mais baratos para os bons pagadores. Nesse sentido, em 2017, constituímos com outros bancos a Quod, empresa que tem o objetivo de criar, conciliar e tratar informações do Cadastro Positivo.

Você  
recebe em  
2 dias.



## Custo zero para antecipação no cartão de crédito à vista

Os clientes da Rede com faturamento anual de até R\$30 milhões, na visão grupo econômico, que utilizarem a maquininha Rede com domicílio bancário no Itaú Unibanco terão os valores de suas vendas realizadas a partir de 2 de maio de 2019 no cartão de crédito à vista depositados em dois dias sem taxa de antecipação. Essa medida vale para atuais e novos clientes e visa beneficiar pequenas e médias empresas, além de autônomos e microempreendedores, e contemplará usuários de qualquer modelo de maquininha da Rede.



# Destaques do 1º Trimestre de 2019

Para mudarmos de liga, precisamos colocar as pessoas no centro de tudo que fazemos. Por isso, oficializamos uma parceria com o Hospital Sírio-Libanês, oferecendo aos nossos colaboradores o programa Saúde em Família, um modelo que oferece maior aproximação de médicos e pacientes para construir vínculos e, assim, acompanhá-los ao longo de todos os momentos de suas vidas.



## LinkedIn Top Companies:

Pelo segundo ano consecutivo, ficamos em primeiro lugar no ranking das empresas em que brasileiros sonham em trabalhar.

Ainda sobre a gestão de pessoas, realizamos em abril uma semana de diversidade de gênero, com o mote “Com todos. Por todas” promovendo discussões sobre liderança feminina, carreira, empreendedorismo, empoderamento financeiro, assédio e o papel dos homens na promoção de equidade de gênero.

Esse conjunto de iniciativas compõe uma agenda de estratégia de longo prazo, que contribui para a sustentabilidade dos nossos resultados.

## Assembleia Geral Ordinária 2019

Realizamos nossa Assembleia Geral Ordinária no dia 24 de abril, com a participação dos nossos acionistas presencialmente, por meio de boletim de voto à distância ou por um procurador. Na assembleia, após uma apresentação sobre os resultados anuais, nossos acionistas votaram sobre (i) as demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2018, sendo aprovada a destinação do lucro do ano; (ii) a reeleição dos membros do Conselho de Administração (CA) para o próximo mandato anual; (iii) a eleição dos membros do Conselho Fiscal (CF), que é um órgão independente da administração e que fiscaliza a administração e as contas; e (iv) a verba destinada à remuneração global da diretoria e do CA, bem como a remuneração dos membros do CF.



# mudar de liga

Fonte: Relatório Anual Integrado



# Remuneração aos Acionistas

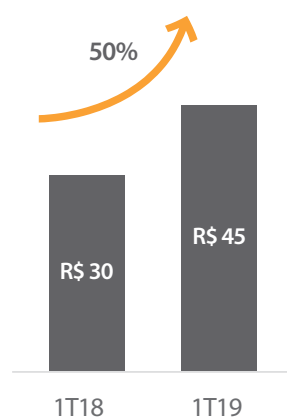
O Itaú Unibanco remunera seus acionistas por meio de pagamentos mensais de R\$ 0,015 por ação e complementares, sendo que esses últimos têm ocorrido, historicamente, duas vezes ao ano, e são igualmente distribuídos independentemente da classe da ação.

## Abaixo pagamentos de Dividendos para o ano de 2019:

Período	Tipo de Provento	Posição Acionária	Data de Pagamento	Valor por ação
Maio	Dividendos	30/04/2019	03/06/2019	0,015
Junho	Dividendos	31/05/2019	01/07/2019	0,015
Julho	Dividendos	28/06/2019	01/08/2019	0,015
Agosto	Dividendos	31/07/2019	02/09/2019	0,015
Setembro	Dividendos	30/08/2019	01/10/2019	0,015
Outubro	Dividendos	30/09/2019	01/11/2019	0,015
Novembro	Dividendos	31/10/2019	02/12/2019	0,015
Dezembro	Dividendos	29/11/2019	02/01/2020	0,015

## dividendos mensais %

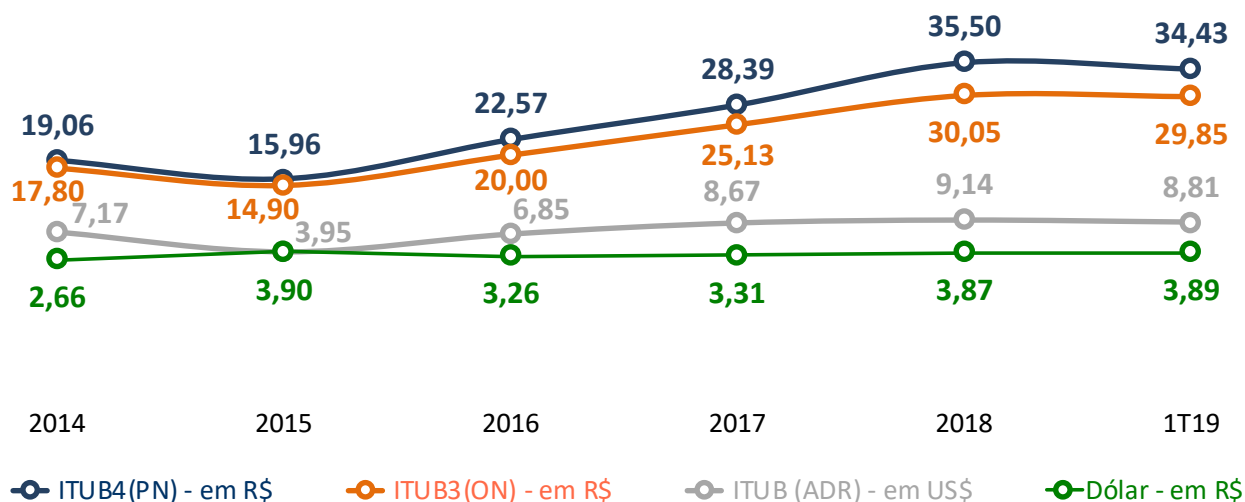
retorno de um  
investimento em mil ações  
em 28/12/2017.





# Mercado de Capitais

## Cotação de Fechamento ao final de cada período<sup>(1)</sup>



<sup>1</sup> As séries históricas de 2015 e 2014 do ITUB4, ITUB3 e ITUB foram ajustadas pelas bonificações de outubro de 2016, julho de 2015 e junho de 2014. As séries históricas desde 2014 foram ajustadas conforme desdobramento de 50% ocorrido no ano de 2018.

## Liquidez das nossas ações

	1T19	4T18	1T18
<b>B3 (ITUB4)</b>			
Total Volume Financeiro Negociado no mercado à vista (em R\$ milhões)	49.149,9	43.907,4	42.827,7
Quantidade de Negócios (em mil)	2.495,1	2.076,2	1.731,6
Volume médio por negócio (em R\$ mil)	19,7	21,1	24,7
<b>NYSE (ADR)</b>			
Total Volume Financeiro Negociado (em R\$ milhões)	43.777,3	44.988,3	31.599,5
Quantidade de Negócios (em mil)	2.288,9	2.490,7	1.775,6
Volume médio por negócio (em R\$ mil)	19,1	18,1	17,8
Total de ADRs em circulação (em milhões)	1.318,9	1.386,6	903,4
Relação Total ADRs em circulação/ Total Ações Preferenciais em Circulação	27,57%	29,12%	28,39%



## Você Sabia?

O Itaú Unibanco possui relacionamento com **50,4 milhões de clientes** no segmento de varejo, um **aumento de 1,4% em relação ao 4T2018**.

O banco de varejo abrange produtos e serviços bancários a clientes correntistas e não correntistas, pessoas físicas e jurídicas. Os produtos e serviços ofertados incluem: crédito pessoal, cartões de crédito, empréstimos consignados, financiamento de veículos, crédito imobiliário, produtos de seguros, previdência e capitalização, serviços de aquisição, entre outros.

Além disso, atendemos no nosso banco de atacado, aproximadamente 36 mil grupos empresariais com faturamento superior a R\$30 milhões anuais.

O banco de atacado abrange atividades do Itaú BBA (unidade responsável pelas operações comerciais com grandes empresas e pela atuação como banco de investimento), nossas atividades no exterior e produtos e serviços oferecidos aos clientes com elevado patrimônio financeiro (Private Banking), às médias empresas e clientes institucionais.

Somos uma empresa brasileira com presença em 19 países, dos quais 9 estão na América Latina:



\*Inclui os colaboradores e agências do Panamá.

Para mais informações consulte nossa Análise Gerencial da Operação do 1º trimestre de 2019, páginas 36 e 38. O documento está disponível em nosso site de Relações com Investidores.



## Perfil da Companhia

O Itaú Unibanco é a maior instituição financeira privada do Brasil e uma das maiores do mundo, com ativos que atingiram R\$ 1,7 trilhão em março de 2019. Com aproximadamente 100 mil colaboradores, possui aproximadamente 4,9 mil agências e postos de atendimento no Brasil e expressiva atuação na América Latina, além de estar presente nos Estados Unidos, na Europa, na Ásia e no Oriente Médio. Por meio de uma estratégia de negócios segmentada, o Itaú Unibanco atua com destaque no Brasil e exterior, participando de todas as áreas da atividade econômica e exercendo liderança em diversos segmentos do setor, sendo reconhecido por sua história, solidez financeira e performance. Sua abertura de capital ocorreu em 1944, e hoje possui ações listadas na B3 e NYSE (New York Stock Exchange), com valor de mercado de R\$ 334 bilhões em 31 de março de 2019.



## Expediente

**Conteúdo e coordenação:** Relações com Investidores do Itaú Unibanco

**Diagramação:** Innova – All Around the Brand

### **Atendimento aos acionistas Itaú Unibanco Holding S.A.**

(dias úteis, das 9h às 18h)

3003 9285 – Capitais e regiões metropolitanas

0800 720 9285 – Demais localidades

### **Atendimento RI**

**Relações com Investidores - Pessoa Física:**

relacoes.investidores@itau-unibanco.com.br

+55 (11) 2794-3547

Superintendente - Geraldo Soares

**Relações com Investidores - Institucional:**

iir@itau-unibanco.com.br

Superintendentes - Gustavo Lopes Rodrigues  
e Estevan Rogel Silva e Souza